



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

La atención tutorial. Aproximación a un  
modelo basado en el aprendizaje  
social/Comunidad de Aprendizaje

Noris Isabel López Guevara



Tesis **Doctorales**

UNIVERSIDAD de ALICANTE

Unitat de Digitalització UA

Unidad de Digitalización UA



**Universitat d'Alacant**  
**Universidad de Alicante**

**DEPARTAMENTO DE DIDÁCTICA GENERAL Y DIDÁCTICAS  
ESPECÍFICAS**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN**

**LA ATENCIÓN TUTORIAL. APROXIMACIÓN A UN MODELO  
BASADO EN EL APRENDIZAJE SOCIAL/ COMUNIDAD DE  
APRENDIZAJE**

**NORIS ISABEL LÓPEZ GUEVARA**

**Tesis presentada para aspirar al grado de:**

**DOCTORA POR LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE**

**Doctorado en Investigación Educativa**

**Dirigida por:**

**DRA. MARÍA ÁNGELES MARTÍNEZ RUIZ**

**Alicante, 2019**



## **AGRADECIMIENTOS**

- A Dios, mi fortaleza
  
- A mi directora de tesis, Dra. Doña María Ángeles Martínez Ruiz por su orientación, acompañamiento y paciencia.
  
- Al Dr. Don Antonio Giner Gomis, integrante del equipo de investigación de la directora de la tesis, por su generosidad al compartir conocimiento.
  
- A mi familia, padres, hijos y hermanos por su amor y apoyo incondicional.
  
- A la Universidad Tecnológica de El Salvador por la oportunidad de la formación doctoral
  
- A la Universidad de Alicante, por contribuir al fortalecimiento de capacidades del personal de la Universidad Tecnológica de El Salvador.



## RESUMEN

El término *Educación Superior* hace referencia a la educación universitaria y que tiene como metas la preparación del estudiante para el mercado de trabajo, para una ciudadanía participativa, para su desarrollo personal y para que avance en el dominio del conocimiento. Los objetivos de la Educación Superior son: “a) Formar profesionales competentes con fuerte vocación de servicio y sólidos principios éticos, b) Promover la investigación en todas sus formas, c) Prestar un servicio social a la comunidad y d) Cooperar en la conservación, difusión y enriquecimiento del legado cultural en su dimensión nacional y universal” (Ley de Educación Superior de El Salvador [LES], 2004, art. 2).

El interés del presente estudio radica en que la tutoría, hoy en día, es considerada una herramienta necesaria para los procesos de calidad educativa y atención al estudiante. En este sentido existe un reconocimiento generalizado de su impacto para mejorar la adaptación del alumno al nivel terciario de la educación, mejorar su rendimiento, posibilitarle espacios de desarrollo social con sus colegas y docentes; así como su preparación y orientación para su futuro profesional y vital.

En la actualidad la Educación Superior está centrada en el alumno y para lograr las metas antes propuestas la tutoría es un instrumento que se adecua a esas demandas. Una educación centrada en el estudiante demanda apoyos y servicios educativos a fin de que el alumno concluya sus estudios y se forme como un profesional crítico y capaz. Estos retos para los docentes en el desempeño de su rol plantean nuevos desafíos que encuentran respuesta en la función tutorial frente a las necesidades y diversidad de los estudiantes. Algunos autores advierten que “a la Universidad actual se le va a exigir competir en una

sociedad que le pide que alcance unas determinadas cotas de calidad, entendida no sólo como eficacia, sino también como eficiencia y funcionalidad” (García 2008, p. 28).

El objetivo de esta investigación es estudiar el Programa de Tutores que la Universidad Tecnológica de El Salvador UTEC ofrece a sus estudiantes. Este análisis permitirá conocer las fortalezas, así como las oportunidades de mejora, para brindar a los alumnos la atención y servicio educativo adecuado a sus necesidades; ya que la tutoría es de relevancia para una educación de calidad.

Para alcanzar el objetivo propuesto establecimos diez cuestiones de investigación, que permiten profundizar en el alcance de la investigación.

1. ¿Qué motivos de satisfacción y limitaciones relatan los tutores de la UTEC en relación con el Programa Tutorial actual?
2. ¿Qué acciones y tareas relatan los tutores de la UTEC haber realizado dentro del espacio tutorial?
3. ¿Responde el espacio tutorial a las necesidades administrativas y académicas de los alumnos?
4. ¿Responde el espacio tutorial a las necesidades de orientación acerca de los problemas personales, familiares, sociales, y afectivos de los alumnos?
5. ¿Intenta el programa tutorial cohesionar a los alumnos entre sí para establecer relaciones colaborativas entre pares?
6. ¿En qué forma el espacio tutorial ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje?
7. ¿Intenta el espacio tutorial ayudar a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante?
8. ¿Cómo el espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad?

9. ¿Han emergido en el espacio tutorial problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura?
10. ¿Qué propuestas de cambio han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del Programa de Tutores?

El estudio comenzará identificando el marco contextual. La Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC) fue fundada en 1981. Desde sus inicios se propuso atender amplios sectores poblacionales y esta es la razón por la que localizó sus instalaciones en el centro de la ciudad, ofreciendo costos asequibles y horarios convenientes para facilitar el acceso a la población joven trabajadora y sus familias. La misión y visión de la UTEC contemplan ofrecer servicios educativos innovadores y aspira a ser reconocida como una de las mejores universidades privadas de la región. En la actualidad es la institución de Educación Superior privada que cuenta con la población estudiantil más numerosa del país, después de la universidad estatal. En El Salvador, la Educación Superior es ofrecida por tres tipos de instituciones: institutos tecnológicos, institutos especializados de nivel superior y universidades. Según datos estadísticos del Ministerio de Educación (MINED) hoy Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, en el año 2016, el país contaba con 41 instituciones de Educación Superior incluyendo veintitrés universidades privadas y una pública, un total de once institutos especializados y seis institutos tecnológicos. La población estudiantil para el sector de Educación Superior ascendía a 180, 955 estudiantes.

En la búsqueda de la calidad educativa las instituciones de Educación Superior en El Salvador solicitan de forma voluntaria la obtención de acreditación institucional o por carreras ante la Comisión de Acreditación, organismo autónomo adscrito al MINED, que autoriza dicha solicitud previo proceso de verificación. La acreditación es el



reconocimiento oficial de la calidad académica con base en las categorías de análisis y sus respectivos criterios e indicadores de calidad además del compromiso de las Instituciones de Educación Superior con el mejoramiento continuo. Entre estas categorías de análisis, las categorías de estudiantes, académicos y recursos educacionales son las más vinculadas al objeto de la presente investigación. Con esta finalidad, a la fecha, UTEC ha llevado a cabo tres procesos nacionales: uno de acreditación y dos de re-acreditación, la más reciente con vigencia al 2020. Fuera de sus fronteras, la UTEC también ha trabajado para alcanzar acreditación internacional. Para ello se acercó a la Fundación Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria, obteniendo su acreditación que tiene como objetivo facilitar el desarrollo de las instituciones de Educación Superior orientándolas hacia un proceso continuo de mejoramiento de la calidad. Dentro de este sistema algunos de los criterios tienen relación directa con el presente estudio como la realización de investigación educativa; las oportunidades de desarrollo profesional docente; la puesta en práctica de un sistema de evaluación integral; o proveer los recursos y servicios necesarios para garantizar el éxito de todos sus estudiantes.

En UTEC el Programa de Tutores existe desde el año 2002, en la actualidad, la unidad responsable de articularlo es la Coordinación de Orientación Estudiantil que reporta al Decanato de Estudiantes. La implantación del programa es a través de las facultades, las cuales designan a los docentes que realizarán el rol de tutor.

El marco teórico de la investigación constituye la revisión de la bibliografía donde se constata la importancia de la tutoría para la adaptación del estudiante al entorno universitario; para un mejor aprovechamiento y finalización exitosa de los estudios; así como para resolver problemas de índole académico, de aprendizaje, sociales o personales.

La organización del programa, las competencias de los profesores, la formación de los mismos el uso de TIC y el trabajo en comunidad tienen un peso significativo.

La metodología que se adopta en la presente investigación es la cualitativa con enfoque interpretativo para dar respuesta a las cuestiones de investigación planteadas. La técnica es la narrativa docente que recoge las voces de los participantes como fuente de información. Varios autores entre ellos Connelly y Clandinin (2006), Martínez & Sauleda (2002b) han estudiado el uso de esta técnica.

En relación a los participantes fueron 30 los docentes del Programa de Tutores de la Universidad Tecnológica de El Salvador quienes participaron, del total de 41 docentes que colaboraron con el PT durante el ciclo en estudio (02-2016) que comprende el periodo lectivo de los meses de julio a diciembre. Estos tutores atendieron una población de 1014 estudiantes, inscritos en 11 asignaturas de primer ciclo impartidas por cuatro facultades de UTEC: la Facultad de Ciencias Empresariales; Facultad de Ciencias Sociales; Facultad de Informática y Ciencias aplicadas; y la Facultad de Derecho.

El Decanato de estudiantes, por medio de la Coordinación de Orientación Estudiantil, es quién organiza el Programa de Tutores (PT) y son los Docentes con rol de tutores, seleccionados por las cuatro facultades de la institución, los que desarrollan esa labor.

La técnica de obtención de datos fue la entrevista. El instrumento empleado consistió en una guía de entrevista con preguntas abiertas. Una vez que definimos el problema, las cuestiones de investigación y el diseño de la misma en cuanto al método, la técnica e instrumento de recolección de la información procedimos a ejecutar la investigación. El proceso contaba con varias etapas claves: obtención de las narrativas docentes, atenta lectura de las mismas, elaboración de un mapa de códigos verificado por

triangulación, proceso de codificación con el software Aquad 6, elaboración de tablas y gráficos de resultados, presentación de resultados, comparación de resultados.

El instrumento de análisis de las narrativas es el mapa de códigos, que contiene categorías, códigos y sub códigos. Para ello se hace necesaria una lectura reiterativa de las narrativas docentes. Mediante un proceso de interrelación entre el marco conceptual, las cuestiones de investigación y las narrativas emergentes se hacen borradores de códigos tentativos que se prueban, hasta llegar a una versión final del instrumento de códigos que fueron triangulados por tres profesores de la Facultad de Educación de la Universidad de Alicante, integrantes del equipo de la directora de tesis, para finalmente alcanzar la versión definitiva. Para hacer un análisis cualitativo del contenido, preparamos los textos en Word, en formato RFT. El análisis de narrativas lo realizamos por medio de Aquad 6, que consiste en un software que distingue códigos descriptivos, demográficos y referenciales de interpretación. Martínez y Sauleda (2002b) en la investigación *Las narrativas de los profesores: una perspectiva situada* sostiene que los problemas de codificación o representación inclinan a tomar la decisión de utilizar Aquad 6, ya que facilita los procesos recursivos en análisis de narrativas. Se establecen grandes categorías o núcleos de narrativas según las cuestiones de investigación. Se entra en un proceso de codificación mediante el cual el investigador propone a cada narrativa los códigos establecidos en el instrumento de análisis (el mapa de códigos).

Para la presentación de resultados tomamos las cuestiones de investigación, códigos y sub códigos. Utilizamos tablas de frecuencias, porcentajes y gráficos, destacando las narrativas de las voces docentes representativas.

Para realizar la discusión tomamos de base el marco teórico y estudios anteriores, los cuales se compararon y contrastaron con los resultados obtenidos, identificando

similitudes y disparidades; dando respuesta a las cuestiones de investigación, proceso del cual surgieron las implicaciones.

Las conclusiones a las que arribamos establecen que:

1. Los docentes en su rol de tutores experimentan satisfacción a partir de su esfuerzo por ofrecer ayuda a los estudiantes, por la relación de cercanía que surge con ellos y el agradecimiento que reciben tanto del estudiante y de la familia como de la institución. Las voces docentes expresan que existen limitaciones en el desempeño de su rol como tutor situación que se origina en la dificultad de establecer una relación de confianza con el estudiante. Se identifican limitantes internas que se adjudican al Programa de tutores y limitantes externas, que dependen del entorno del estudiante.
2. Los tutores visualizan el Programa de tutores en dos vías. Una forma de interpretar el programa es cumplir con las directrices que reciben del programa tutorial; es decir, ceñirse a los objetivos. Otra forma de interpretarlo es involucrarse totalmente, lo que les impulsa a desarrollar acciones, realizar tareas o tomar decisiones. Por esta divergencia en la interpretación del programa no hay uniformidad en el grado de atención que reciben los estudiantes ya que depende del nivel en que el docente asume el rol de tutor.
3. De acuerdo a la dirección actual, la tutoría es de orden burocrático y efectivamente las consultas administrativas son más numerosas que las académicas.
4. Las narrativas docentes revelan que existen demandas de orientación por parte de los alumnos acerca de problemas personales, familiares, sociales y afectivos. Los tutores proceden ante estas demandas de maneras diversas: algunos resuelven las

- necesidades de orientación con dificultad, otros trasladan la solicitud o situación a otra instancia, otros escuchan y, en menor proporción, se involucran.
5. Las voces docentes afirman recomendar el apoyo mutuo y el trabajo colaborativo entre pares. Las razones que argumentan para estas recomendaciones son: su contribución al desarrollo integral de la persona, su condición de valor institucional y su capacidad para favorecer el trabajo en equipo. El concepto de comunidades de aprendizaje no es señalado ni indicado textualmente por los tutores.
  6. Pese a que el programa de tutores en UTEC, se centra más en orientar a los alumnos en aspectos administrativos, descubrimos a través de las voces docentes que existe la necesidad de que los estudiantes reciban apoyo para su aprendizaje.
  7. Según las narrativas docentes sí se contribuye con la tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante, pero expresan requiere más dedicación de tiempo y formación como tutores para abordar esos temas.
  8. Las voces docentes mostraron respuestas favorables en cuanto al involucramiento del estudiante con la universidad y justificaron este efecto de la tutoría. Esto es así porque favorece la adaptación a la vida universitaria/académica y la socialización/formación en valores.
  9. Las narrativas docentes en su mayoría expresan no recibir consultas sobre problemas de desigualdad, de género, etnia y cultura. Aduciendo que los estudiantes no tienen este orden de problemas; que este tipo de situaciones no se presentan; y también, que el espacio tutorial no ha sido creado con el propósito de atender estas inquietudes. Afirman tratar a los estudiantes por igual por lo que no hay problemas de desigualdad. Hubo algunas voces docentes que sí expusieron

conocer, a través de sus alumnos, situaciones relacionadas con la desigualdad, entendida como favoritismo en el aula; preferencia de los profesores hacia un alumno o grupo de alumnos.

10. La mayoría de las voces docentes expresaron no haber recibido de parte de los estudiantes alguna propuesta de cambio. La propuesta de cambio sugerida por los alumnos consiste en observar que la formación del tutor asignado a un grupo de clase debe ser afín a la materia que cursan los estudiantes en el grupo que está tutorando. Las propuestas de cambio sugeridas por los docentes, son numerosas y diversas. En cuanto al programa, las agrupamos en tres áreas: administración, metodología y medios/recursos. Por parte de los tutores también hay sugerencias de cambio en cuanto al rol que desempeñan. Se centran en la necesidad de formación para ejecutarlo de forma adecuada. Las voces docentes hacen énfasis en la capacitación para tutores, en la necesidad de crear redes entre ellos, trabajo colaborativo, e incluso en vincularse con universidades dentro y fuera del país. Proponen también crear oportunidades para la movilidad compartiendo experiencias y mejores prácticas que puedan así capitalizarse.

El presente trabajo constituye un esfuerzo por desarrollar investigación educativa que tenga un valor práctico. Para cerrar las brechas entre la teoría y la práctica de la educación es necesario realizar investigación educativa. Asimismo, los entes que regulan u orientan el sector de la educación indican la importancia de la investigación para avanzar en la calidad del servicio que se ofrece a los estudiantes al traducir los resultados en políticas y acciones concretas.



**ÍNDICE DE CONTENIDOS**

ÍNDICE DE FIGURAS .....	23
ÍNDICE DE TABLAS.....	25
CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL.....	31
1.1    Introducción .....	31
1.2    La educación en el contexto de país .....	34
1.3    Normativa para la Educación Superior .....	35
1.4    Clasificación de las instituciones .....	36
1.5    Estatus y autonomía de las instituciones.....	36
1.6    Creación de instituciones .....	37
1.7    Tipología y número de las Instituciones de Educación Superior.....	37
1.8    Información Estadística concerniente a Instituciones de Educación Superior .37	
1.8.1    Población estudiantil de la Educación Superior. La matrícula.....	37
1.8.2    Cobertura matricular de las universidades.....	38
1.9    Objetivos y funciones de la Educación Superior .....	39
1.10    La acreditación como referencia de la calidad educativa.....	41
1.11    El programa de tutores en la Universidad Tecnológica de El Salvador.....	45
1.11.1    Instrumentos para la difusión del PT.....	49
1.11.2    Unidades que colaboran con la función del Programa de Tutores. ....	50
1.11.3    Cómo se implementa la tutoría.....	51



CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL .....	55
2.1 Relevancia de la tutoría en el espacio universitario.....	55
2.1.1 Definición de la atención tutorial. ....	56
2.1.2 Objetivos y funciones de la tutoría.....	60
2.2 Ámbitos, modelos y perspectivas de la tutoría .....	62
2.3 Creación del ambiente tutorial .....	72
2.4 Del ambiente tutorial hacia un modelo de comunidad tutorial.....	74
2.5 Capacitación de los tutores .....	106
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	127
3.1 Objetivo y Cuestiones .....	127
3.2 Participantes y contexto .....	128
3.3 Método. Investigación cualitativa.....	128
3.4 Técnica de obtención de datos .....	131
3.5 Instrumento de recogida de datos .....	131
3.6 Procedimiento .....	132
3.7 Análisis de narrativas.....	133
3.8 Definición de Códigos entrevista a tutores.....	136
3.8.1 Código 1.1 Satisfacciones. ....	136
3.8.2 Código 1.2 Limitaciones. ....	137
3.8.3 Código 2.1 Ha implementado alguna acción en el Programa de tutores.	138

3.8.4	Código 3.1. Tipos de consulta administrativa (gestiones o trámites) que reciben con mayor frecuencia.....	139
3.8.5	Código 3.2 Cómo resuelve las consultas administrativas. ....	140
3.8.6	Código 3.3 Tipos de consultas académicas: aprendizaje, adaptación. ....	140
3.8.7	Código 3.4. Cómo resuelve las consultas académicas. ....	141
3.8.8	Código 4.1 Puede responder a las necesidades de orientación de los estudiantes sobre los problemas personales, familiares, sociales y afectivos. ....	142
3.8.9	Código 4.2 Limitantes. ....	143
3.8.10	Código 5.1 Razones para recomendar al estudiante apoyo mutuo y el trabajo en equipo entre ellos.....	144
3.8.11	Código 5.2. No lo recomienda o no le corresponde. ....	145
3.8.12	Código 6.1 Estudiantes con problemas de aprendizaje. Tipos. ....	145
3.8.13	Código 6.2. Formas como se resuelven los problemas de aprendizaje. ..	145
3.8.14	Código 6.3. No me han abordado.....	146
3.8.15	Código 7.1 Se ha puesto como objetivo contribuir con su tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante.....	146
3.8.16	Código 8. 1 Procura involucrar al estudiante en la vida universitaria. ....	148
3.8.17	Código 9.1 Ha recibido consultas sobre temas de desigualdad, género, etnia y cultura. ....	149
3.8.18	Código 9.2. Razones por las que no ha recibido consultas. ....	149
3.8.19	Código 10.1 Sugerencias por parte de los estudiantes de la necesidad de realizar algún cambio en el programa de tutores. ....	150

3.8.20	Código 10.2. Cambios que usted sugeriría. Cambios sugeridos por el tutor en relación al programa y en relación a su rol como tutor. ....	150
<b>CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....</b>		<b>157</b>
4.1	Exposición de resultados de los códigos demográficos.....	157
4.2	Exposición de los resultados sobre las cuestiones de investigación.....	159
4.1.1	Código 1.1 Satisfacciones. ....	159
4.1.2	Código 1.2 Limitaciones. ....	164
4.1.3	Código 2.1 Acciones implementadas. ....	169
4.1.4	Código 3.1 Tipo de consulta administrativa.....	173
4.1.5	Código 3.2 Cómo resuelven las consultas administrativas.....	176
4.1.6	Código 3.3 Tipo de consultas académicas.....	179
4.1.7	Código 3.4 Cómo resuelve las consultas académicas. ....	181
4.1.8	Código 4.1 Responde a las necesidades de orientación de los estudiantes sobre problemas personales, familiares, sociales, y afectivos.....	182
4.1.9	Código 4.2 Aspectos en que encuentran limitantes.....	186
4.1.10	Código 5.1 Recomienda a los estudiantes apoyo mutuo y trabajo en equipo entre pares.....	189
4.1.11	Código 5.2 No lo recomienda.....	193
4.1.12	Código 6.1 Sí le han abordado estudiantes con problemas específicos de aprendizaje.....	194
4.1.13	Código 6.2 Cómo los resuelve.....	196

4.1.14	Código 6.3 No me han abordado.....	198
4.1.15	Código 7.1 Se ha puesto como objetivo contribuir con su tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante.....	199
4.1.16	Código 8.1 Procura involucrar al estudiante en la vida universitaria.....	203
4.1.17	Código 9.1 Ha recibido consultas de estudiantes sobre desigualdad, género, etnia y cultura. ....	206
4.1.18	Código 9.2 Razones de no recibir consultas.....	209
4.1.19	Código 10.1 Ha recibido sugerencias por parte de los estudiantes de la necesidad de realizar algún cambio.....	212
4.1.20	Código 10.2 Cambios que sugeriría el Tutor.....	216
4.1.21	Interpretación global de las narrativas.....	224
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....		233
5.1	Motivos de satisfacción y limitaciones de los tutores con el programa tutorial.....	233
5.2	Acciones y tareas que los tutores de la UTEC relatan haber realizado dentro del espacio tutorial.....	237
5.3	El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos.....	239
5.4	El espacio tutorial responde a las necesidades de orientación a los problemas personales, familiares sociales y afectivos de los alumnos .....	241
5.5	El programa tutorial cohesion a los alumnos entre sí .....	244

5.6	En el espacio tutorial se ayuda los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje .....	246
5.7	El espacio tutorial ayuda a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante .....	247
5.8	El espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad .....	248
5.9	En el espacio tutorial han emergido problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura .....	248
5.10	Propuestas de cambios que han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del programa de tutores.....	250
5.11	Discusión Global .....	252
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES .....		257
6.1	Motivos de satisfacción y limitaciones de los tutores con el programa tutorial.....	257
6.2	Acciones y tareas que los tutores relatan haber realizado dentro del espacio tutorial.....	258
6.3	El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos .....	258
6.4	El espacio tutorial responde a las necesidades de orientación a los problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos .....	259
6.5	El programa tutorial cohesion a los alumnos entre sí .....	260
6.6	En el espacio tutorial se ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje .....	261

6.7	El espacio tutorial ayuda a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante.....	262
6.8	El espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad .....	262
6.9	En el espacio tutorial han emergido problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura .....	263
6.10	Propuestas de cambio que han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del programa de tutores.....	264
<b>CAPÍTULO 7. IMPLICACIONES Y ORIENTACIONES DE LA PROPUESTA DE PROGRAMA DE ATENCIÓN TUTORIAL PARA UTEC.....</b>		
7.1	Implicaciones .....	269
7.1.1	Implicaciones de la cuestión de investigación 1.....	269
7.1.2	Implicaciones de la cuestión de investigación 2.....	271
7.1.3	Implicaciones de la cuestión de investigación 3.....	271
7.1.4	Implicaciones de la cuestión de investigación 4.....	273
7.1.5	Implicaciones de la cuestión de investigación 5.....	274
7.1.6	Implicaciones de la cuestión de investigación 6.....	275
7.1.7	Implicaciones de la cuestión de investigación 7.....	276
7.1.8	Implicaciones de la cuestión de investigación 8.....	276
7.1.9	Implicaciones de la cuestión de investigación 9.....	277
7.1.10	Implicaciones de la cuestión de investigación 10. (Estudiantes).....	278
7.1.11	Implicaciones de la cuestión de investigación 10. (Tutores).....	279

7.2 Orientaciones de la propuesta de programa de atención tutorial por la UTEC entre pares como una comunidad de aprendizaje (PATEP) .....	281
REFERENCIAS .....	287



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos del entorno tutorial basado en Flores (2016).....	74
Figura 2. Comunidad de práctica. Elaboración propia a partir de Buysse, Sparkman y Wesley (2003). .....	80
Figura 3. Tutores capaces, elaboración propia basado en Buysse et al. (2003) .....	113
Figura 4. Participantes por género .....	157
Figura 5. Participantes por edad .....	158
Figura 6. Nivel de formación tutores.....	158
Figura 7. Satisfacciones vivenciadas en el Programa de Tutores.....	164
Figura 8. Preocupaciones y dificultades vivenciadas en el programa de tutores. ....	169
Figura 9. Acciones implementadas en el programa de tutores. ....	172
Figura 10. Tipo de consulta administrativa. ....	176
Figura 11. Cómo resuelve las consultas administrativas.....	179
Figura 12. Tipos de consultas académicas. ....	181
Figura 13. Orientación sobre problemas personales, familiares, sociales, y afectivos.	183
Figura 14. Tipos de limitantes. ....	189
Figura 15. Razones para recomendar a los estudiantes apoyo mutuo y el trabajo en equipo. ....	193
Figura 16. Le han abordado estudiantes con problemas de aprendizaje. ....	196
Figura 17. Cómo resuelve los problemas de aprendizaje. ....	197
Figura 18. Contribuir a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante...202	
Figura 19. Razones para involucrar al estudiante en la vida universitaria. ....	205
Figura 20. Consultas por parte del estudiante en temas de desigualdad, género, etnia y cultura. ....	209



Figura 21. Razones no se reciben consultas sobre desigualdad, género, etnia, cultura.	212
Figura 22. Sugerencias de cambios recibidas de los estudiantes.....	215
Figura 23. Cambios sugeridos por el tutor en cuanto al programa y al rol de tutor. ....	220
Figura 24. Resumen global de los temas. ....	226



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Perfil de la Universidad Tecnológica de El Salvador.....	34
Tabla 2. Matrícula estudiantil por área de formación y género.....	38
Tabla 3. Cobertura matricular de las instituciones de Educación Superior 2016.....	39
Tabla 4. Tutorías ciclo 02-2016 por asignatura y facultad .....	49
Tabla 5 Retos de la Universidad actual .....	58
Tabla 6. Nuevos proyectos docentes universitarios.....	59
Tabla 7. Los tres ámbitos de la tutoría .....	63
Tabla 8. Propuesta de cuatro modelos de tutoría.....	64
Tabla 9. Modalidades de tutoría en la universidad.....	66
Tabla 10. Modalidades de tutoría en universidades .....	68
Tabla 11. Resultados y desafíos de implementación de la tutoría en Argentina y México.....	70
Tabla 12. Déficit del modelo de tutoría existente.....	70
Tabla 13. Itinerario para implementar una comunidad de aprendizaje .....	77
Tabla 14. Conceptualización de una comunidad de práctica.....	83
Tabla 15. Beneficios expresados por los tutores- pares y por los estudiantes.....	99
Tabla 16. Propuesta de itinerario para tutoría entre pares en contextos universitarios .	102
Tabla 17. PAT en la Universidad de Alicante .....	105
Tabla 18 Perfil del tutor.....	109
Tabla 19. Plan de formación tutorial .....	115
Tabla 20. Competencias del Tutor.....	118
Tabla 21. Registro final del Foro.....	121
Tabla 22. Instrumento de investigación.....	131

Tabla 23. Mapa de Códigos .....	133
Tabla 24. Código 1.1 Satisfacciones .....	160
Tabla 25. Código 1.2 Preocupaciones y dificultades como limitaciones .....	164
Tabla 26. Código 2.1 Acciones implementadas en el programa de tutores.....	170
Tabla 27. Código 3.1 Tipo de consulta administrativa.....	174
Tabla 28. Código 3.2 Cómo resuelven las consultas administrativas .....	176
Tabla 29. Código 3.3 Tipo de consultas académicas.....	179
Tabla 30. Código 4.1 Orientación sobre problemas personales, familiares, sociales, y afectivos.....	182
Tabla 31. Código 4.2 Limitantes para responder a necesidades de los estudiantes .....	186
Tabla 32. Código 5.1 Recomienda a los estudiantes apoyo mutuo y el trabajo en equipo .....	190
Tabla 33. Código 6.1 Estudiantes le han abordado con problemas de aprendizaje.....	195
Tabla 34. Código 6.2 Cómo resuelve los problemas de aprendizaje.....	196
Tabla 35. Código 7.1 Contribuye la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante .....	199
Tabla 36. Código 8.1 Razones procura involucrar al estudiante en la vida universitaria .....	203
Tabla 37. Código 9.1 Consultas por parte del estudiante: desigualdad, género, etnia, cultura .....	206
Tabla 38. Código 9.2 Razones no se reciben consultas sobre desigualdad, género, etnia, cultura .....	209
Tabla 39. Código 10.1 Demandas de cambio de los alumnos.....	212
Tabla 40. Código 10.2 Cambios que sugeriría el Tutor.....	216

Tabla 41. Resumen global de voces o narrativas según temas .....	228
Tabla 42. Implicaciones de la cuestión de investigación 1 .....	270
Tabla 43. Implicaciones de la cuestión de investigación 2 .....	271
Tabla 44. Implicaciones de la cuestión de investigación 3 .....	272
Tabla 45. Implicaciones de la cuestión de investigación 4 .....	273
Tabla 46. Implicaciones de la cuestión de investigación 5 .....	274
Tabla 47. Implicaciones de la cuestión de investigación 6 .....	275
Tabla 48. Implicaciones de la cuestión de investigación 7 .....	276
Tabla 49. Implicaciones de la cuestión de investigación 8 .....	277
Tabla 50. Implicaciones de la cuestión de investigación 9 .....	278
Tabla 51. Implicaciones de la cuestión de investigación 10 (Estudiantes) .....	279
Tabla 52. Implicaciones de la cuestión de investigación 10 (Tutores).....	280



# **CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL**

---

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## CAPÍTULO 1. MARCO CONTEXTUAL

### 1.1 Introducción

El término Educación Superior abarca al ámbito educativo propio de la educación universitaria, terciaria o profesional, según el Glosario del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) elaborado por Martínez y Sauleda (2007). Las metas en las que se pone mayor énfasis en este nivel educativo se refieren a la formación y habilitación del estudiante para el mercado laboral, una ciudadanía participativa, su desarrollo personal y la adquisición de conocimiento. La tutoría educativa se convierte en un instrumento para el cumplimiento de dichas metas y cuya naturaleza no es solo de índole académica y profesional sino también personal y social.

En los espacios educativos innovadores la Educación Superior se centra en el estudiante. Para Lapeña-Pérez, Sauleda y Martínez (2011) la práctica de la tutoría es no solo apropiada sino necesaria para responder a este nuevo modelo de educación universitaria. Una educación centrada en el estudiante demanda de apoyos y servicios educativos que permitan al estudiante completar su formación como un profesional crítico y capaz. El profesorado asume nuevos retos que se podrían concretar en 1) afrontar la diversidad del alumnado, 2) acompañarle en sus procesos de aprendizaje, y 3) facilitarle un desarrollo integral que le prepare para la vida. Retos que se pueden lograr si el profesorado asume la función tutorial como una parte de su función docente e investigadora (Álvarez, 2008). Se identifica una creciente necesidad de integrar la investigación educativa a la práctica docente, así lo requieren entidades o programas que proveen fondos a la investigación quiénes demandan la incorporación de grupos de interés diversos en la gestión del conocimiento y su diseminación.

Existe una demanda clara de que la investigación se traduzca en políticas y mejores prácticas (Buysse, Sparkman, & Wesley, 2003). Estos autores señalan que invitar



a los docentes a realizar investigación educativa es una estrategia muy efectiva para cerrar la brecha entre investigación y práctica. Los investigadores Figueroa y Velásquez (2011) denotan la importancia de realizar investigación educativa para responder a la calidad educativa y en ambientes donde la masividad es una variable a atender.

Hacer investigación sobre la relación maestro-estudiante resulta clave para instituciones educativas y entidades nacionales e internacionales relacionadas con la educación; sobre todo porque ella está en el cruce dialéctico de dos ejes clave para la educación actual: calidad y masividad. Así, no en balde han irrumpido en el escenario educativo programas y planes de acción orientados a nivelar ambos lados de la balanza pedagógica: a pesar de la masividad, lograr la calidad educativa. Ejemplo de esta afirmación son los programas de tutorías que muchas universidades latinoamericanas y europeas han implementado como parte del trabajo académico de orientación y acompañamiento al estudiante (p. 1).

El presente trabajo constituye un esfuerzo por desarrollar investigación educativa que sea aplicable. El objetivo es estudiar el Programa de Tutores, (PT) de la Universidad Tecnológica de El Salvador (UTEC), lo que permitirá conocer sus fortalezas, así como sus oportunidades de mejora para brindar a los estudiantes una atención y un servicio educativo adecuado a sus necesidades ya que la tutoría es de relevancia para la calidad educativa. La investigación se llevó a cabo desde marzo de 2016 hasta marzo de 2018. El estudio se realizó en las instalaciones de la UTEC ubicada en el centro histórico de la capital, San Salvador. La institución fue fundada en el año 1981. Dentro de su filosofía institucional, la misión institucional establece que existe para brindar a amplios sectores poblacionales, innovadores servicios educativos, promoviendo su capacidad crítica y su responsabilidad social; utilizando metodologías y recursos académicos apropiados;

desarrollando institucionalmente: investigación pertinente y proyección social, todo consecuente con su filosofía y legado cultural. Acorde con sus principios fundacionales se ubicó en el centro de la ciudad porque desde sus inicios buscó una localización accesible a la ciudadanía. Del mismo modo siempre ha mantenido aranceles accesibles para las familias y población joven trabajadora. Por las mismas razones, no se realiza examen de admisión y en su lugar facilita un curso de inducción. El Plan Estratégico Institucional 2014-2018 de UTEC (2014) incluye entre sus cuatro líneas estratégicas, las siguientes: realizar una gestión educativa centrada en el estudiante. En donde la institución adopta el compromiso de enfocar su gestión educativa en el alumno, atendiendo a amplios sectores poblacionales por medio de metodologías y recursos académicos apropiados, poniendo a su disposición los recursos necesarios para que concluya con éxito sus estudios universitarios y se convierta en agente de cambio en la sociedad; otra línea estratégica es formar profesionales dignos, críticos, capaces y emprendedores.

Uno de los objetivos del referido Plan estratégico es mejorar la satisfacción de los estudiantes, y como consecuencia garantizar la permanencia del alumno a través de la satisfacción. Para lograrlo, la institución se propone identificar las variables que inciden en la deserción y desarrollar un sistema que permita prestar atención y monitorear dichas variables. El Programa de Tutores es un recurso que dirigido a los estudiantes responde a ambas líneas estratégicas. En la tabla 1, presentamos algunas de las características de la Universidad Tecnológica de El Salvador.

Tabla 1

*Perfil de la Universidad Tecnológica de El Salvador*

Característica	Descripción
Año de fundación	1,981
Tipo de institución	Privada
Número de campus	Dos, uno atiende estudios de grado y otros estudios de maestrías y diplomados de postgrado.
Modalidades ofrecidas	Presencial y no presencial (virtual).
Acreditaciones nacionales	Tres procesos, otorgadas por la Comisión de Acreditación (CdA) con vigencia 2015-2020.
Acreditaciones internacionales	Una, otorgada por RLCU, Argentina. Fundación Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria.
Número de carreras activas	44
Población estudiantil	21,008
Sexo de estudiantes	Hombres 10,710 correspondiente a 50.98%. Mujeres 10,298 correspondiente a 49.02%.
Número de docentes a tiempo completo	143 De los cuales son hombres un 64% y mujeres un 36%.
Número de docentes hora clase	468 De los cuales 75% son hombres y 25% son mujeres.

*Fuente:* Elaboración propia basada en MINED (2017).

## 1.2 La educación en el contexto de país

Entre los aspectos de orden general, para garantizar el derecho al desarrollo de niñas, niños y adolescentes, la Ley General de Educación (1996) establece que el sistema educativo nacional, específicamente la educación formal está compuesta por los niveles siguientes: inicial, parvularia, básica (primaria y secundaria baja), media (secundaria alta) y superior. El marco legal en el que se desenvuelve el sector de la educación en El Salvador comprende: la Ley General de Educación (1996), la Ley de Educación Superior (2004), el Reglamento General de la Ley de Educación Superior (Mendoza, 2013); el Reglamento Especial de la Comisión de Acreditación de la Calidad de la Educación

Superior (Mendoza, 2013); el Reglamento Especial de la educación No Presencial en Educación Superior (2012).

### **1.3 Normativa para la Educación Superior**

La Ley de Educación Superior (LES) regula el accionar de las Instituciones de Educación Superior (IES) en el país. Se describe la Educación Superior estableciendo que se refiere al esfuerzo sistemático de formación posterior a la enseñanza media y está integrada por la educación tecnológica y la educación universitaria. En cuanto a la educación tecnológica, señala que “tiene el propósito de la formación y capacitación de profesionales y técnicos especializados en la aplicación de los conocimientos” (Ley de Educación Superior [LES], 2004, artículo 4).

En cuanto a la educación universitaria la define como “aquella que se orienta a la formación en carreras con estudios de carácter multidisciplinario en la ciencia, el arte, la cultura, y la tecnología que capacita científica y humanísticamente y conduce a la obtención de grados universitarios” (LES, 2004, artículo 4).

Los grados académicos de la Educación Superior son: técnico, profesor, tecnólogo, licenciado, ingeniero, arquitecto, maestro, doctor y especialista. En cuanto al otorgamiento la LES especifica que los institutos tecnológicos solo podrán otorgar grados de técnico y tecnólogo; por otra parte los institutos especializados de nivel superior y las universidades podrán otorgar todos los grados (LES, 2004, artículo 5). El grado de Licenciado, Ingeniero o Arquitecto, “se otorga al estudiante que ha aprobado un plan de estudios que comprenda todos los aspectos esenciales de un área del conocimiento o de una disciplina científica específica” (LES, 2004, artículo 11).

En cuanto a la duración de los estudios “los planes de estudio académicos para la obtención de ese grado, tendrán una duración no menor de cinco años y una exigencia mínima de ciento sesenta unidades valorativas” (LES, 2004, artículo 11).

#### **1.4 Clasificación de las instituciones**

En la Educación Superior encontramos las siguientes clases de instituciones: institutos tecnológicos, institutos especializados de nivel superior y universidades. Define como universidades, las instituciones que tienen como propósito “la formación académica en carreras con estudios de carácter multidisciplinario en las ciencias, artes y técnicas” (LES, 2004, artículo 22).

#### **1.5 Estatus y autonomía de las instituciones**

Se aborda el tema de autonomía y libertad estableciendo que la Universidad de El Salvador y las demás del Estado gozan de autonomía en lo docente, lo económico y lo administrativo.

Las universidades estatales y privadas están facultadas para:

- a) Determinar la forma cómo cumplirán sus funciones de docencia, investigación y proyección social, y la proposición de sus planes y programas de estudio, sus Estatutos y Reglamentos, lo mismo que la selección de su personal.
- b) Elegir sus autoridades administrativas, administrar su patrimonio y emitir sus instrumentos legales internos y
- c) Disponer de sus recursos para satisfacer los fines que le son propios de acuerdo a la Ley, sus estatutos y reglamentos. (LES, 2004, artículo 25).

En su definición de personería jurídica: “Las instituciones privadas de Educación Superior son corporaciones de utilidad pública, de carácter permanente y sin fines de

lucro. Deberán disponer de su patrimonio para la realización de los objetivos para los cuales han sido creadas.

Los excedentes que obtengan deberán invertirlos en la investigación, en la calidad de la docencia, infraestructura y la proyección social” (LES, 2004, artículo 28).

## **1.6 Creación de instituciones**

Para la creación de las instituciones privadas de Educación Superior establece que “se hará por medio de escritura pública en la que los fundadores y patrocinadores concurren a la creación de la nueva entidad, determinando sus objetivos y aprobando sus proyectos de estatutos” (LES, 2004, artículo 29).

## **1.7 Tipología y número de las Instituciones de Educación Superior**

En El Salvador se cuenta con 41 instituciones de Educación Superior que muestran la siguiente tipología: Una universidad pública y 23 universidades privadas. Solo nueve de ellas están acreditadas puesto que la acreditación es un proceso voluntario; once institutos especializados; seis institutos tecnológicos.

## **1.8 Información Estadística concerniente a Instituciones de Educación Superior**

El Ministerio de Educación realiza cada año el proceso de información estadística de Educación Superior, a partir de la información que recolecta y registra de las IES al cierre del año anterior. La publicación de octubre 2017 refleja datos al cierre del año 2016.

### **1.8.1 Población estudiantil de la Educación Superior. La matrícula.**

La matrícula estudiantil de Educación Superior a nivel nacional alcanzó un total de 180,955 estudiantes. Según apreciamos en la tabla 2, entre las áreas del conocimiento con

mayor población estudiantil destacan: Economía, Administración y Comercio; Salud y Tecnología.

Tabla 2  
*Matrícula estudiantil por área de formación y género*

No.	Área de formación	Masc.	Fem.	Total	(%)
<b>I.</b>	Arte y Arquitectura	4,056	4,171	8,227	4.55
<b>II.</b>	Economía, Administración y Comercio	19,591	26,592	46,183	25.52
<b>III.</b>	Salud	10,418	26,242	36,660	20.26
<b>IV.</b>	Ciencias	1,459	1,776	3,235	1.79
<b>V.</b>	Agropecuario y Medio Ambiente	2,401	1,464	3,865	2.14
<b>VI.</b>	Derecho	6,523	8,919	15,442	8.53
<b>VII.</b>	Humanidades	4,538	6,437	10,975	6.07
<b>VIII.</b>	Tecnología	27,035	7,694	34,729	19.19
<b>IX.</b>	Educación	4,018	8,178	12,196	6.74
<b>X.</b>	Ciencias Sociales	3,641	5,802	9,443	5.22
<b>Total</b>		83,680	97,275	180,955	100
<b>Porcentaje</b>		46.24	53.76	100	

*Fuente:* Resultados de la información de instituciones de Educación Superior 2016 (MINED, 2017).

### 1.8.2 Cobertura matricular de las universidades.

En la tabla 3 se observa que específicamente la matrícula de universidades ascendió a 168,018 estudiantes, con una participación de 76,684 hombres (45.64%) y 91,334 mujeres (54.36%). El 27% de esta población estudiantil se ubica en la universidad pública, mientras que en las universidades privadas encontramos el 73%.

La Universidad Tecnológica de El Salvador cuenta con una población estudiantil de 21,008 estudiantes y una participación del 12.50% del total.

Tabla 3

*Cobertura matricular de las instituciones de Educación Superior 2016*

No.	Universidades	Total	(%)
1.	De El Salvador (*) (P)	46,279	27.54
2.	Tecnológica de El Salvador (A)	21,008	12.50
3.	Francisco Gavidia (*) (A)	11,983	7.13
4.	Andrés Bello (*)	9,765	5.81
5.	Don Bosco (A)	8,509	5.06
6.	Capitán General Gerardo Barrios (*)	8,009	4.77
7.	Centroamericana José Simeón Cañas (A)	7,953	4.73
8.	Dr. José Matías Delgado (A)	7,440	4.43
9.	Católica de El Salvador (*) (A)	6,970	4.15
10.	Modular Abierta (*)	5,857	3.49
11.	De Oriente (A)	5,373	3.20
12.	Pedagógica de El Salvador	5,074	3.02
13.	Salvadoreña Alberto Masferrer (A)	4,807	2.86
14.	Evangélica de El Salvador (A)	4,563	2.72
15.	Panamericana (*)	2,804	1.67
16.	De Sonsonate	2,756	1.64
17.	Luterana Salvadoreña (*)	2,331	1.39
18.	Autónoma de Santa Ana	1,651	0.98
19.	Monseñor Oscar Arnulfo Romero	1,280	0.76
20.	Politécnica de El Salvador	1,040	0.62
21.	Nueva San Salvador	784	0.47
22.	Técnica Latinoamericana	776	0.46
23.	Cristiana de las Asambleas de Dios	583	0.35
24.	Albert Einstein	423	0.25
<b>Total de universidades</b>		<b>168,018</b>	<b>100.00</b>

*Fuente:* MINED (2017). Resultados de la información de instituciones de Educación Superior 2016  
 (\*) Incluye centros regionales. (P) Institución pública. (A) Institución acreditada o re acreditada.

### 1.9 Objetivos y funciones de la Educación Superior

En el contexto de El Salvador es importante destacar los objetivos de la Educación Superior y las funciones de la misma contenidas en la Ley de Educación Superior (LES,



2004) son objetivos de la Educación Superior: “ a) Formar profesionales competentes con fuerte vocación de servicio y sólidos principios éticos, b) Promover la investigación en todas sus formas, c) Prestar un servicio social a la comunidad y d) Cooperar en la conservación, difusión, y enriquecimiento del legado cultural en su dimensión nacional y universal” (LES, 2004, artículo 2).

Asimismo la referida ley establece las funciones de la Educación Superior:

La Educación Superior integra tres funciones la docencia, la investigación científica y la proyección social. La docencia busca enseñar a aprender, orientar en la adquisición de conocimientos, cultivar valores y desarrollar en los estudiantes habilidades para la investigación e interpretación para su formación integral como profesionales. La investigación es la búsqueda sistemática y análisis de nuevos conocimientos para enriquecer la realidad científica, social, y ambiental así como enfrentar los efectos adversos del cambio climático. La proyección social es la interacción ente el quehacer académico con la realidad natural, social ambiental y cultural del país (LES, 2004, artículo 3).

También en la sección cuarta establece en el literal “g) que los proyectos de investigación y la consejería a estudiantes serán asumidos preferentemente por los docentes a tiempo completo” (LES, 2009, artículo 37).

Por su parte la educación no presencial tiene una normativa específica denominada *Reglamento especial de la educación no presencial en Educación Superior* (2012), en donde el Capítulo I numeral 1 define el concepto de tutor.

Tutor es el profesional encargado de brindar un apoyo académico y emocional al estudiante con el objetivo de facilitar la comprensión de las asignaturas, así como orientarlo en su desarrollo integral al interior de las instituciones de Educación Superior

que permita que el mismo logre las metas académicas y personales previamente definidas a través de estrategias y líneas de acción que lo impulsen y estimulen a su inserción social y laboral (*Reglamento especial de la educación no presencial en Educación Superior*, 2012, artículo 1).

El concepto y funciones del tutor están especificados y definidos para la educación no presencial, sin embargo la normativa vigente en el país para la educación presencial no contempla la tutoría como se concibe en el EEES, sino que la consejería y la define como una actividad que deben desempeñar los docentes a tiempo completo (DTC).

### **1.10 La acreditación como referencia de la calidad educativa**

En la búsqueda de la calidad educativa, las Instituciones de Educación Superior en El Salvador solicitan de forma voluntaria obtener su acreditación institucional siendo la Comisión de Acreditación (CdA) quien autoriza dicha solicitud previo proceso de verificación. La CdA es una entidad autónoma adscrita al Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología. Algunos artículos del Reglamento especial de la Comisión de Acreditación de la calidad de la Educación Superior hacen mención de la normativa, como por ejemplo el artículo 3, que establece que tendrán derecho a solicitar acreditación las IES legalmente establecidas en el territorio de El Salvador (Mendoza, 2013).

El artículo 4 define que la institución o carrera acreditada es aquella que satisfaga todos los requisitos fijados para alcanzar el nivel de calidad establecido por la comisión y cuente con el Acuerdo Ejecutivo en el Ramo de Educación. También menciona que el plazo de vigencia de la acreditación institucional es de cinco años. El Art. 16 establece que “la acreditación podrá ser institucional o de carrera. En ambos casos, la acreditación es el reconocimiento oficial de la calidad académica con base en las categorías de análisis

y los respectivos criterios e indicadores de calidad establecidos por la Comisión y del compromiso de las IES con el mejoramiento continuo de la calidad académica” (p. 105).

El Art. 18 del referido Reglamento, enuncia las categorías de análisis a considerar: gobierno y administración institucional; integridad institucional; proyección social; estudiantes; académicos; carreras y otros programas académicos; investigación; recursos educacionales; administración financiera; infraestructura física. Las categorías de estudiantes, académicos y recursos educacionales son las más vinculadas al objeto de la presente investigación. El Reglamento las define en el artículo 18 como se leen a continuación:

**Estudiantes:**

Como una de las principales razones de ser de toda institución de Educación Superior, los estudiantes tienen derecho a recibir los servicios académicos necesarios para alcanzar la formación y preparación profesional que ofrece la institución.

A su vez la institución vela porque los estudiantes se desenvuelvan en un entorno con reglas claras y el apoyo académico y administrativo que les garantice el aprovechamiento pleno del proceso de enseñanza aprendizaje.

**Académicos:**

La calidad de una institución de Educación Superior está directamente ligada a su personal académico, a la calificación de este, a su desempeño y a su desarrollo profesional. La institución de Educación Superior toma medidas e invierte recursos para lograr su constante mejoramiento y desarrollo.

**Recursos Educativos:**

La institución proporciona recursos educativos, tales como biblioteca, equipo de apoyo, material didáctico, laboratorios, centros de práctica, acceso a internet, que son adecuados en calidad y cantidad para satisfacer sus propósitos, actividades y proyectos de desarrollo.

**Infraestructura física:**

La infraestructura física incluye edificios de aulas, salones de reuniones, auditorios, talleres, laboratorios, biblioteca, oficinas administrativas y docentes, sistema de comunicación interna y externa, lugares de estar, áreas deportivas y de esparcimiento, campos experimentales, estacionamientos y todo lo necesario para proveer un ambiente seguro y adecuado que facilite el desarrollo de las actividades de docencia, investigación y proyección social (Mendoza, 2013, p. 107).

A nivel internacional, el sistema de acreditación de la Agencia de Acreditación de la Fundación Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria (RLCU) establece que dicho sistema tiene como objetivo fundamental facilitar el desarrollo de las instituciones de Educación Superior propendiendo a un proceso continuo de mejoramiento de la calidad (Beker, 2011). Los criterios de evaluación institucional sujeto de análisis son: filosofía institucional; planeación y efectividad; gobierno y administración; programas académicos, personal académico; estudiantes; educación a distancia; programas internacionales; personal administrativo; apoyos académicos; recursos físicos; recursos financieros; mejoramiento continuo.

Algunos aspectos específicos que señala dicho sistema de acreditación por criterios y que tienen relación con este estudio son: la realización de investigación

educativa, oportunidades de desarrollo profesional docente, la puesta en práctica de un sistema de evaluación integral, proveer los recursos y servicios necesarios para garantizar el éxito de sus estudiantes. Se enuncian en detalle a continuación, según numeración del sistema de acreditación de RLCU.

21. Debido a que la investigación educativa proporciona información relevante para la mejora continua del proceso educativo, la institución establecerá y aplicará programas, estrategias, y presupuestos que permitan la realización de la investigación educativa para mejorar, en forma continua, el proceso de enseñanza-aprendizaje, en estos esfuerzos se involucrará a estudiantes y profesores, así como a otros miembros de la comunidad académica que puedan aportar información para la mejora continua de la institución (Beker, 2011, p. 7).

27. La institución proporciona a los miembros del profesorado oportunidades para continuar su desarrollo académico, su desarrollo profesional y su crecimiento personal (Beker, 2011, p. 9).

31. La institución pone en práctica un sistema de evaluación integral que controla y documenta el desempeño y utiliza resultados de estas evaluaciones para mejorar el desempeño de los estudiantes y la eficacia de la institución (Beker, 2011, p. 10).

43. La institución asegurará que posee los recursos y servicios necesarios para respaldar su visión y objetivo de garantizar el éxito de todos sus estudiantes (Beker, 2011, p. 12).

48. La institución proporcionará a su comunidad educativa recursos y servicios de informática, comunicación electrónica (Beker, 2011, p. 12).

La Universidad Tecnológica de El Salvador ha asumido el reto de la calidad de la Educación Superior. De forma voluntaria ha llevado a cabo procesos de autoevaluación que han desembocado en respuestas favorables de acreditación tanto a nivel nacional por

la Comisión de Acreditación (CdA) durante tres periodos consecutivos, como por organizaciones internacionales como la Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria (RLCU), fundación que tiene su sede en Buenos Aires, Argentina.

Es de destacar que también ha dado pasos para instaurar a nivel institucional un sistema de garantía interna de la calidad SGIC, para lo cual ha contado con la asesoría de la Universidad de Alicante, como antesala a establecerlo en carreras específicas.

En este sentido ANECA, dentro del programa AUDIT, en la Directriz *1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes* señala la tutoría como una de las herramientas para responder a las consultas de los estudiantes y como un instrumento para la calidad educativa (ANECA, 2016a, 2016b).

### **1.11 El programa de tutores en la Universidad Tecnológica de El Salvador**

El documento Programa de Tutorías (Universidad Tecnológica de El Salvador [UTEC], 2002), informe interno no publicado, elaborado en sus inicios por la Unidad de Proyectos Académicos contempló todos los contenidos que constituyen las bases para la instauración de dicho proyecto institucional. Entre ellos encontramos: conceptos generales, definición, acciones que dan contenido al concepto de tutoría, estructura del programa, propósitos, compromiso del tutor, funciones del tutor, perfil del tutor, sistema de seguimiento, evaluación y control, instrumentos de evaluación. Dicho documento detallaba que en la Universidad Tecnológica de El Salvador el objetivo primordial de la tutoría es: “Proveer orientación sistemática al estudiante, desplegada a lo largo del proceso formativo, lo que permitirá enriquecer la práctica educativa y estimular las potencialidades para el aprendizaje y el desempeño profesional” (UTEC, 2002). Entre otros aspectos incorporaba una serie de propósitos que justifican el programa:

Adaptar e integrar al estudiante a la Universidad y al ambiente educativo; ayudarle a enfrentar dificultades en el aprendizaje y en el rendimiento académico; Apoyar al estudiante en el desarrollo de una metodología de estudio y trabajo apropiado para las exigencias de los primeros años de carrera. Ofrecer al estudiante apoyo y supervisión en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas que cursa. Crear un clima de confianza que permita conocer otros aspectos de la vida personal del estudiante, que influyen directa o indirectamente en su desempeño estudiantil. Señalar y sugerir actividades extracurriculares para favorecer un desarrollo profesional integral del estudiante. Canalizarlo adecuadamente de acuerdo a sus características en las diferentes actividades académicas (UTECH, 2002).

Con el correr del tiempo, el Programa de Tutores original fue simplificándose en su vocación y aplicación. En la actualidad el Programa de Tutores (PT) es coordinado desde el Decanato de Estudiantes por la Coordinación de Orientación Estudiantil. Cada facultad cuenta con un responsable para articular el trabajo tutorial que desempeñan los docentes seleccionados por la facultad para realizar el rol de tutores. El responsable (coordinador) de tutores de la facultad sirve de enlace con el jefe de la Unidad de Tutores del Decanato de Estudiantes. El objetivo general que se plantea dicha Unidad es:

- Contribuir a través de un staff de profesionales que con su conocimiento y experiencia orientan a la comunidad estudiantil de primer ciclo en su proceso de adaptación universitaria y con ello minimizar la deserción estudiantil.

Los objetivos específicos del programa son:

1. Promover a través de la orientación al estudiante tutorado a una mejor integración a la vida universitaria.

2. Contribuir a que la comunidad tutorada pueda lograr un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje.
3. Minimizar niveles de deserción estudiantil en los alumnos de nuevo ingreso.

Algunas características del Programa de Tutores (PT) son:

1. El Decanato de estudiantes es el responsable de la gestión del programa de tutores.
2. El servicio de tutoría se ofrece solamente a alumnos de nuevo ingreso.
3. El PT cuenta con un staff de docentes-tutores que son designados por cada una de las facultades académicas.
4. El programa de tutores puede auxiliarse de unidades administrativas de servicio: clínica Médica, clínica Psicológica, Socorro Jurídico, Administración Académica y otras.

Como antecedente encontramos que Figueroa y Velásquez (2011) condujeron investigación sobre el modelo de tutorías UTEC, estudio que llamaron *Sistema de tutorías en la Universidad Tecnológica de El Salvador: una propuesta de mejora, a partir de la percepción de los estudiantes que ingresaron en el año 2010*. Dicho estudio consiste en un esfuerzo de los investigadores por conocer la percepción de los estudiantes beneficiarios y cómo el programa cubrió sus necesidades de adaptación a la universidad y sus expectativas generales. Fue realizado bajo el paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo exploratorio. Los participantes fueron los estudiantes que ingresaron en el año 2010, es decir de nuevo ingreso, un total de 4,511 alumnos y de donde seleccionaron una muestra de 354. La muestra empleada fue estratificada por conglomerado (por facultades). La técnica de recolección de datos fue la encuesta por medio de un cuestionario que abordó tres categorías: académica, personal y orientación profesional. Los investigadores también abordaron la empatía del tutor.



Entre los resultados de la investigación destacan los siguientes: En torno a la actitud empática del tutor un 74.3% está satisfecho y esta relación está caracterizada por la cordialidad, el respeto y la atención del tutor. El interés que el tutor muestra a los problemas académicos y personales es menor. En relación a la orientación profesional un 52.16% estaba satisfecho con la orientación profesional recibida. El ítem mejor evaluado por los estudiantes fue la orientación recibida para que estos se integraran a la vida universitaria. La mayor insatisfacción fue con relación a la orientación sobre las carreras, incluyendo asignaturas y créditos. Al respecto del desarrollo académico 49% de la población encuestada manifestó estar satisfecha con el apoyo recibido. Un 64.9% manifestó que sus dudas académicas habían sido resueltas. Un 45.70% de los estudiantes están insatisfechos con el tutor por no brindar orientación para la elaboración de un plan de estudio. En cuanto a la dimensión del desarrollo personal un porcentaje de estudiantes equivalente a 46.98% manifestó estar insatisfecho y un 46.81% dijo estar satisfecho. El 51% manifestó que el programa de tutores no contribuyó a mejorar su autoestima. Un 55.30% mostró satisfacción en cuanto a la orientación e información relevante recibida sobre la institución donde estudian (Figuerola & Velásquez, 2011).

Los investigadores recomiendan que se realicen investigaciones y estudios alrededor de todos los actores posibles: tutores, docentes, estudiantes, administrativos, unidades de apoyo a la tutoría. Los investigadores desarrollaron una propuesta de mejora que estaba orientada a alinear los esfuerzos de todas las áreas intervinientes en la tutoría así como de los diversos apoyos que ofrece el Decanato de estudiantes, es decir una mejora de tipo organizativa.

En la actualidad el PT se está ofreciendo en asignaturas seleccionadas por cada facultad, denominadas asignaturas eje. En el ciclo 02-2016 que correspondió al período lectivo de julio a diciembre, un total de 11 asignaturas incorporaron tutoría, para lo cual

se contó con 41 docentes tutores y se atendieron 1,014 estudiantes de nuevo ingreso, como aparece en tabla 4.

Tabla 4

*Tutorías ciclo 02-2016 por asignatura y facultad*

Facultad Ciencias Sociales (3)	Facultad Ciencias Empresariales (3)	Facultad Informática y Ciencias Aplicadas (4)	Facultad Derecho (1)
Teoría de la comunicación AT:128 T:3	Contabilidad financiera AT:231 T:12	Matemática AT:232 T:6	Introducción al estudio del derecho AT: 77 T:2
Biología general AT:92 T:2	Teoría turística AT:60 T:2	Pensamiento lógico AT:26 T:2	N/A
Inglés básico AT:85 T:3	Estrategia servicio al cliente AT:38 T:2	Tecnología certificada AT:21 T:2	N/A
N/A	N/A	Artes gráficas AT:24 T:5	N/A
Subtotal AT: 305 T: 8	Subtotal AT: 329 T: 16	Subtotal AT: 303 T: 15	Subtotal AT: 77 T: 2

**1.11.1 Instrumentos para la difusión del PT.**

La Dirección de Comunicaciones cada inicio de ciclo, dos veces por año, elabora una guía denominada Zona UTEC, que se entrega a los estudiantes de nuevo ingreso donde presenta todos los servicios que ofrece la Universidad, entre ellos el Programa de Tutores. Zona UTEC, explica que la Coordinación de Orientación Estudiantil es la responsable del programa cuyo fin es apoyar el desarrollo del estudiante como persona, con una orientación y asesoramiento que contribuya al proceso de enseñanza-aprendizaje.

Adicionalmente, con periodicidad anual, la UTEC elabora un Instructivo Académico que publica y también coloca en el sitio web institucional donde presenta información diversa de la universidad, incluyendo el Programa de tutores.

La Unidad de Tutores, que depende de la Coordinación, administra el Programa de Tutores con el que busca orientar al estudiante a través de un seguimiento personalizado en sus actividades académico-administrativas. El programa permite aclarar dudas o enfrentar problemas con la colaboración de un cuerpo de docentes que proviene de cada una de las facultades académicas, a los que se denominan tutores. Los objetivos del Programa de Tutores en la actualidad son:

- Colaborar con la orientación y adaptación del estudiante en su proceso de incorporación a la vida universitaria.
- Contribuir al proceso de enseñanza-aprendizaje de cada uno de los estudiantes orientados mediante la recomendación de estrategias metodológicas.
- Desarrollar una relación armoniosa con cada una de las unidades de apoyo de la universidad, con el objetivo de brindar soluciones o recomendaciones en forma rápida y con base en los reglamentos de la institución (UTEC, 2018, p. 40).

#### **1.11.2 Unidades que colaboran con la función del Programa de Tutores.**

El PT se apoya en unidades de servicio al estudiante y unidades administrativas. La Unidad de nuevo ingreso atiende trámites sobre las carreras que ofrece la universidad, información sobre proyecto alumno promotor, matrícula de nuevos alumnos y de reingreso, reposición de carné. Administración Académica atiende trámites relacionados con retiro de asignaturas, constancia de horarios, constancia de estudios, certificación de notas, trámites de reingreso, inscripción extraordinaria, retirar ciclo, emisión de comprobante de notas, reporte de notas, equivalencias concedidas. La clínica médica

ofrece servicios de consulta médica y servicio de primeros auxilios. La clínica psicológica brinda orientación psicológica, tratamiento psicológico y realiza aplicación de pruebas de orientación vocacional. La oficina de socorro jurídico proporciona asistencia legal y coordina la práctica jurídica. La Unidad de Recreación y Deportes planifica y ejecuta diversas actividades deportivas y recreativas. Los Decanatos atienden problemas académicos relacionados con la carrera y trámites de equivalencias en proceso. Las Escuelas atienden problemas académicos relacionados con la cátedra. Todas las anteriores entran en contacto con los estudiantes y docentes tutores en alguna ocasión específica.

### **1.11.3 Cómo se implementa la tutoría.**

La tutoría consiste en abordar a los estudiantes por medio de visitas al aula, contacto con el docente, registros y controles concernientes a la asistencia de los alumnos a clase para fomentar la permanencia en la universidad. Se realizan llamadas directamente a los jóvenes o a sus hogares en casos de inasistencia para indagar las razones y monitorear que no pierdan actividades o evaluaciones que puedan afectar su trayectoria académica. En caso de considerarlo necesario, el tutor cita al estudiante para establecer un contacto más personalizado. Para realizar su trabajo, los tutores cuentan con formatos diseñados a efecto de llevar registros. La tutoría presta especial atención al indicador que mide la deserción puesto que la disminución de la deserción por cohortes es un objetivo considerado estratégico según está contemplado en el Plan Estratégico Institucional 2014-2018 (UTECH, 2014).



## **CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL**

---

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL

En nuestro estudio centramos el interés en la tutoría universitaria. Analizar las prácticas tutoriales es pertinente ya que como señalan Aguaded y Monescillo (2013) al contrastar la teoría que justifica la importancia de la tutoría y la práctica real que se desarrolla en el entorno universitario podríamos detectar aquellos aspectos mejorables. En entornos profesionales acontecen situaciones en las que se requiere ofrecer un proceso de inducción de un nuevo miembro a la organización o también un acompañamiento o apoyo para su desarrollo profesional. El interés en investigar lo que en inglés se conoce como mentoría data desde los años ochenta. Haggard, Dougherty, Turban y Wilbanks (2011) han identificado más de 40 definiciones. En ellas el concepto es muy cercano al de la tutoría pero se aplica al entorno organizacional, fundamentalmente de la empresa en el ámbito laboral.

### 2.1 Relevancia de la tutoría en el espacio universitario

Así como acontece en otros países del entorno global en el que la educación se desarrolla, el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), según expresa Álvarez (2008), aspira a cumplir con una serie de condiciones: la integración de los espacios educativos ante la eliminación de fronteras; la necesidad de una educación continua y actualizada en la que la dedicación al trabajo alterne con el estudio; la adaptación a los cambios que exige una constante adquisición de nuevas competencias profesionales para responder a nuevos contextos laborales; las premisas del aprendizaje a lo largo de la vida a fin de sostener la pertinencia en un mundo en transformación y el destacado rol de las tecnologías en los procesos de aprendizaje. Ante este entorno la tutoría cobra especial relevancia por lo que Álvarez (2008) subraya que los programas de acción tutorial desempeñan un papel importante para lograr la calidad educativa.



### 2.1.1 Definición de la atención tutorial.

Para Lázaro (1997) la tutoría es una actividad inseparable de la función docente. Se realiza tanto de manera individual como colectiva con los alumnos de un grupo o sección de clase y tiene como finalidad ayudar a la integración personal en el proceso de aprendizaje. El investigador destaca que algunos términos que son comúnmente vinculados como palabras a la tutoría son: tutela, guía, acompañamiento, ayuda, asistencia, tutor, integración. Este mismo autor hace referencia a las atenciones tutoriales estableciendo diversas modalidades: la tutoría burocrática se caracteriza por el cumplimiento estricto de la dedicación en tiempo, ofrece ayuda en la resolución de trámites y desempeña una relación cordial de atención burocrática. La tutoría académica concentra los esfuerzos en la asesoría referida a los estudios, los contenidos y las habilidades para la investigación. Considera la tutoría docente como una modalidad especial de docencia “dialogante” con pequeños grupos. Por último, la tutoría de asesoría personal aborda aspectos de la futura profesión, como aspectos particularmente personales.

Para Castillo, Torres y Polanco (2009) la tutoría es el espacio y al encuentro o reunión entre un docente y uno o varios estudiantes. La finalidad es intercambiar información, analizar, orientar, valorar un problema o proyecto, debatir un tema o discutir un asunto de utilidad para el desarrollo personal, académico y profesional de un estudiante.

La tutoría educativa se convierte en un instrumento para el cumplimiento de las metas de desarrollo como indican dichos autores, que no sólo son de índole académica, sino también profesional y personal.

La tutoría es concebida también como una guía y acompañamiento al estudiante. Lobato y Guerra (2016) la definen como una intervención educativa personalizada de

acompañamiento, asesoramiento y apoyo en la adquisición y maduración de competencias y en la configuración del proyecto personal y profesional del estudiante.

Una década de diversidad de prácticas tutoriales ha llevado a la consideración de la tutoría como un indicador de calidad educativa, al comprobar mejoras en los resultados, satisfacción en los estudiantes, y reconocimiento de su valor por parte de los agentes implicados y las agencias de evaluación y acreditación (p. 379).

Estos investigadores expresan que la tutoría universitaria se debe configurar como un proceso estructurado técnicamente, con el fin de ofrecer a los estudiantes la información y la formación necesarias para el desarrollo de su carrera y de facilitar su inserción en la sociedad como ciudadanos y como profesionales activos. Algunas de las nuevas tendencias educativas compartidas por diversos contextos, como la educación centrada en el estudiante, el aprendizaje autónomo, la educación a lo largo de la vida, la implementación de sistemas de calidad o la adopción del enfoque por competencias profesionales y para la vida justifican la tutoría como una herramienta importante para el aprendizaje.

Coinciden con este planteamiento los autores Domínguez et al. (2004), a partir de su artículo sobre la calidad de la enseñanza y el espacio tutorial en el que expresan que la tutoría es estratégica para mejorar la calidad de la educación universitaria y que además es recomendable transitar de la tutoría burocrática a la tutoría integral.

Álvarez (2008) añade matices al concepto y define la tutoría académica como “un proceso de acompañamiento de tipo personal y grupal dirigido al desarrollo académico del estudiante, concretamente a sus procesos de aprendizaje para la mejora de su rendimiento y de su proyecto personal” (p. 77).

Comprendemos que la relevancia de la tutoría hoy en día es coherente con las tendencias de la Educación Superior y las nuevas exigencias que estas suponen para las instituciones que la llevan a cabo. Autores como Dominguez et al. (2004) denominan a estas tendencias los retos de la universidad actual y en la tabla 5 los presentamos en contraste con los fundamentos previos de la Educación Superior.

Tabla 5

*Retos de la Universidad actual*

Antes	Ahora
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad centrada en la enseñanza.</li> <li>• Universidad tradicional con enseñanza magistralmente impartida.</li> <li>• Profesores con funciones magistrales.</li> <li>• Gestores y administradores accionan en un ambiente de estabilidad económica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividad centrada en el aprendizaje.</li> <li>• Estudiante responsable de su propia formación.</li> <li>• Profesores tutores, coordinadores.</li> <li>• Gestores y administradores enfrentan desafíos económicos, nuevos gobiernos.</li> </ul>

*Fuente:* Domínguez et al. (2004).

Para entender el contexto de la Educación Superior y responder a las nuevas demandas de la sociedad de la información y la comunicación, Aguilera, Mendoza, Racionero y Soler (2010) propusieron en *Los nuevos retos educativos en la sociedad de la información* algunas condiciones que contribuyen a liderar nuevos proyectos docentes universitarios. Ante este entorno novedoso en el Reino Unido también Glaister y Glaister (2013) proponen ocho estándares para el docente universitario.

En la tabla 6, observamos la caracterización de los nuevos proyectos docentes universitarios ante entornos dinámicos y cambiantes relacionándolos con recomendaciones sobre cómo enseñar, los objetivos educativos, la metodología y las características del docente idóneo en estos nuevos espacios.

Tabla 6

*Nuevos proyectos docentes universitarios*

Cómo enseñar	Objetivos educativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Articular el grupo con el individuo, la atención individualizada con el trabajo en equipo.</li> <li>• Utilizar nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, TIC</li> <li>• Enseñanza de manera cooperativa, mediante grupos de práctica y aprendizaje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca una formación amplia, básica y fundamental no tan centrada en la especialización como adaptable a necesidades cambiantes.</li> <li>• Busca enseñar a aprender,</li> <li>• Busca enseñar a colaborar con otros</li> <li>• Comprende al alumno como gestor de su propio aprendizaje.</li> <li>• Persigue un aprendizaje útil para el desempeño profesional</li> <li>• Pretende formar personas libres para una sociedad justa y solidaria</li> </ul>

## Metodología

- Los estudiantes asumen mayor responsabilidad en su propio aprendizaje. La metodología se centra en los procesos de aprendizaje del alumno. El estudiante no es un consumidor de enseñanzas sino que aprende a resolver problemas y situaciones prácticas. Se requiere un mayor esfuerzo personal por parte del alumno y una participación activa en tareas de grupo. Se potencia la formación como un proceso de participación social, en compromiso solidario con la práctica social.

## Docente idóneo

- Es capaz de empatizar con los alumnos, mediante una relación personalizada
- Domina la materia y comunica sus conocimientos de manera comprensible. El profesor es un mediador y mantiene el entusiasmo por su labor y su actualización.
- Estimula la participación. Califica de manera justa atendiendo a criterios precisos
- El profesor coadyuva en la motivación, el autoaprendizaje y la colaboración entre los miembros del grupo. La labor del profesor está más centrada en funciones de tutoría, de orientación y coordinación de trabajos. Se utiliza TIC para la gestión de información. Dedicar más tiempo a la atención personal de los estudiantes. Lleva a cabo una evaluación con retroalimentación e identifica métodos para superar las dificultades.

*Fuente:* Aguilera, Mendoza, Racionero & Soler (2010).

### 2.1.2 **Objetivos y funciones de la tutoría.**

Para Aguaded y Monescillo (2013), entre las principales funciones de la tutoría universitaria se encuentra ofrecer apoyo y orientación al estudiante en los diversos niveles de su programa académico.

Según Lapeña-Pérez, Sauleda y Martínez (2011), el espacio tutorial tiene como meta propiciar el trabajo colaborativo entre los distintos actores que intervienen en el proceso: alumnos, tutores, docentes y administrativos. Este planteamiento fomenta la interdependencia y la corresponsabilidad entre estudiantes y profesores. Se genera en un espacio de diálogo abierto, donde tiene lugar la auto reflexión y pensamiento crítico sobre el propio aprendizaje, las técnicas de estudio, o las relaciones. Estos ejercicios dotarán al estudiante de habilidades para el aprendizaje autónomo. En términos generales afirman estos autores que un modelo tutorial consolidado contribuye a fortalecer las competencias transversales de los estudiantes lo cual supone un resultado muy prometedor de la tutoría.

Sadornil y Martínez (2007, p. 31) consideran que existen funciones generales y funciones específicas de la tutoría. Entre las funciones generales figura: la prevención que actúa sobre los problemas de aprendizaje, las materias del curriculum y la prevención de problemas y conductas. Otra de las funciones generales busca la solución de problemas de cualquier índole. La coordinación de los equipos docentes y colaboración para el seguimiento de los alumnos también atañe a la tutoría. Otras funciones generales de la tutoría son: la evaluación del proceso de aprendizaje de los educandos; el desarrollo y mejora de la interacción entre todos los actores del proceso educativo o el asesoramiento a los integrantes de la comunidad educativa y la función de mediación.

En cuanto a las funciones específicas y en particular las relacionadas con los estudiantes, los mencionados autores enfatizan como las más destacadas: facilitar la integración de los alumnos; favorecer procesos de enseñanza aprendizaje más

personalizados; dar seguimiento al proceso de aprendizaje de los estudiantes y formular cuando se estime necesario las adecuaciones correspondientes de acuerdo a las capacidades del alumno; fomentar la maduración vocacional de los alumnos y orientarlos sobre su potencial académico y profesional; realizar labores de mediación si surgen situaciones conflictivas; contribuir a la generación de actitudes solidarias, de respeto y colaboración entre los estudiantes, su centro educativo y su entorno social. Finalmente, estos autores consideran que los ámbitos o líneas de acción que aborda la tutoría son: el desarrollo de las capacidades cognitivas, la identidad personal, el desarrollo social y la toma de decisiones.

En Álvarez (2008) se establecen sin embargo ocho funciones específicas para la tutoría: la guía en el proceso de aprendizaje del alumnado; la identificación de dificultades de aprendizaje; la orientación metodológica de trabajo adecuada a cada asignatura; la correspondencia entre los métodos de evaluación y las competencias perseguidas por cada asignatura; el apoyo en la ejecución de trabajos de investigación; la orientación en la búsqueda de fuentes documentales; el aprendizaje autónomo y orientado a la resolución de problemas que induce al aprendizaje a lo largo de la vida y el soporte a la dimensión profesional de las asignaturas.

Un año más tarde Capelari (2009) elabora una taxonomía del rol del tutor y sus funciones. La argentina parte de cuatro configuraciones:

- Configuración I: el tutor como parte de un dispositivo institucional de tipo remedial para solucionar dificultades radicadas en el alumno.
- Configuración II: el tutor es un orientador que brinda respuestas personalizadas a las diferentes necesidades y problemáticas de los estudiantes.

- Configuración III: el tutor orienta y promueve aprendizajes académicos en los alumnos.
- Configuración IV: el tutor constituye una forma peculiar de entender la docencia.

En esta configuración la tutoría no sólo plantea beneficios para los estudiantes sino que también genera utilidades para los docentes y para la propia institución. En el caso de los docentes la tutoría provee de: “información para optimizar su práctica docente, y a cuestionar muchas de las prioridades y modos de trabajo, disponer de una información privilegiada y global del plan de estudios” (Álvarez, 2008, p. 75).

Álvarez coincide en la concepción de Capelari cuando afirma que la tutoría supone en realidad un observatorio privilegiado que aporta información valiosa. Desde el punto de vista institucional, la tutoría es una fuente de información que permite: “detectar necesidades, los déficits, las insuficiencias, los solapamientos que se producen en el plan de estudios. También las carencias que muestra el alumnado en su desarrollo personal y profesional; la detección de los colectivos de riesgo de abandono” (Álvarez, 2008, p. 77).

## **2.2 Ámbitos, modelos y perspectivas de la tutoría**

Un estudio de Sobrado (2007) sobre la tutoría educativa define tres ámbitos de la tutoría: el primer ámbito se refiere al seguimiento personalizado en el proceso de aprendizaje, el segundo ámbito colabora con el autoconocimiento y toma de decisiones relacionadas al entorno académico-profesional y finalmente el tercer ámbito identifica el fortalecimiento de la autoestima con la obtención de competencias y habilidades para la vida y valores. Cada ámbito se desarrolla mediante actividades propias. Estas caracterizaciones, definiciones y actividades que incorpora cada una las encontramos con mayor detalle en la tabla 7.

Tabla 7

*Los tres ámbitos de la tutoría*

Ámbito de la tutoría	Actividades que incorpora
Académico. Apoyo personalizado en el proceso de aprendizaje escolar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del alumno y sus posibilidades.</li> <li>• Adecuación del currículo a sus capacidades.</li> <li>• Prevención y corrección de dificultades.</li> <li>• Coordinación metodológico-didáctica.</li> <li>• Enseñanza de estrategias de aprendizaje.</li> <li>• Participación en la evaluación del alumno y de los programas.</li> </ul>
Personal. Ayuda en el autoconocimiento y toma de decisiones académicas profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento, información y planificación de experiencias para el hallazgo de la propia identidad personal.</li> <li>• Identificación de los propios objetivos.</li> <li>• Identificación con la sociedad.</li> <li>• Toma de decisiones correspondiente.</li> </ul>
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de la autoestima.</li> <li>• Adquisición de hábitos para la vida y valores.</li> <li>• Actividades relacionadas con la enseñanza de las competencias.</li> </ul>

*Fuente:* Sobrado, F. (2007).

Es preciso mencionar que existe un amplio abanico de tipificaciones. Entre las diversas modalidades de tutoría, se enuncian las siguientes: académica o formativa, de carrera o itinerario académico, personal, entre iguales (pares), profesional o social.

Desde la Universidad de Alicante, en su trabajo de investigación, los autores Bia, Carrasco, Jiménez, Montes y Moreno (2004) propusieron cuatro modelos de tutorías. Sin embargo, los cuatro modelos comparten un objetivo común y es hacer de la tutoría un elemento importante para la metodología docente, bajo un esquema abierto, flexible que fomente la participación del alumno en el aula. En ese sentido señalan que la ventaja comparativa de la tutoría en la metodología docente es que ofrece información sobre las dificultades y las oportunidades que el estudiante enfrenta en su proceso de aprendizaje porque gracias al quehacer de la tutoría se tiene retroalimentación.

El estudiante se siente satisfecho porque se desarrolla la empatía entre compañeros y cercanía con el profesor. Los estudiantes mostraron preferencia hacia la clase práctica



sobre la charla magistral. En la tabla 8 presentamos las características de cada uno de los modelos abordados: tutoría de asignatura, sistema tradicional de consulta, con uso de TIC, tutoría en apoyo a materia. Para estos autores existen diferentes modalidades de tutorías aplicables según el entorno y las necesidades de los estudiantes entre ellas la tutoría de asignatura, la tutoría académica-profesional, también de acuerdo al número de agentes que intervienen: puede ser individual, grupal, tienden a ser jerárquicas, o de pares, es decir entre iguales; o según sea personal-presencial o usando la tecnología, virtual.

Tabla 8

*Propuesta de cuatro modelos de tutoría*

Modelo	Características	Aspecto distintivo
A. Tutoría de asignatura	Nueva estructuración de la asignatura, identificación de temas de mayor interés de los estudiantes. Sesiones individuales y grupales.	Diseño individual de la asignatura, trabajo colaborativo, lectura de bibliografía recomendada y exposición oral y escrita de trabajos.
B. Sistema tradicional de consulta	Se atiende diversidad de inquietudes académicas (de clase, trabajos, exámenes, presentaciones) y personales (estancias en el extranjero, razones de fracaso en estudios, consultas sobre continuación de estudios, cursos de postgrado y doctorados).	Mayor eficacia en la administración del tiempo de docente y discente. Cita previa personal, procesos de canalización, asignar días específicos
C. Uso de TIC para consulta no presencial	La consulta se realiza a través de canales TIC, como correo electrónico, con hora específica de atención. Recomendable crear un espacio de preguntas frecuentes para las inquietudes más generalizadas.	Existencia de la consulta presencial cuando el tutor estima necesario.
D. Tutoría como herramienta docente en una materia con grado de dificultad.	Desarrollo de habilidades específicas que requiere una materia por el grado particular de dificultad. Consiste en fomentar un trabajo continuado. Voluntariedad del alumno. Alto grado de autoevaluación permanente.	Mejora el entendimiento de los contenidos de la materia. Incrementa la participación del alumno en el aula.

*Fuente:* Bia, Carrasco, Jiménez, Montes & Moreno (2004).

Domínguez et al. (2004) destacan la calidad de mediador y facilitador que reviste el tutor y afirman que, en la tutoría individual, obligatoria-periódica y voluntaria, la eficacia de la tutoría es mayor cuando los profesores hacen un tratamiento de temas más

amplio que los referidos a un estricto ámbito académico. En la tutoría dirigida a un grupo reducido o amplio, de carácter obligatorio y periódico, el rol del profesor es un elemento esencial. Sin embargo, la preparación del tutor resulta más determinante puesto que el profesor requiere una mayor capacidad para asumir su rol de mediador y facilitador. Es también crucial balancear su participación de manera que no monopolice ni tampoco relaje la relación en su implicación con los estudiantes.

En cuanto a las tutorías virtuales la utilización de las TIC se convierte en un buen recurso didáctico. El rol docente se limita a facilitar el proceso de aprendizaje y se enriquece la experiencia con la posibilidad de incluir otras herramientas como dirigir a páginas web. Las tutorías presenciales son muy importantes especialmente cuando los temas a tratar no son académicos o de aprendizaje. Es fundamental para mejorar la práctica tutorial tomar en consideración aspectos tales como: la formación del profesorado en cuanto a adquisición de contenidos, habilidades y estrategias para el desarrollo de prácticas tutoriales; o bien la conveniencia de formar equipos o redes, inter-redes de docentes participantes en prácticas tutoriales para fomentar el aprendizaje en comunidad.

Los autores Lobato y Guerra (2016) también han estudiado la tutoría y han desarrollado una clasificación por modalidades, por lo que presentamos a continuación la tabla 9 que resume la taxonomía de las modalidades de la tutoría que según los autores se practican en la universidad española.

Tabla 9

*Modalidades de tutoría en la universidad*

Modalidad	Definición	Figura	Sistema
Tutoría académica	Labor de seguimiento y apoyo del proceso de aprendizaje en una asignatura o materia.	Docente	Plan de Acción Tutorial (PAT) de universidad o de facultad.
Tutoría personal	Atención individualizada y especializada para resolver dificultades personales que afectan el rendimiento académico.	Profesional especialista	A petición del estudiante.
Tutoría de titulación o carrera	Intervención de apoyo al desarrollo personal, académico y profesional a lo largo de toda la trayectoria universitaria del estudiante.	Docente	PAT
Tutoría entre iguales	Estudiante experimentado que apoya a compañeros de titulación.	Estudiante	PAT
Tutoría de servicio	Atención de información y asesoramiento académico y laboral a todo el alumnado de la universidad.	Técnicos	Servicio institucional al estudiante.
Tutoría de Prácticum	Asesoramiento al estudiante en período de prácticas en un centro profesional	Docente	Programa de Prácticum.
Tutoría de investigación	Asesoramiento individualizado en la elaboración de un trabajo de investigación en el grado, en el posgrado o en el doctorado.	Docente	Programada entre docente y estudiante

*Fuente:* Lobato & Guerra (2016).

A la tutoría se le ha dado también especial relevancia en otros contextos internacionales, concretamente en América del Sur y en el marco del acuerdo Mercosur entre los países de Brasil, Argentina, Paraguay, Uruguay, Chile y Bolivia a partir de procesos orientados a la mejora de la calidad educativa (Capelari, 2009, 2014; Lobato & Guerra, 2016; Narro & Arredondo, 2013). Adicionalmente, la acción tutorial se considera una respuesta que reacciona ante diferentes problemáticas y retos que está enfrentando la Educación Superior y que son compartidos por diversos países. Entre ellos se destacan con un interés creciente la exigencia de la calidad educativa, las condiciones de ingreso, la retención del estudiante, la tasa de graduación, la deserción de los alumnos, la diversidad del estudiantado, la brecha entre la formación demandada por el mundo laboral y la ofrecida por las instituciones de Educación Superior, las dificultades en el acceso y

permanencia, o bien los cambios institucionales y del entorno. La pertinencia de la tutoría está motivada también por aspectos como la masividad de la Educación Superior, la democratización, la demanda de inclusión, las aspiraciones igualitarias, la internacionalización o los cambios que se han verificado en los paradigmas educativos (Capelari, 2014).

Países como Argentina, y México han institucionalizado la tutoría de manera que forma parte del diseño estructural en las universidades, no solo como función del docente sino como programa. En Argentina constituye frecuentemente en las instituciones de Educación Superior una recomendación ante procesos de evaluación de la calidad educativa y acreditación de carreras. Las universidades públicas adoptan la tutoría voluntariamente, aunque no sea una política, ya que es un mecanismo para solventar problemas de ingreso, prevenir la deserción y garantizar la graduación (Capelari, 2009).

En México, por ejemplo, la Secretaría de Educación Pública asume la propuesta de política para la tutoría que plantea la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, ANUIES. Esta política de tutoría aplicable a universidades públicas y carreras aprobadas por el Estado está incluida en los Planes de Educación Superior. Una clara justificación es la que brindan Narro y Arredondo (2013) cuando mencionan: “Ante el reto de atender a una importante proporción de alumnos con condiciones económicas desfavorables y débiles antecedentes socioculturales, es necesario redoblar los esfuerzos para apoyarlos con el propósito de que puedan superar sus deficiencias...” (p. 146). Lo anteriormente expuesto también conlleva cambios en el perfil de los docentes a tiempo completo. De hecho, un rasgo diferenciador importante es que en México se dispuso el docente a tiempo completo para desempeñar el rol de tutor y además el docente recibe estímulos por dicha labor. Mientras tanto en Argentina dicho rol lo desempeñan en un 50% otros pares como alumnos avanzados y el otro 50% se halla

a cargo de docentes y otros profesionales. Existen también otras justificaciones para su implantación como por ejemplo en Perú donde la tutoría surge como respuesta a la necesidad de asegurar resultados entre estudiantes becarios. Según explican Lobato y Guerra (2016) se implementa en modalidad individual y grupal. La modalidad de implantación dependerá de cada centro y sus circunstancias. Presentamos la tabla 10 que refleja las modalidades de tutoría en Iberoamérica según el estudio de los referidos autores podemos observar evidencia de la práctica de la tutoría entre pares.

Tabla 10

*Modalidades de tutoría en universidades*

País	Tutoría académica	Tutoría entre iguales
España	En general, en todas las universidades públicas y privadas	Universidades de Burgos, Cádiz, Granada, La Laguna, Sevilla, Autónoma de Barcelona, Politécnica de Barcelona, Complutense de Madrid, Pablo de Olavide, Politécnica de Madrid, Politécnica de Valencia, Valladolid, Zaragoza, UNED, Universidad Europea de Madrid, etc.
México	Universidades Autónoma Metropolitana, de Guanajato, Veracruzana, Benito Juárez, Sonora, Yucatán, nacional de México, Juárez, de Tabasco, Oriente de Yucatán, San Luis de Potosí, Oaxaca, etc.	Universidades Benito Juárez, Sonora, Yucatán, nacional de México, Juárez de Tabasco, Oriente de Yucatán, san Luis de Potosí, Oaxaca.
Colombia	Universidades Pedagógica Nacional, Unidad-Ajusco, Nacional de Colombia, Cooperativa de Colombia, Sergio Arboleda, Medellín, Sabana, etc.	Universidades Pontificia Javeriana, de Bogotá, de Rosario, etc.
Brasil	Universidades Estadual de Paraíba, Sao Paulo, Santa Cruz do Sul, Federal Do Rio de Janeiro, Federal da Bahía, Federal Santa Catarina, Estatual de Campina, Federal Amazonia,	Universidades Federal de Paraíba, Faculdade Boa Viagem de Recife, Federal Pernambuco, Potiguar, Federal do Paraná.

---

	Federal de Rondonia, Federal Grande Dourados.	
Argentina	Numerosas universidades nacionales sobre todo en facultades de Ciencias Económicas. Universidades de Luján, Tecnológica Nacional, Comamue, Atlántida, Belgrano, General San Martín, Catamarca, Salta, La Matanza, Misiones, Rosario, Ciudad del Río Cuarto, Maza, Veracruzana, etc.	Universidades Liccom, San Luis, San Juan, Litoral, Salta, etc.
Perú	Universidades Pontificia Universidad Católica del Perú, Peruana Cayetano Heredia, peruana de Ciencias Aplicadas, mayor de San Marcos, nacional de Huancavelica, etc.	Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

---

*Fuente:* Lobato & Guerra (2016).

Para Capelari (2009), la implementación de las prácticas tutoriales conlleva resultados interesantes pero también representa retos y desafíos. Los desafíos tienen que ver con la importancia que se adjudica a la práctica tutorial, sus objetivos, el tiempo de su duración, la asignación de tiempo docente, la formación requerida, la organización y pertenencia a redes de aprendizaje donde compartir buenas prácticas. De manera resumida mostramos en la tabla 11 los logros y retos para la tutoría en Argentina y México que estudia esta investigadora.

Tabla 11

*Resultados y desafíos de implementación de la tutoría en Argentina y México*

Resultados	Desafíos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición e inserción del rol de tutor en las unidades académicas.</li> <li>- Institucionalización, programa, políticas, normativas.</li> <li>- Redes interinstitucionales.</li> <li>- Reflexión crítica y dinámicas colaborativas.</li> <li>- Áreas de impacto: inserción en la universidad, aprendizajes de los estudiantes, enseñanza.</li> <li>- Aprendizajes académicos y profesionales en programas de tutoría durante toda la carrera.</li> <li>- Desde la perspectiva de los estudiantes, los logros se verifican a nivel personal y social, aumento de la permanencia, el aprendizaje académico y profesional.</li> <li>- Las valoraciones de los diversos actores tienen que ver con los procesos de apropiación crítica de las problemáticas y la búsqueda e identificación de prácticas adecuadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Otorgar importancia a la tutoría dentro de la institución.</li> <li>- Rediseñar alcance, dimensiones.</li> <li>- Repensar la tutoría, sus características y roles.</li> <li>- Fortalecer la tutoría, crear estructuras, número de tutores.</li> <li>- Conceptualización más amplia de la tutoría, duración a lo largo de la carrera.</li> <li>- Rol del Tutor. Profesor a tiempo completo que se desempeña como tutor, en función docente, investigación, gestión y extensión además de la función tutorial.</li> <li>- Ámbito en busca de profesionalización. Formación de los docentes.</li> <li>- Optimizar aprendizajes por medio de acciones colaborativas.</li> </ul>

Fuente: Capelari (2009)

Álvarez y Álvarez (2015) concluyen que en España la tutoría académica ha presentado algunas fallas reseñadas en la tabla 12.

Tabla 12

*Déficits del modelo de tutoría existente.*

Categorías	Descripción
Administración	Falta de planificación y desarrollo efectivo del PAT. Es necesario un verdadero seguimiento y evaluación de la acción tutorial. Se detecta escaso interés del alumnado.

Metodología	No existe una estructura metodológica y de gestión adecuada para el desarrollo de la función tutorial. Deficiente proceso para la difusión de la acción tutorial. Mínimo impacto de la tutoría en la formación integral del alumnado. Escasa relevancia que se otorga a la tutoría de asignatura en el Programa de Acción Tutorial.
Rol de tutor	<p>La necesidad de definir el perfil de tutor con sus modalidades de tutoría y las acciones concretas a realizar. Escaso compromiso para asumir el rol del tutor por parte del profesorado y por parte de la institución. Frecuentemente no existe una gran disponibilidad de horarios por parte del profesorado ni por parte del alumnado para el desarrollo pleno de la tutoría. La ausencia de un programa de formación y sensibilización permanente del profesorado-tutor de la carrera y los servicios de orientación de la universidad.</p> <p>Escasa coordinación de los tutores a nivel de gestión y entre ellos. La falta de tiempo que denuncia el profesorado para realizar su tutoría. El escaso reconocimiento de la labor del coordinador de tutoría por parte de los responsables académicos de la carrera (Grado). En algunos casos la tutoría se convierte en algo burocrático y administrativo u ocupándose de becas.</p>
Recursos	En ocasiones no se dispone de espacios adecuados para atender con garantías al alumnado. Se registra uso escaso de las TIC en el desarrollo del PAT, en su gestión y seguimiento.

---

*Fuente:* Álvarez & Álvarez (2015).

Si observamos cuidadosamente la síntesis de Capelari (2009) frente a la de Álvarez y Álvarez encontramos que independientemente de los países donde se implante la tutoría se comparten algunas circunstancias y problemáticas comunes. Álvarez y Álvarez (2015) proponen un modelo integral partiendo del estudio que han realizado acerca de la tutoría, incluye los siguientes aspectos:

El desarrollo integral del alumnado a nivel personal, académico, social y profesional; la adquisición y el desarrollo de competencias personales y profesionales para la construcción del proyecto de vida; la orientación y la tutoría como una acción multidisciplinar e interdisciplinar; una mejora en el



proceso de acompañamiento del alumnado; tanto el profesorado como el alumnado necesitan tiempos y espacios compartidos para desarrollar su acción tutorial; la institución educativa tiene la responsabilidad de identificar los cambios necesarios para una educación integral del alumnado; la creación de una política institucional que regule y gestione la acción tutorial como una tarea integrada en el modelo educativo de la institución. Un modelo adaptado a las necesidades del alumnado y a la propia institución; y un plan de formación y capacitación de todo el profesorado (Álvarez & Álvarez, 2015, p. 128).

### **2.3 Creación del ambiente tutorial**

Según Flores (2016), entender el contexto político, económico, social y cultural es importante para comprender la naturaleza y el propósito de la enseñanza y el aprendizaje. No es suficiente conocer el análisis de sus dimensiones conceptuales y epistemológicas. Literatura reciente ilustra acerca de las nuevas tendencias que atañen a la educación tales como la rendición de cuentas, la medición de resultados, las diversas formas de intervención gubernamental, las diferentes estrategias y ambientes de aprendizaje, diferentes opciones para evaluar, el mejoramiento docente y la calidad de los aprendizajes. Otros aspectos que se están abordando en la investigación educativa son por ejemplo cómo las creencias de los profesores inciden en su práctica docente. También, a través de estudios longitudinales se están analizando los cambios en las concepciones acerca de la enseñanza, en los futuros profesores estudiando el grado. Adicionalmente se aborda el interés de adoptar las tutorías para fortalecer el aprendizaje de los profesores noveles. Entre los resultados se destaca que los mentores utilizan cuatro actividades adaptativas para realizar la mentoría:

- Alinear expectativas mutuas acerca del proceso de mentoría.

- Preparar el estado emocional del profesor novel.
- Adaptar la conversación o mentoría a las capacidades reflexivas del profesor novel.
- Construir tareas desde lo simple a lo complejo.

Otros ejemplos enumerados por Flores (2016) provienen de un trabajo reciente en Australia donde se estudió la relevancia que la retro-alimentación tiene en la mentoría para mejorar el desarrollo de docentes en formación. Otro ejemplo de aplicación de la mentoría se da en Singapur donde existe una política estandarizada para la creación de comunidades de aprendizaje profesionales, *Professional Learning Communities (PLC)*. Se encontraron diversos niveles de compromiso medidos por cuatro parámetros: enfoque colectivo en el aprendizaje estudiantil, aprendizaje colaborativo, diálogo reflexivo, valores y visión compartidos. Otro estudio hace referencia a la necesidad de formar a los docentes en temas de equidad e inclusión en la enseñanza de niños muy talentosos.

Como se puede observar la temática es muy diversa y los intereses son múltiples pero todos ellos reflejan el entorno complejo actual en el que se desenvuelven los docentes. El análisis denota la importancia de entender dicho entorno debido a los retos y desafíos que tales situaciones plantean para cambiar las creencias y suposiciones que los docentes tienen en cuanto a la enseñanza y el aprendizaje. Una vez comprendido el entorno es recomendable que los profesores tutores elaboren un plan para desarrollar su labor de tutoría, que se conoce como plan de acción tutorial. El centro debe ofrecer los recursos necesarios para su ejecución. El profesor tutor debe contar con la asignación horaria para dedicarla a esta actividad al mismo tiempo es preciso proveer la formación que demanda el perfil del cargo de tutor, ya que deberá conocer y aplicar diversas técnicas e instrumentos.

De esta manera los elementos que componen un ambiente tutorial son: un plan que garantice la uniformidad en la atención para diferentes facultades; los recursos necesarios incluidos los tecnológicos para implementar las TIC y sus diferentes técnicas y herramientas; el espacio para la atención; la asignación horaria del docente que desarrollará el rol de tutor, accesible a los estudiantes; los docentes con formación y capacitación que garanticen competencias y características personales para el desarrollo de las tutorías; la aplicación de una modalidad mixta que comprenda la atención presencial y virtual (Flores, 2016).



Figura 1. Elementos del entorno tutorial basado en Flores (2016)

#### 2.4 Del ambiente tutorial hacia un modelo de comunidad tutorial

El término comunidad de práctica fue acuñado por los antropólogos Jean Lave y Etienne Wenger (1991) cuando estudiaban a los aprendices en un contexto social como modelo de aprendizaje en su libro *Situated learning. Legitimate peripheral participation*. Denominaron comunidad de práctica a los grupos de personas que comparten una preocupación o interés y pasión por algo que ellos hacen y aprenden a realizarlo mejor al interactuar de forma periódica. Advierten que pese a que no son siempre formalmente establecidas para considerar que existe una comunidad de práctica esta debe reunir indispensablemente ciertas características:

1. El dominio, la existencia de un asunto o interés compartido;
2. La comunidad es decir los miembros se comprometen en actividades conjuntas, debates, discusiones, se ayudan unos a otros, construyen relaciones de aprendizaje, hay interés genuino y respeto por la posición del otro respecto al tema o asunto compartido;
3. La práctica de donde toma su nombre de comunidad de práctica porque los miembros son en verdad practicantes del tema o asunto de interés. Se desarrollan recursos en su práctica compartida como por ejemplo historias que llegan a convertirse en un verdadero repertorio.

Alcanzar este punto toma tiempo y exige sostenibilidad, a partir del compromiso que los miembros le impregnan a la comunidad. Si traemos ese modelo al ambiente educativo podemos olvidar que desde siempre ha existido un dilema o tensión entre quién realiza la práctica docente y quién investiga la práctica docente. Sin embargo, las comunidades de aprendizaje han contribuido a romper esas brechas, movilizandolas hacia un ambiente de colaboración. Ejemplos evidentes son los que Day (1998) comparte desde el Reino Unido, donde se ha creado la Red Colaborativa de Investigación Acción, CARN, así como otras iniciativas en Estados Unidos, Holanda y Canadá que mantienen en sus fundamentos la investigación acción. Destaca la importancia y riqueza de la vinculación entre la Universidad y la Escuela donde se encuentran varias modalidades de cooperación que promueven el apoyo al docente en su formación y aprendizaje a lo largo de la vida, así como el apoyo a las escuelas por medio de consultorías y acreditaciones.

Aguilera, Mendoza, Racionero y Soler (2010) analizan el tema de las comunidades de aprendizaje desde dos dimensiones: la articulación de los esfuerzos que hacen las universidades implementándolas en centros educativos o los centros universitarios como

comunidades de aprendizaje. Ejemplos que ellos traen a colación de esta implementación de comunidades de aprendizaje es la colaboración de la Universidad de Barcelona y la Universidad de Sevilla con centros educativos en varios ámbitos. Entre las acciones emprendidas figuran algunas como por ejemplo la investigación sobre prácticas internacionales para superar el fracaso escolar, la convivencia en la escuela y otras que luego fueron retomadas y compartidas con centros educativos.

Otras experiencias se refieren a procesos de formación de 30 horas con las escuelas para evolucionar a comunidades de aprendizaje; el abordaje de temas como la excelencia educativa, la lectura dialógica, los aspectos multiculturales en la educación, la formación de familiares o temas de género. También se brinda asesoría a diversos centros educativos en diferentes etapas y niveles de implementación. La lista de beneficios mutuos que genera esta colaboración incluye la formalización de relaciones a través de firmas de convenio entre administraciones educativas y universidades. Los aportes a los centros educativos acerca de los resultados de investigaciones educativas recientes dan lugar más tarde a capacitaciones y procesos de formación en las comunidades de aprendizaje fundamentadas en hallazgos científicos. Se observa también el seguimiento y evaluación de los centros educativos a las prácticas implementadas. Vincula y visibiliza las universidades, docentes, investigadores, alumnos, los sensibiliza y articula con el entorno y sus realidades. En otra experiencia los equipos universitarios desarrollaron el modelo de comunidades de aprendizaje y su sistematización al impartir cursos gratuitos a estudiantes de profesorado sobre voluntariado en comunidades de aprendizaje. Después participaron activamente en los centros educativos como voluntarios. El personal docente investigador aporta su conocimiento científico y los miembros de la comunidad de aprendizaje aportan la praxis de su entorno, las vivencias de la práctica y la cotidianidad de la comunidad. En estas experiencias la investigación adquiere más valor para generar

transformaciones en la realidad, gracias a su pertinencia y relevancia. En la tabla 13 encontramos los pasos a seguir para la implantación de una comunidad de aprendizaje.

Tabla 13

*Itinerario para implementar una comunidad de aprendizaje*

Cómo implementar una comunidad de aprendizaje
1. Formación y sensibilización en el tema de comunidades de aprendizaje dentro de la comunidad universitaria.
2. Formulación de investigación educativa.
3. Identificación del centro o programa donde se va a implementar y la visión de centro que la comunidad educativa quiere lograr. Identificación de asignaturas para lanzar la convocatoria de voluntariado a los estudiantes.
4. Formación del voluntariado y compromiso compartido de formación y participación.
5. Difusión de la convocatoria por medio de carteleras, catálogo de actividades institucionales, presentaciones orales en las aulas, correos electrónicos, sesión informativa. Incentivos o créditos por la participación de estudiantes voluntarios.
6. Seminario de sensibilización para comunidades de aprendizaje, desarrollo de tertulias dialógicas.
7. Previsión, planificación y articulación de las necesidades del voluntariado.
8. Los investigadores presentan a la comunidad de aprendizaje (profesorado, familias y comunidades) los resultados de las investigaciones educativas internacionales sobre prácticas educativas.
9. Metodología empleada: diálogo igualitario, toma de decisiones conjuntas, implementación de actuaciones.
10. Seguimiento y evaluación continua realizada por el centro educativo de las actuaciones implementadas y los resultados logrados.

*Fuente:* Aguilera, A. Mendoza, A., Racionero, S., & Soler, M. (2010).

En relación a los centros universitarios como comunidades de aprendizaje, los autores Aguilera et al. (2010) indican que la realización de cursos de actualización sobre las nuevas realidades del entorno educativo o la oportunidad de elaborar el plan estratégico del centro, son espacios para introducir e implementar la práctica de comunidades de aprendizaje.

En el estudio *Situated Learning: Legitimate Peripheral Participation* Jean Lave y Etienne Wenger (1991) presentan una teoría del aprendizaje donde parten de la premisa de que el involucramiento en la práctica social es el proceso fundamental por medio del cual aprendemos. Es decir, de la formación de comunidades de práctica se desprende la noción de que el aprendizaje es un proceso social. De esta forma postulan la teoría social del aprendizaje. El término comunidades de práctica está asociado a esos autores. Originalmente estaban interesados en el trabajo colectivo mediante comunidades de profesionales tradicionales, la formación de aprendices. Bajo un lente antropológico observaron la forma en que negociaban significados y entendimientos alrededor de sus creencias y reflexionaban acerca de sus prácticas.

Lave y Wenger (1991) sugirieron que una comunidad es percibida como un círculo concéntrico al que se entra desde el círculo más alejado del núcleo o periferia. Las personas se aproximan y logran una participación total a medida que adquiere más conocimiento y aprenden acerca de las costumbres y rituales de la comunidad. Posteriormente se identifican ellos mismos como miembros de la comunidad. Un tipo de trabajo en el que se utilizan las comunidades de práctica es en la investigación colaborativa. Una variedad de enfoques derivados de las diferentes tradiciones teóricas ha surgido para promoverla. Un enfoque para este tipo de investigación aplicada consiste en construir comunidades de práctica que favorezcan realizar investigación educativa en la que participan docentes, administradores, estudiantes, familias, diseñadores e implementadores de políticas. Están basadas en las experiencias colectivas y diseñadas para analizar y mejorar la educación. Además obtiene como resultado la construcción de confianza mutua y de relaciones de colaboración de largo plazo, puesto que el foco y el interés está centrado en el desarrollo de la comunidad profesional y no solamente en la generación de un único estudio o trabajo de investigación (Buysse, Sparkman, & Wesley,

2003). Este enfoque del aprendizaje humano basado en la práctica valora las contribuciones que cada practicante hace a la comunidad.

Hace años se entendía que el aprendizaje era una actividad que se ejecutaba de individualmente. Ahora se cree que el aprendizaje surge en un marco participativo. Se comprende que el aprendizaje se distribuye entre los participantes de la comunidad ya que cada uno cuenta con diferentes niveles del saber desde novel a experto y son transformados a través de sus propias acciones y las de sus participantes. Buysse et al. (2003) lo consideran un entorno interactivo de entendimientos y experiencias.

Estos mismos autores definen la comunidad de práctica como un grupo de profesionales y otros interesados en la búsqueda de un objeto de aprendizaje común, generalmente enfocándose en un solo tema. Señalan que uno de los objetivos más importantes de la comunidad de práctica es establecer una comunidad de aprendizaje por medio de los diferentes niveles de *expertise*, más que interiormente en cada uno de ellos. La frontera del conocimiento entre expertos y noveles se vuelve difusa y esta condición beneficia el proceso. En el marco de las comunidades de aprendizaje hay dos principios fundamentales (i) el conocimiento se sitúa en la experiencia y (ii) la experiencia se comprende a través de la reflexión de la práctica con otros que comparten esta experiencia. Como modelo de desarrollo profesional en educación, el marco de la comunidad de práctica reconoce que el conocimiento se genera y se comparte en un contexto social o cultural dado y se denomina aprendizaje situado, conceptos ilustrados en la figura 2.



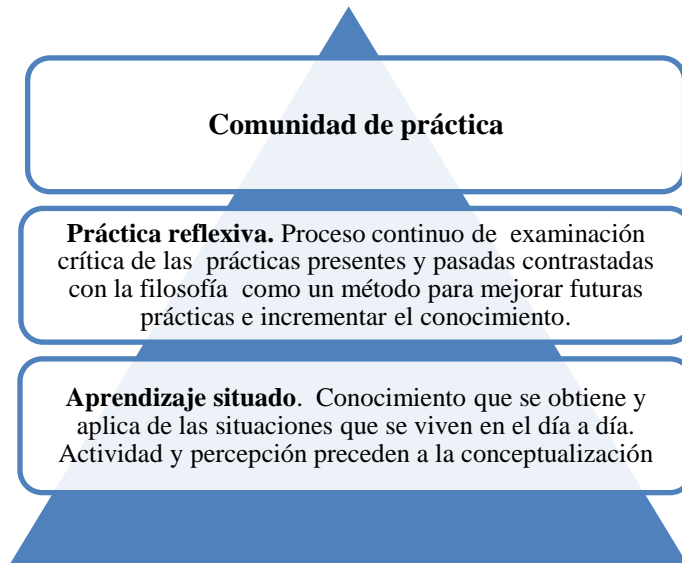


Figura 2. Comunidad de práctica. Elaboración propia a partir de Buysse, Sparkman y Wesley (2003).

Para estos investigadores la teoría del aprendizaje situado contempla ciertas premisas que lo diferencian de otras maneras de aprender basadas en la experiencia.

- El aprendizaje está fundamentado en las actividades diarias y no se puede separar del ambiente en el que el conocimiento debe ser aplicado.
- El conocimiento se adquiere a través de experiencias y es transferible sólo a situaciones similares.
- El aprendizaje es el resultado de un proceso social que requiere negociación con otros y solución de problemas.

Una de las piedras angulares del enfoque de comunidades de práctica es la reflexión continua con otros acerca del conocimiento profesional y la experiencia. La práctica profesional es una combinación entre las habilidades técnicas y la forma en que se implementan esas habilidades. Nuestros investigadores sostienen que hay diversas formas de llevar a cabo esta reflexión y entre ellas señalan: el examen técnico de las habilidades de las personas en una situación específica; el análisis descriptivo de la ejecución propia

del rol; la exploración dialógica de caminos alternativos para solucionar problemas en una situación profesional. Otra alternativa es el pensamiento crítico acerca de los efectos de las acciones de uno sobre otros tomando en consideración el entorno social, político y cultural.

Los métodos para realizar la reflexión también son diversos: (1) documentar e interpretar experiencias, (2) registros a través de diarios, (3) desarrollar discusiones/debates con colegas para analizar problemas y considerar puntos de vistas alternativos, (4) participar en una investigación colaborativa. El nuevo conocimiento generado a partir de estas prácticas agrega valor al saber de los participantes y dominio de las situaciones de su práctica en su propia situación de trabajo. Sirve de fundamento para el ámbito de la educación.

Existen ejemplos donde ya se ha experimentado con el modelo de comunidades de práctica. En cada experiencia se establecieron sus propias estrategias, así como mecanismos de registro y participación. Las comunidades de práctica se llevan a cabo mediante un proceso: el primer paso es incorporar la perspectiva de la comunidad de aprendizaje a las actividades de docencia e investigación. Requiere formar profesionales de manera que no se sientan incómodos de generar y compartir conocimientos y experiencias empíricamente.

El liderazgo es un elemento que necesitamos introducir cuando se aborda el tema de comunidades de práctica. Este aspecto es abordado por Lieberman y Pointer (2009). Otra investigación desarrollada por Ávalos (2011) el *Liderazgo docente en comunidades de práctica* comienza definiendo el concepto de líder como la persona que dirige una organización para el logro de ciertos objetivos comunes.

En un entorno educativo este concepto se refiere a dirigir el sistema y los subsistemas internos del centro de estudios.

Este liderazgo implica habilidades, aptitudes y actitudes que posibilitarán el logro de ciertas metas y objetivos las cuales oscilan desde el aprendizaje de los estudiantes, el desarrollo profesional docente, la cultura del centro, la vinculación y comunicación con el entorno social y la comunidad educativa, hasta la administración de los recursos. Sin embargo, hoy en día se acepta generalmente un concepto más amplio de liderazgo. “...en paralelo a esta visión encarnada en directivos, existe el entendimiento que el liderazgo opera también a nivel colectivo entre todos quienes ejercen una labor profesional, lo que, en el contexto educativo, involucra a los docentes” (Ávalos, 2011, p. 238). Según la autora, muchas de las decisiones que los docentes toman a diario en torno a múltiples aspectos de su práctica son tomadas en solitario.

No obstante, en los pasillos y otros espacios comunes marcados por la informalidad comparten y discuten con sus pares aspectos relacionados con su práctica, experiencias, opiniones, retos, posibles alternativas de solución, sugerencias. Estos intercambios son la base sobre la que emerge el concepto de comunidades de práctica y que es definida por la autora como “grupos de personas que comparten una preocupación o pasión por algo que realizan y que, en la medida en que interactúan entre sí, en forma regular, aprenden como mejorar esta actividad” (Ávalos, 2011, p. 239). Ávalos también enumera los elementos necesarios para que exista una comunidad de práctica, en la tabla 14 los especificamos.

Tabla 14

*Conceptualización de una comunidad de práctica*

## Los elementos intervinientes en una comunidad de práctica

1. Eje central: grupo de personas comprometidas y con liderazgo.
2. Foco: interés común, tarea a realizar, dominio.
3. Prácticas: en la reunión se comparten experiencias, vivencias, retos, dificultades, repertorio de recursos, materiales, instrumentos, formas de enfrentar situaciones.
4. Ambiente: relaciones interactivas, intercambio.
5. Resultado: la toma de decisiones sobre acciones de intervención o de cambio.

---

*Fuente:* Ávalos, B. (2011).

Para que funcionen las comunidades de práctica, un elemento esencial que debe darse es el de liderazgo distribuido. La autora explica el concepto de liderazgo distribuido en un contexto educativo de la siguiente forma:

Si bien cada profesor o profesora que participa en una comunidad de práctica tiene conceptos, visiones, creencias personales sobre aquello que constituye su trabajo docente (en el aula, en la escuela, en relación con la comunidad, y los padres) en el grupo tiene la posibilidad de abrir esta perspectiva uniéndola a la de otros participantes en la búsqueda de nuevas maneras de comprender una situación determinada y actuar sobre ella (Ávalos, 2011, p. 240).

Es necesario que cada participante asuma su liderazgo haciendo sus respectivos aportes para que surja conocimiento nuevo, para que se desarrollen nuevas ideas como producto de las interacciones de todos. Las comunidades de práctica existen en un contexto social específico el cual incide en su operatividad. Según Ávalos (2011) en un entorno educativo, este contexto específico contaría con la cultura académica, el respaldo de las autoridades institucionales y las estructuras organizacionales, espacios generados para compartir ideas. Los contextos favorables estarían caracterizados por atributos tales

como confianza, transparencia, responsabilidad, integridad, cohesión. Pero las comunidades de práctica también se ven sometidas a presiones externas como por ejemplo puede suceder con la forma en que los resultados de su práctica y su desarrollo profesional docente son evaluados. Transparentar o develar las experiencias, instrumentos, prácticas o lo que se quiere compartir es lo que Ávalos denomina desprivatizar las prácticas docentes es decir pasar a un estadio del proceso en el que se hacen del dominio público de la comunidad de aprendizaje. Los docentes se verán motivados a revelar más o menos información, de acuerdo al modo en que sus aportes sean recibidos por sus colegas. La riqueza de las comunidades de práctica radica en que el aprendizaje ganado por medio de la participación tiene en su fundamento planes de trabajo y acciones concretas a implementar, reflexiones técnicas o reflexiones críticas.

Para que una comunidad de práctica funcione óptimamente son necesarias las siguientes condiciones: disponibilidad de espacio físico y asignación de tiempo para realizar las reuniones; objetivos específicos y claros; recursos; el respaldo de las autoridades; un contexto de colaboración; disponibilidad de información y registros; una cultura organizacional favorable y la labor de un facilitador; la evaluación de las acciones implementadas y su reformulación cuando sea necesario; la estabilidad de las jefaturas o liderazgos institucionales que permitan realizar proyectos de largo plazo; la implementación de indicadores para verificar la efectividad y logros de las acciones emprendidas (Ávalos, 2011).

Entre los beneficios que una comunidad de práctica ofrece como resultado cabe señalar: visiones compartidas acerca de la educación, el desarrollo de capacidades, la apertura del aula y su contexto con la finalidad de compartir vivencias, el trabajo colaborativo, la sensibilización y el posicionamiento en temas de actualidad educativa y reflexión.

Ejemplos concretos de la aplicación del concepto de comunidades de práctica es lo que nos ofrecen Cuddapah y Clayton (2011) quienes retomaron este modelo del aprendizaje social para analizar la experiencia del desarrollo profesional de una cohorte de profesores noveles con el objetivo de indagar cómo la cohorte es una importante fuente de apoyo para los nuevos docentes. Los investigadores trabajaron sobre el Programa de profesores principiantes, *Beginning Teacher Program, BTP*. Este era un espacio alternativo (fuera de su centro de práctica y del entorno universitario) que se diseñó para continuar con el desarrollo de los docentes, un grupo procedente de diversas rutas de contratación, para atender escuelas situadas en distritos urbanos desafiantes, de bajos ingresos. Sin proceder del mismo entorno de formación es para los docentes un tercer espacio alternativo como apoyo para fortalecer sus competencias y evitar el alto nivel de rotación frecuente en estos docentes y distritos, y que incide negativamente en la calidad educativa.

El *BTP* constituye un puente entre el aprendizaje universitario y la práctica docente para estos profesores noveles con poca experiencia docente. Los autores Cuddapah y Clayton (2011) convocan los cuatro componentes de la teoría del aprendizaje social y tratan de identificarlos en las relaciones que la cohorte sostiene dentro del programa *BTP*. Los componentes que esperan las investigadoras encontrar son: comunidad, práctica, significado e identidad. El modelo del apoyo entre miembros de una cohorte es una alternativa a formas más tradicionales de desarrollo profesional docente como la mentoría de persona a persona en donde persistía una relación jerárquica entre el profesor experimentado y el novato. La vinculación entre escuela y universidad es otra modalidad de colaboración para la inducción de profesores noveles. Y la comunidad de aprendizaje de profesionales para profesores en servicio es otra modalidad más.

Las cohortes surgen como comunidades de aprendizaje para el proceso de inducción de profesores noveles. La cohorte se conforma a partir de un grupo de docentes que están tomando cursos específicos y comunes. En el caso que nos ocupa es el *BTP*. La ventaja que ofrece la cohorte es la oportunidad de contar con el apoyo de una comunidad de iguales.

Según los hallazgos de la investigación de Cuddapah y Clayton (2011), en las participaciones e interacciones de los docentes noveles durante las sesiones grupales se evidencian y surgen temas relacionados con la práctica (intercambio de recursos/ideas, afirmación, resolución de problemas, preocupaciones compartidas, caja de resonancia, ayuda directa); en el significado (comprendiendo el contexto escolar, el propósito personal, cómo conectar con los estudiantes, administración del aula/disciplina); en el desarrollo de la identidad docente (comprendiendo el antecedente personal en relación al de los estudiantes, rol docente y responsabilidades, transformación/cambio personal, auto evaluación, conflictos propios entre realidad/ideales); en la construcción del sentido de pertenencia y comunidad (intercambios, aprender a escuchar, mediación social de sus prácticas, puesta en común de problemas en la práctica y éxitos acerca de la administración del aula). Son logros que se generan gracias a la apertura y el diálogo, la comunicación de sus experiencias positivas y negativas, satisfacciones y preocupaciones, dificultades y retos: discutiendo, debatiendo, recibiendo apoyo y asesoría entre iguales. El análisis concluye afirmando que las cohortes de nuevos profesores son un complemento para los programas de inducción y las mentorías porque brindan un apoyo multidimensional sin igual en la mentoría tradicional de persona a persona. Se recomienda dar seguimiento a la cohorte pues este tipo de estructura tiene vigencia y un ciclo de vida limitado.

Encontramos otros modelos de comunidades de aprendizajes, por ejemplo, el grupo de Alonso, Sánchez-Ávila y Calles (2011) realizó un estudio sobre la mentoría en universidades españolas. En principio proponen que esta práctica es aplicable a varios espacios: intervenciones para jóvenes en situación de vulnerabilidad, en entornos laborales, o en ambientes académicos. La definición de mentoría que proporcionan es:

Los programas de mentoría en la universidad española suponen un intercambio interpersonal entre un mentor (un alumno de cursos superiores) que ofrece apoyo, dirección y retroalimentación con respecto a los estudios, a los planes de carrera y al desarrollo personal de uno o varios telémacos (Alonso, Sánchez-Ávila, & Calles, 2011, p. 485).

Los autores indican que la mentoría aporta beneficios en los ambientes educativos y enumeran algunos: “mejores expedientes académicos, un incremento de conocimientos sobre el entorno, mayor satisfacción con los estudios y mayor autoestima” (p. 486). Caracterizan la mentoría como: “formal, proceso planificado sistemático e intencionado de desarrollo de personas dentro de una organización universitaria” (p. 486). Además describen el proceso que contempla al menos cuatro pasos: definir objetivos, establecer duración, ejercer control y seguimiento, acompañamiento de un coordinador institucional.

En otra investigación en esta ocasión desarrollada por Alonso et al. (2011) los estudiantes son de nuevo ingreso. Se inscriben voluntariamente y los tutores son alumnos en cursos avanzados que también de forma voluntaria colaboran con el programa por el que reciben créditos. Cuentan con docentes que realizan el rol de coordinadores, también voluntarios. El plazo de duración es de ocho meses. Los tutores reciben un proceso de formación que corresponde a un taller de ocho horas. Las reuniones con estudiantes



atienden dos ámbitos: el referido a la vida universitaria y un segundo en el que se abordan aspectos concretos.

Los temas más frecuentes son: asignaturas de primero, profesores, exámenes, recursos de biblioteca, recursos informáticos y recursos online, administración y gestión, becas, pregrado y postgrado, salidas laborales por especialidades (Alonso et al. 2011, p. 491).

En esta interacción y diálogo con los estudiantes, el mentor adquiere competencias que serán de mucho valor en su vida laboral. Los investigadores obtuvieron información por medio de tres instrumentos diseñados de acuerdo al rol desarrollado por los participantes (mentor, estudiante, coordinador) al cual accedieron en línea. Los resultados reflejan que una satisfacción elevada de los estudiantes con sus mentores se debe a variables como: patrones de reuniones sostenidas con número y frecuencia establecidos; competencias del mentor para ofrecer apoyo emocional y asesoría para un mayor rendimiento. En dicho estudio es interesante que en relación a las mentoras sean mejor valoradas que los mentores por brindar apoyo emocional y motivación. En general ejercen mayor empatía y muestran más interés en ayudar, así como conocer metas y ambiciones de los estudiantes. También cuentan con habilidades para brindar orientación y compartir sus vivencias personales. Con base en los anteriores resultados Alonso et al. (2011), expresan la recomendación de seguir avanzando en los programas de *mentoring*.

Otro estudio de caso sobre una comunidad de aprendizaje es el que comparten Jiménez-Silva y Olson (2012) denominado *Teacher-Learner Community* (TLC) en la que participan estudiantes de educación que serán maestros de inglés como segunda lengua. El objetivo es sensibilizarlos en temas de diversidad cultural y lingüística.

Para Hudson (2013b), la práctica de tutoría o de la mentoría debe ser debidamente planificada y analizada es lo que deja entrever en su artículo: *Strategies for mentoring*

*pedagogical knowledge*. En él combina el conocimiento de la pedagogía como saber y las estrategias aplicables a la mentoría para la formación de futuros docentes. Los autores Mena, García, Clarke, y Anastasios (2016) también estudiaron la mentoría como herramienta para formar a profesores noveles.

En Finlandia la mentoría grupal por pares, *Peer Group Mentoring (PGM)*, es un formato de comunidad de aprendizaje que se lleva a cabo como una herramienta para el desarrollo profesional docente. El estudio realizado por Geeraerts et al. (2016) sugiere una alternativa al concepto de desarrollo profesional en el que incorpora los elementos de desarrollo de habilidades y conocimientos, el fortalecimiento de la identidad profesional y la autoestima, y el desarrollo de una comunidad de trabajo. El modelo de tutoría grupal por pares que se aplica en Finlandia está basado en las ideas del socio-constructivismo, el diálogo y compartir conocimiento. Difiere de la mentoría tradicional en que en esta el conocimiento se transfiere de un empleado experto a un nuevo colega y está caracterizado por una relación jerárquica unidireccional. Sin embargo, el constructivismo establece que el conocimiento no puede ser transferido entre individuos porque cada uno interpreta el nuevo conocimiento con base en su conocimiento previo o pre-saberes, concepciones, experiencias y creencias, de manera que cada uno forma sus concepciones en la interacción social. Idealmente en el modelo de *PGM* se construye acorde al enfoque de la pedagogía integradora que comprende el conocimiento experto y que combina conocimientos teóricos, prácticos, auto regulatorio y sociocultural.

La metodología empleada en el modelo *PGM* consiste en grupos de participantes expertos y noveles de distintas escuelas en un distrito escolar donde la participación es voluntaria. El tamaño oscila entre 5 y 10 miembros. Se utiliza la narrativa como uno de sus principios metodológicos fundamentales. Los grupos se reúnen de forma regular una vez al mes, por la tarde, en un lugar diferente a sus escuelas. Ellos son responsables de

realizar la planificación, organización e implementación de su programa de desarrollo profesional. El facilitador del grupo, un mentor experimentado recibe honorarios por su tarea.

Debido a que los participantes no son examinados ni evaluados, al programa de *PGM* se le considera un espacio libre de jerarquías. Este modelo aplicado en Finlandia responde a la etapa de inducción, vista como la transición de ser un estudiante a ser un profesional novel, dentro del desarrollo profesional continuo de los docentes. Se entiende que los nuevos docentes necesitan tres tipos de soporte o apoyos: en las dimensión profesional (uso de sus habilidades y competencias, pedagogía y habilidades) en la dimensión personal (el desarrollo de la identidad profesional docente, autoconfianza y motivación, eficacia, autoestima) y en dimensión social (entendida como socialización en la escuela y la profesión, pertenencia a la comunidad educativa, promueve la cooperación y un ambiente de aprendizaje colaborativo, creación de redes). Según los autores las dimensiones anteriores requeridas para la formación de los docentes en proceso de inducción se basan en cuatro sistemas relevantes de apoyo que están interconectados: sistema de mentores, sistema de pares, sistema de auto reflexión y sistema de expertos. Los sistemas modernos de mentoría incluyen el constructivismo y técnicas tales como: observación, *coaching*, entrenamiento, discusión/debate, consejería, diálogo e interacción. El mentor es la figura principal que provee el soporte profesional, personal y social. El sistema de pares, favorece la creación de redes pero requiere un ambiente sano y colaborativo. El sistema de auto reflexión, promueve el desarrollo de una actitud favorable hacia la formación continua y el aprendizaje a lo largo de la vida. Finalmente el sistema experto se refiere a la necesidad de participar en actividades de formación que contribuirán a la elaboración de nuevas ideas y consejo.

En Finlandia existe lo que se conoce como el círculo virtuoso del reconocimiento es decir que en este país la sociedad tiene en alta estima la profesión docente. Los mejores estudiantes quieren ser docentes y por esta razón se obtienen buenos resultados.

Los resultados del estudio realizado por Geeraerts et al. (2016) muestran que los participantes dan mucho valor al programa de *PGM*, como una herramienta para su desarrollo profesional docente, especialmente en lo que respecta a la adquisición de conocimiento y habilidades. También influye favorablemente en el desarrollo de comunidades de trabajo.

Estudios como el de Bowman y McCormick (2000) reflejan la importancia de la tutoría entre pares. Partiendo de un entrenamiento en donde se mostraron los aspectos a enfocarse se instituyó un grupo de *peer coaches* que proveían *feedback* para colaborar con colegas estudiantes de profesorado después de haber presenciado su práctica. Este modelo se contrastó con el modelo de supervisión tradicional que ejerce la universidad en sus programas de pregrado para formación de profesorado. El modelo de *peer coaches* logró la consecución de objetivos de aprendizaje y habilidades para la enseñanza, como por ejemplo la claridad expositiva. El *feedback* permanente permitió que los profesores en formación incorporaran más estrategias de enseñanza a su repertorio de práctica docente. La disponibilidad de tiempo es generalmente una limitante típica en un modelo tradicional de supervisión. En un modelo de *peer coaching*, las oportunidades de observación, *feedback* y guía/orientación se amplían son más oportunas, y pueden suplementar el trabajo de supervisores. Otra ventaja es que mueve a los colegas - *coaches* a un rol de colaboradores, fomentando el principio de colaboración entre docentes, el cual es muy valioso puesto que la colaboración alimenta la práctica docente experta y promueve el trabajo colaborativo.

En España, otro ejemplo de tutoría entre pares es el abordado por Oliveros, García, Ruiz de Miguel y Valverde (2003) en su artículo *Innovación en la orientación universitaria. Una experiencia: Red de estudiantes mentores en la Universidad Complutense (REMUC)*.

La definición que ofrecen respecto a este modelo es:

La Red de estudiantes mentores en la Universidad Complutense, es un sistema de orientación para el alumnado de nuevo ingreso con el fin de facilitarle su tránsito desde la educación secundaria a la Educación Superior (Oliveros et al. 2003, p. 332).

Es un proyecto donde los mentores son estudiantes de los últimos cursos de la misma carrera. Lo característico es que los mentores son sus iguales con lo que se incrementa la cobertura y se genera una relación de empatía en el proceso de ayuda, además se reportan beneficios entre los mentores. Para cumplir esta función los mentores fueron previamente formados y orientados por profesores del departamento respectivo de la facultad de educación. Los mentores seleccionados de los últimos cursos se sometieron a clases presenciales a las que se les asignó un valor por créditos académicos y por práctica en la labor de mentorización. También contaron con el soporte de un aula virtual para el seguimiento.

En este modelo que ofrecen Oliveros et al. (2003) el objetivo general pretendía facilitar la incorporación positiva y temprana a la vida universitaria de los mentorizados. Además perseguía aportar nuevos conocimientos, actitudes y procedimientos a los alumnos en su papel de mentores. Como objetivos específicos los mentores desarrollaban competencias técnicas (saber, itinerario de formación), competencias sociales (saber ser) y competencias metodológicas (saber hacer). Tanto la estructura de dirección del proyecto

con sus coordinadores como los tutores (profesores) de los mentores se mantuvieron en relación inmediata a través del teléfono y de la plataforma virtual para atender las demandas que se presentaran a lo largo del proceso. El modelo de intervención es el modelo de consulta en el que la relación entre el profesional de ayuda (tutor) y el beneficiario es indirecta por cuanto se realiza por un tercer intermediario que es el mentor. El trabajo colaborativo y continuo, así como la necesaria flexibilidad se logró mediante el respectivo soporte informático en forma de campus virtual. Cumplidos los trámites burocráticos, la correspondiente campaña de publicidad en el campus, llegó el momento de la implementación del proceso y la determinación de la evaluación, tanto de los aspectos del proceso como del desempeño de los mentores. En el desarrollo del proyecto se establecieron relaciones verticales una vez por mes entre el profesor tutor y los mentores para atender dudas y de una vez por semana entre mentor y mentorizados. La relación horizontal se llevó a cabo virtualmente tanto entre el equipo de tutores como entre el equipo de mentores.

En el desarrollo del proyecto de mentorización, los mentores utilizando la dinámica de grupo fueron detectando las necesidades de los alumnos mentorizados en los ámbitos personal, académico y profesional. El papel de mentor era de facilitador de experiencias no de consejero. Se sugirió una mecánica en la que se planteaba una experiencia para su análisis en profundidad y luego se solicitaba que los mentorizados tradujeran en acción la experiencia para resolver el problema (necesidad). En las sesiones se logró un carácter ameno, formativo con participación y trabajo en equipo. Se procuró un clima colaborativo aunque no siempre se logró, en sesiones de una y media a dos horas. La asistencia osciló de alta a baja con inasistencias por causa de los horarios. Sin embargo, el recurso de internet permitió un contacto más allá del presencial. En el uso del campus virtual se contó con foros de discusión, de acuerdo a las necesidades de los mentores y

contenía los materiales requeridos y empleados por los mentores. El correo personal fue muy utilizado por los alumnos para cubrir dudas, sugerencias y solicitar entrevistas y materiales. En “Agenda y noticias” el alumno se mantuvo informado sobre los acontecimientos del proyecto, por ejemplo, sesiones presenciales. La sección de “Compañeros” favoreció el acercamiento y conocimiento acerca de la procedencia y perfiles de los mentores.

En cuanto al logro de objetivos los autores reportan que no se dispone de una evaluación cuantitativa sobre el aprendizaje de los alumnos mentorizados y el impacto de la experiencia; sin embargo, los mentores consideran que los mentorizados están más preparados ahora que cuando ellos vivieron esa época de estudios y recomiendan generalizar la experiencia (Oliveros et al. 2003). En cuanto a los mentores declararon haber progresado en su desarrollo personal por la creación de un nivel de compañerismo y colaboración mayor. El apoyo mutuo entre mentores; el intercambio de ideas y experiencias; la colaboración en el desarrollo de habilidades sociales y actitudes pedagógicas; el acercamiento y la toma de conciencia para el empleo de nuevas tecnologías; la flexibilidad del sistema en el contacto de participantes; la creación de un grupo que se auto gestiona; la oportunidad de interactuar con futuros colegas y estudiantes de otras carreras; el descubrimiento de innovadoras formas de estudiar y actuar; la detección temprana de problemas y deficiencias en la actividad del centro universitario; el conocimiento de itinerarios formativos; el aprendizaje al compartir y relativizar problemas; el refuerzo de alumnos para reivindicar mejoras en la docencia; así como el aprendizaje para gestionar grupos y planificar su trabajo fueron algunos de los logros que se identificaron en la experiencia (Oliveros et al. 2003).

El proyecto enfrentó retos y entre la problemática suscitada se detectaron: problemas de horarios y espacio así como la asistencia por parte de los mentorizados;

para algunos mentores la formación presencial fue insuficiente, aunque reconocen que la práctica les permitió aprender; los mentores acusan una falta de hábito en el uso de internet y sugieren mejoras. En relación al aprendizaje de los mentores y en una investigación más reciente, Langdon (2014) analiza los resultados para los mentores en relación al aprendizaje experimentado por ellos en la interacción de mentoría y señala que el aprendizaje de los mentores no es igual para todos ya que el proceso de aprendizaje y desarrollo es complejo.

Otros autores asignan un carácter estratégico a la tutoría entre pares, tal es el caso de la investigación *Peer tutoring and social dynamics in higher education*, donde Janet Colvin (2007) refiere que la tutoría entre pares, estudiantes enseñando a otros estudiantes, es una de las estrategias alternativas hacia la que se han inclinado los educadores. Con esta estrategia, los educadores logran avanzar en el aprendizaje de los estudiantes y mejoras en el sistema de educación tradicional. También responde a las exigencias de rendición de cuentas, valoraciones y mejora los resultados en la apreciación de varios públicos de interés donde se incluyen los administradores, profesores, estudiantes.

Colvin (2007) reconoce que el alcance y la función de los programas de tutoría son amplios. Se enfocan en los beneficios y entre ellos se incluye la eliminación de las barreras propias de las estructuras jerárquicas, el incremento en la motivación y el aprendizaje autónomo de estudiantes y tutores. La autora también señala que la mayoría de los estudios e investigaciones realizadas en *peer tutoring* abordan temas como la preparación, los marcos teóricos y la evaluación. Lo novedoso de esta investigación es que estudia las relaciones e interacciones que surgen en *peer tutoring*, "...este estudio describe la implementación de un programa de tutoría entre pares que toma como base investigaciones previas y se enfoca en las dinámicas sociales que ocurren entre estudiantes, tutores e instructores" (Colvin, 2007, p.166). La investigadora considera



sorprendente que en los estudios realizados acerca de la tutoría casi no se mencione o aborde aspectos relacionados con el contexto social a pesar de que se menciona como uno de los objetivos de la tutoría proveer un contexto social para la interacción. Señala que los intercambios tutoriales suceden en un rango de manifestaciones o acciones. La tutoría tiene lugar cuando tutores pares ayudan a estudiantes de manera individual o en grupos pequeños de las siguientes formas: complementa la discusión de clase, ayuda para desarrollar habilidades/técnicas de estudio, ayuda para evaluar el trabajo, resuelve problemas específicos, fortalecer el aprendizaje autónomo.

Generalmente los tutores pares ejercen una fuerte influencia en los estudiantes de grado. Las razones para promover los programas de tutoría son los resultados que de ella se derivan: como el incremento en la motivación y el aprendizaje de los estudiantes, los tutores ganan empoderamiento. Otra razón señalada para la implementación de programa de tutoría se debe al reto económico que plantea atender grupos numerosos de estudiantes, y la necesidad de ofrecerles apoyo sin incurrir en gastos mayores gracias al ahorro que supone la integración de los programas de tutores pares.

Colvin ofrece como ejemplo uno de dichos programas denominado *LEAP* que existe en la Universidad de Utah, Estados Unidos y reconocido nacionalmente como un programa de comunidades de aprendizaje para estudiantes de primer año. Este programa involucra a tutores pares, estudiantes, en aspectos académicos, sociales y docentes. Tiene como objetivo que los estudiantes de nuevo ingreso reciban el consejo y la ayuda de pares más experimentados en una comunidad de aprendizaje (Colvin, 2007).

Otros programas de tutoría entre pares han sido implementados por diversas universidades, aunque tal vez no tan sistematizados. Estas otras iniciativas de tutoría similarmente implementadas entre pares suponen también una experiencia de aprendizaje colaborativo, aprendizaje cooperativo, comunidades de aprendizaje, relaciones

empoderadas y aprendizaje experiencial. A partir de la revisión que lleva a cabo la autora señala que muchos de estos programas están orientados a aspectos académicos de contenido o de una asignatura concreta mientras que otros se orientan a reducir el índice de abandono y cubrir cursos de alto riesgo por el grado de dificultad, más que atender al estudiante de alto riesgo o más vulnerable a la deserción. Según la investigadora los beneficios que ofrecen la tutoría entre pares oscilan entre el apoyo a los estudiantes, en su rol de consejeros y la experticia en tutoría. Señala la importancia de identificar la interacción social que provoca la tutoría al convertir a los estudiantes en responsables de sus aprendizajes y del aprendizaje de otros. En este sentido Colvin (2007) evoca algunas de las situaciones específicas entre ellas: el reto de formar a los tutores-pares, e informar a los profesores y estudiantes acerca del rol de tutor; el manejo de la autoimagen es decir, lo que piensan los tutores de sí mismos partiendo de conocimientos y habilidades propias; la negociación que exige que el tutor sea consciente de su posición y que aprenda a manejar y utilizar el poder; la resistencia que dificultará el desarrollo de su rol pese a que haya recibido formación para ejercerlo, frente a estudiantes y profesores; algunos estudiantes simplemente no desean la ayuda o sólo valorarán a los tutores que actúan y les ayudan en la forma que ellos esperan.

Colvin (2007) advierte que, aunque la tutoría entre pares cada vez es más prevalente, los administradores no deben asumir que la presencia de los tutores será automáticamente aprovechada, convirtiéndose en un activo del aula. Profesores, tutores y estudiantes necesitarán encontrar una visión compartida sobre qué significa ser o utilizar un tutor en el aula. La autora demuestra la pertinencia de las nuevas relaciones que emergen entre docente, tutores y estudiantes.

En el año 2010, Colvin y Ashman publicaron el artículo *Roles, riesgos de las relaciones de la mentoría entre pares en Educación Superior*, donde dieron continuidad

a estudios previos y profundizaron en los roles que los estudiantes asignan a los tutores pares. Entre estos mencionan: el conector, *connecting link*; el líder, *peer leader*, el entrenador; *learning coach*: el defensor del estudiante *student advocate*; el amigo confiable *trusted friend*.

Otro aspecto que indagaron fueron los beneficios que, a criterio de los tutores, perciben de la relación de *peer mentor* con tres grandes temas: la capacidad de ayudar a los estudiantes, la réplica y el recuerdo de conceptos y el establecimiento de contactos. Es decir que tal y como podemos ver en la tabla 15 que presentamos, los tutores-pares reciben beneficios asociados en el desempeño de su rol de tutores.

Las investigadoras señalan que de forma paralela, los profesores expresaron que se benefician de la práctica de la mentoría entre pares porque se les facilita tener acceso a información actualizada y de primera mano sobre el grupo de clase. Pero también identificaron algunos desafíos como establecer una relación e interacción favorable con el mentor; encontrar y asignar el tiempo para reunirse con el tutor; la incomodidad acerca de la posibilidad de que los estudiantes aborden al mentor en vez de acudir al profesor, lo que podríamos interpretar cómo temor a perder poder/control.

En una investigación posterior, un aspecto importante a considerar es que existen diferentes estilos de tutoría entre pares, tal como señalan Leidenfrost, Strassnig, Schabmann, Spiel y Carbon (2011), estos son: el motivador, *Motivating master mentoring*; el informador, *informatory standar mentoring* y el minimalista, *negative minimalist mentoring*. De todos ellos el estilo mejor valorado por los estudiantes fue el motivador desarrollado por quienes estaban más comprometidos con su labor.

Tabla 15

*Beneficios expresados por los tutores- pares y por los estudiantes*

Temas	Manifestaciones pares	Manifestaciones estudiantes
Capacidad de ayudar, apoyar a los estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayudar a otros a tener éxito.</li> <li>- Estimular a estudiantes.</li> <li>- Oportunidad de servir a otros.</li> <li>- Prestar ayuda a quienes la necesitan y quieren.</li> </ul>	<p>Conectarse y conocer el campus ayuda en el trabajo de aula. Conocer acerca de la ayuda financiera y alojamiento. Familiarizarse con la experiencia universitaria cuando se es nuevo. Involucrarse y no desertar de la universidad. Dar/recibir atención personalizada, ayuda, consejo, voluntad de ayudar. Tener éxito en el curso.</p>
Reaplicar conceptos y aprendizajes en sus vidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Refrescar, recordar ciertos conceptos y habilidades.</li> <li>- Reaplicar conceptos, competencias.</li> <li>- Beneficiario de una beca por su rol de tutor.</li> </ul>	
Desarrollar conexiones/ relaciones entre ellos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relacionarse con otros en el programa y desarrollar amistades.</li> <li>- Es un buen sistema de apoyo y como tutores se apoyan, crecen y aprenden.</li> <li>- Las mujeres reportan más las relaciones como beneficios. Los hombres señalaron como beneficios: mejoramiento en las notas y en el desempeño académico en general, no sólo como estudiantes sino también como tutores.</li> </ul>	
	Riesgos expresados por los tutores pares	Riesgos expresados por los estudiantes
Balance vida personal	<p>Vulnerabilidad a ser rechazados por los estudiantes. Exigencia por hacer las cosas bien, ansiedad. Nivel de interacción puede oscilar desde la dependencia hasta la indiferencia. Interacciones con los docentes. Balance entre el esfuerzo que requiere la tutoría y sus propios compromisos como estudiante. Riesgo de recibir alguna agresión física. Incumplimiento de tareas/acuerdos de los estudiantes para con el tutor par.</p>	<p>Capacidad y cumplimiento del rol de tutor.</p>

*Fuente:* Colvin & Ashman (2010).

Otro de los riesgos enunciado en la investigación de Colvin y Ashman (2010) son aspectos relacionados con el poder y la resistencia. La fuente de la resistencia es diversa: como la ejercida por parte de los profesores al observar una relación duradera y fuerte entre el tutor y el estudiante. O la que expresan los estudiantes al sentirse sobre atendidos, casi asediados por los tutores-pares cuando consideraban no necesitar la ayuda. Sin embargo quiénes experimentan más la resistencia son los tutores que manifiestan vivenciarla por parte de los estudiantes al no cumplir con acuerdos o tareas, al no abrirse para expresar sus dificultades, al suscitarse problemas de comunicación, o porque los estudiantes no desean ayuda surgen también relaciones conflictivas. Y en relación a los profesores surgen desafíos cuando no les permiten hacer su trabajo de tutores o cuando proveen poco apoyo al mentor. En toda relación de trabajo colaborativo Buzbee (2005) recomendaba definir bien los roles. A pesar de los riesgos y otros desafíos, los beneficios de la tutoría entre pares son amplios, siendo uno de los más reconocidos que contar con un tutor favorece mejores resultados en el desempeño y conduce a la retención de los estudiantes.

La investigación de las autoras enumera las condiciones favorables para que una mentoría sea exitosa. Entre ellas mencionan una cuidadosa planificación del programa, la experticia, la experiencia previa de los tutores, el buen manejo de las relaciones y la comunicación, un ambiente de aprendizaje colaborativo en donde el poder y la influencia son compartidos entre el docente y el tutor. También las autoras incluyen que la comprensión del poder que ejerce el estudiante al aceptar o rechazar la ayuda, conduce a un claro entendimiento del rol que ejercen cada uno de los actores involucrados: profesores, tutores, estudiantes.

Otros autores en la misma línea como Casado-Muñoz, Lezcano-Barbero y Colomer-Feliú (2015) nos comparten su experiencia como investigadores del modelo de tutoría entre pares o mentoría realizado en España.

La tutoría o mentoría entre pares es una modalidad de orientación educativa que está creciendo en todas las universidades de todo el mundo. Dirigida a la integración del estudiantado durante el primer año de estudios universitarios, se basa en el apoyo y guía que un sujeto estudiante veterano ofrece a un compañero o compañera de nuevo ingreso (Casado-Muñoz et al. 2015, p. 155).

Los autores utilizaron la metodología mixta para realizar la investigación. Para lo cual 1) evaluaron el grado de satisfacción de los participantes del Programa Mentor de la Universidad de Burgos, 2) revisaron los programas de mentoría de 35 universidades españolas, a través de páginas web, 3) verificaron la producción científica de algunas de ellas y 4) contrastaron y adaptaron modelos previos para realizar mentoría. También hacen referencia a estudio publicado por Michavila (2013) donde 26 de 41 universidades analizadas cuentan con la mentoría entre pares.

El perfil de la mentoría entre pares en España es: formal, grupal y entre iguales, mixta (presencial y virtual); dirigida a estudiantes de nuevo ingreso y Erasmus; voluntaria para todos los participantes con una duración aproximada de seis meses; y donde el docente tutor apoya a un grupo de estudiantes mentores. Los investigadores elaboraron una propuesta de itinerario para la implementación de la mentoría entre iguales, podemos verla seguidamente en la tabla 16 que presentamos a continuación.

Tabla 16

*Propuesta de itinerario para tutoría entre pares en contextos universitarios*

## Propuesta de pasos para tutoría entre pares en contextos universitarios

1. Preparación y adecuación del programa.
2. Información y búsqueda de alianzas.
3. Captación y selección de mentores.
4. Formación de mentores.
5. Captación de profesores tutores.
6. Captación de estudiantes de nuevo ingreso.
7. Asignación de mentorizados a mentores.
8. Conciliación con el Programa de Atención Tutorial.

*Fuente:* Casado-Muñoz, Lezcano-Barbero & Colomer Feliú (2015).

Según Van Ginkel, Verloop y Denessen (2016), en el caso de profesores mentores, las motivaciones de los profesores para ser mentores y las concepciones acerca de la mentoría son informaciones importantes a conocer porque están relacionadas con su desempeño en la misma. Por otro lado, Van Ginkel, Oolbekink Meijer y Verloop (2016) manifiestan que es de esperar los mentores tengan la capacidad de adaptarse a las diferencias individuales en el aprendizaje de sus mentorados.

Otra investigación realizada por Gucciardi, Mach y Mo (2016) muestra un matiz diferente de tutoría. En esta el tutor-par apoya al profesor como una forma de enseñanza colaborativa. Se constituye un equipo de enseñanza, en el cual intervienen el docente y el estudiante como tutor. Se encontraron experiencias positivas tanto para los tutores pares como para los estudiantes.

El profesorado universitario se encuentra ante nuevos retos y posibilidades no solo relacionados con cambios en la metodología docente, sino con el rol del alumno e incluso con la finalidad de la Educación Superior (Gezuraga & Malik, 2015). En su estudio, los investigadores logran identificar aportaciones claras del Aprendizaje-Servicio (A-S) a la

orientación de las tutorías universitarias, especialmente en cuanto a las competencias vinculadas a la responsabilidad social y a la acción comunitaria; pero también en otros aspectos académicos y profesionales. Esta nueva forma de enseñar obliga al estudiante abandonar posturas acomodaticias como receptor pasivo de información y a movilizarse en busca de la autonomía en los aprendizajes desarrollando otras competencias. La tutoría es un vehículo para lograr ese crecimiento integral. En el nivel universitario cobran mucha relevancia las modalidades de orientación profesional, para el desarrollo de la carrera, la académica y la personal. La práctica de la tutoría ha sido poco ejercitada en nuestros países, pero cada vez toma mayor relevancia porque asume nuevos modelos de enseñanza y aprendizaje, con un enfoque por competencias.

En España, por ejemplo, la legislación contempla la tutoría. Tal como se menciona en el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario, en su artículo 8.e), establece que el estudiante tiene “el derecho a recibir orientación y tutorías personalizadas en el primer año y durante los estudios para facilitar la adaptación al entorno universitario, el rendimiento académico así como en la fase final para facilitar la incorporación laboral, el desarrollo profesional y la continuidad de su formación universitaria” ( p. 109358).

Al instaurarse el Espacio Europeo de Educación Superior, surge la unidad de medida del crédito académico que contempla las horas clases pero también el aprendizaje autónomo basado en el trabajo personal del estudiante, lo que justifica aún más la necesidad de la tutoría tal como lo enfatizan las mencionadas autoras.

El aprendizaje servicio (A-S) es una metodología de enseñanza en donde se combinan el servicio comunitario con el aprendizaje la cual representa una experiencia de vinculación del estudiante en el entorno y su realidad con el propósito de transformarlo.



Dicho trabajo comunitario se realiza con el acompañamiento y guía del profesor que se vuelve un facilitador, un tutor, el supervisor de los conocimientos. Las ventajas de esta metodología de aprendizaje son diversas. Entre ellas se han señalado aspectos académicos positivos como: mejores niveles de comprensión y de capacidad de análisis; formación cívica, en términos de responsabilidad social; crecimiento en el aspecto personal y social, motivación hacia el aprendizaje; mejora de la autoestima; desarrollo de valores y conductas pro-sociales. Otros logros señalados son la autogestión, el pensamiento crítico, y la reflexión sobre las tareas. Para los estudiantes el aprendizaje por medio de proyectos comunitarios se convierte en un estímulo, ya que le aporta protagonismo, no sólo en el aprendizaje sino en el desarrollo de su itinerario académico, conoce su entorno, practica valores, se vincula a su comunidad con un trabajo y un enfoque de responsabilidad social y donde se ejercitan las competencias.

Otra experiencia interesante es el programa de tutorías que se desarrolla en la Universidad de Alicante denominado *Programa de Acción Tutorial* sobre el cual se informa claramente a la población estudiantil de la universidad desde su ingreso, por medio de la guía de estudiantes entre otros recursos disponibles. Las investigadoras consultaron la Guía 17 -18, publicada por dicha institución incluida en el índice la categoría Formación, con la denominación PAT. Dicha información también puede ser localizada en el sitio web de la universidad bajo el link: [web.ua.es/ice/tutorial/programa-accion-tutorial.html](http://web.ua.es/ice/tutorial/programa-accion-tutorial.html). En la Universidad de Alicante el PAT está adscrito al Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa siendo coordinado por el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE). El documento en mención define el programa como una “acción educativa de orientación y apoyo con el objetivo de proporcionar al alumnado universitario acompañamiento y asesoramiento al comienzo y a lo largo de su carrera universitaria” (Universidad de Alicante, 2016, p. 58). También señala que existen dos

tipos de tutorías, uno dirigida a estudiantes nacionales y otra dirigida a los estudiantes provenientes de movilidades.

El estudiante conoce de la existencia del PAT desde que se matricula ya que tiene la opción de marcar la casilla correspondiente en el formulario de ingreso a la institución. Se entiende que el estudiante recibirá este tipo de apoyo desde el inicio, durante y hasta la finalización de sus estudios. La metodología empleada incluye reuniones individuales y grupales. Entre los temas que los alumnos pueden tratar en estas reuniones se encuentran temas relacionados con: itinerarios formativos, recursos de la institución, técnicas de estudio, movilidad. Hay que destacar que el PAT, en años recientes incorporó dentro de su metodología la tutoría entre pares, a lo cual han dedicado su atención, realizando convocatorias para atraer a los estudiantes y reuniones para capacitar a los tutores pares, quienes actúan de forma voluntaria. Por otro lado, profesores tutores reciben un pago anual por el trabajo en el PAT y están en permanente capacitación por medio del ICE, el ente encargado de supervisar el programa, y que solicita las memorias de las gestiones realizadas. Compartimos seguidamente la tabla 17 que reúne algunas características del PAT en mención.

Tabla 17

*PAT en la Universidad de Alicante*

Características PAT	
Dirigido a	Alumnado inscrito en la UA. También PAT - Movilidad, se refiere a estudiantes participantes en programas de movilidad nacional e internacional de la UA.
Duración	Inicio, durante y al finalizar los estudios.
Metodología	Reuniones grupales e individuales con tutor o tutora asignado.
Temas abordados	Los recursos de la universidad, técnicas de estudio, itinerarios formativos, sistemas de evaluación, acreditaciones de idiomas, becas, adaptaciones curriculares, movilidad nacional e internacional, prácticas en centros y empresas, salidas profesionales y otras inquietudes.

*Fuente:* Universidad de Alicante (2017).

Desde sus inicios el PAT de la Universidad de Alicante ha sido objeto de estudio de investigadores como Giner, Lapeña-Perez e Iglesias (2007).

## 2.5 Capacitación de los tutores

Christopher Day ya planteaba desde 1998 en su investigación *“The role of higher education in fostering lifelong learning partnerships with teachers”* que el aprendizaje en el siglo XXI es un requerimiento continuo y que los retos son para las universidades no tanto por ser parte de la sociedad del conocimiento sino por encontrarse dentro de la sociedad del conocimiento. Por lo tanto, se necesitan docentes capaces de incentivar a los educandos el deseo aprender, el reto de alcanzar logros, mantener horizontes amplios y sin límites. Para el autor, la motivación constituye la clave del aprendizaje exitoso tanto para los estudiantes como para los propios profesores. Y en este contexto habla de la necesidad de planificar la formación docente.

Asimismo, Day propone diversos tipos de socios para crear comunidades de aprendizaje todos ellos mantienen en su base la práctica reflexiva y destacan los siguientes: la enseñanza por medio de socios de amistades críticas (*Teaching through Critical Friendship Partnerships*), la consultoría y acreditación a la medida; socios colaborativos de investigación acción; redes o comunidades de aprendizaje.

En ese mismo año, Cochran-Smith y Lytle (1998), abordaron la relación entre conocimiento y práctica, así como la formación docente en comunidades. Comienzan por hacer referencia a tres diferentes concepciones del aprendizaje o formación docente que coexisten en el mundo de la política educativa, la investigación y la práctica a las cuales hacen alusión cuando desean referirse a la formación docente:

1. El conocimiento para la práctica, *knowledge-for-practice*. Se refiere a la generación, por parte de investigadores desde la universidad, de conocimiento formal y teorías, que los docentes usarán para mejorar su práctica.
2. El conocimiento en la práctica, *knowledge-in-practice*. Se refiere al conocimiento práctico que profesores muy competentes conocen y aplican; incluyendo también las reflexiones sobre la práctica.
3. El conocimiento de la práctica, *knowledge-of-practice*. Los profesores ven sus aulas como espacios para realizar investigación, al mismo tiempo que combinan el conocimiento creado por otros para generar material de reflexión e investigación; es decir, producen su propio conocimiento generado a partir de su contexto.

Para analizar las tres concepciones, utilizan un marco conceptual que consta de los siguientes elementos: la relación conocimiento-práctica; las imágenes e ideas en torno al conocimiento; las imágenes e ideas en torno al docente; la propia docencia; la práctica profesional; las imágenes acerca de la formación docente; el rol de los profesores en el cambio educacional y las iniciativas actuales. Subrayan que las concepciones difieren no en los métodos que se emplean para promover el desarrollo y la formación de docentes sino en las premisas que subyacen a estos métodos en las visiones que se tienen sobre el conocimiento, la práctica y el rol de los docentes.

Las autoras plantean en dicho estudio las dimensiones de la idea o constructo que ellas denominan “*inquiry as stance*”, “investigación como postura” (Cochran-Smith & Lytle, 1998). Surge de una investigación de tres años acerca de las relaciones entre investigación, conocimiento y práctica profesional conducida en comunidades de aprendizaje urbanas a partir de los análisis realizados desde sus experiencias como docentes universitarios e investigadores en colaboración con docentes en formación y

docentes expertos. Esa idea o constructo se deriva de la concepción “*conocimiento de la práctica*” referido a la formación docente. Sugieren que permite una comprensión más cercana y profunda de las relaciones entre conocimiento y práctica; y de cómo la investigación produce conocimiento, un conocimiento que se relaciona con la práctica y todo lo que los docentes aprenden dentro de las comunidades. Cochran-Smith y Lytle (1998), consideran que la “*investigación como postura*” es un recurso prometedor para diversas iniciativas relacionadas con la formación y el desarrollo docente o la construcción de curriculum; así mismo para abordar temáticas relacionadas con la escuela y el cambio social, la participación de comunidades de aprendizaje y los cambios en la educación.

Además de la creación de comunidades de aprendizaje, un elemento esencial para la calidad educativa es la capacitación de los docentes. Bajo esa misma línea Martínez y Sauleda (2002b) enfatizan que la calidad de la educación está altamente definida por las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional docente. “... la educación de los educadores es una intencionalidad valiosa y que probablemente, cada incremento de financiación que se destine al desarrollo profesional del profesorado va a afectar las ganancias educativas de los alumnos más que cualquier otra inversión” (p. 7). Según dicho enfoque podemos afirmar que para desempeñar un trabajo de calidad en tutoría que incida favorablemente en el estudiante, es necesario contar con docentes capacitados en las áreas que los alumnos tutorados requieran. Gairín, Feixas, Guillamón y Quinquer (2004) enfatizan que son ingredientes imprescindibles para la tutoría académica la formación del docente, una actitud favorable y de apertura, el apoyo institucional y la práctica permanente. A este respecto Sola y Moreno (2005) establecen competencias necesarias. Asimismo, Sardonil y Martínez (2007) mencionan que dentro del ejercicio de la función tutorial es de importancia analizar el perfil del profesional que desempeñe o

vaya a desempeñar el rol de tutor. En la tabla 18, presentamos las competencias, así como la descripción de las actividades requeridas o las responsabilidades a desempeñar de acuerdo con los autores.

Tabla 18

*Perfil del tutor*

Ámbitos	Características
Ser: características de personalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación positiva incondicional.</li> <li>• Comprensión empática.</li> <li>• Congruencia.</li> <li>• Respeto, capacidad para crear un clima de respeto y confianza.</li> <li>• Mente abierta, equilibrada y realista.</li> <li>• Flexibilidad en las ideas y en los comportamientos.</li> <li>• Paciencia y control de impulsos.</li> <li>• Capacidad para trabajar en grupo, comunicativa y de relación.</li> <li>• Actitud positiva, realista, estabilidad emocional.</li> <li>• Capacidad de liderazgo, amabilidad y asertividad.</li> </ul>
Saber: formación teórica, conocimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psicología evolutiva.</li> <li>• Proceso de enseñanza aprendizaje.</li> <li>• Teoría del conflicto.</li> <li>• Técnicas específicas de acción tutorial.</li> <li>• Mediación y negociación.</li> </ul>
Saber hacer: destrezas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar la técnica más adecuada.</li> <li>• Decidir el momento más adecuado para su aplicación.</li> <li>• Respetar las condiciones de aplicación de cada una de las técnicas.</li> </ul>

*Fuente:* Sardonil & Martínez (2007)

Como observamos en la tabla anterior un aspecto importante es conocer qué tipo de estrategias y técnicas utilizar para lograr el aprendizaje del tutorado, como ilustran en su estudio Gilar, Martínez y Castejón (2007). Capacidad de relacionarse, de informar y visión son competencias muy deseables en un tutor, según Wyer, Gaudet y Neil (2016). Por lo tanto enfatizamos la importancia de la formación de los tutores para llegar al perfil deseable.

Sardonil y Martínez (2007) entienden como perfil del tutor el conjunto de atributos y competencias necesarias para desarrollar su trabajo. Este perfil puede ser abordado desde las tres dimensiones: el saber, el ser y el saber hacer. Autores que han investigado sobre la tutoría de calidad como Agueda y Monescillo (2013) han confirmado que la tutoría tradicionalmente se ha enfocado en aspectos de orden académico y que ello limita la calidad de su práctica pues no se abordan situaciones de índole personal, afectiva o vocacional. A partir de dicho estudio se conoció la necesidad de realizar cambios que los estudiantes están demandando para los cuales los docentes necesitan estar capacitados. Estos autores revelaron en su investigación que la principal razón para que una tutoría no funcionase adecuadamente era atribuible a la falta de tiempo. Entre los aspectos favorables hay que mencionar que los estudiantes aprecian la capacidad de escucha y empatía de los tutores y que los atributos más valorados en los docentes son la comprensión, la accesibilidad y la profesionalidad o pertinencia. También se valoran las habilidades para la mediación y el respeto del tiempo asignado para la realización de la tutoría. Recordemos que las funciones que realiza un docente universitario son múltiples; pues además de la docencia, realiza investigación y transferencia de conocimiento. Por otra parte, el profesorado ejecuta algunas tareas propias de la gestión y también lleva a cabo tutorías; por lo que hoy en día, para la formación de los docentes es recomendable tomar en cuenta las diversas facetas de su desempeño profesional.

Asimismo, Álvarez (2008) considera que la docencia de calidad reside en la capacidad de afrontar los retos presentes y con ello se busca mejorar e innovar. Para él la calidad se refiere a una serie de acciones.

Dotar de competencias pedagógicas al profesorado; promover la capacidad para innovar y estar en constante adaptación a la nueva realidad; familiarizarse con el uso de nuevas tecnologías que faciliten la interacción y el intercambio de ideas

y materiales entre alumnos y discentes, alumnos entre sí; intentar afrontar el fracaso escolar de una forma comprensiva, adoptar un compromiso firme con la evaluación; potenciar la acción tutorial en los estudiantes y en la institución en general como un elemento fundamental de la docencia (p. 74).

En relación a la demanda de formación del profesorado López (2015) plantea que, en el presente, los docentes asumen nuevas funciones que exigen mayor responsabilidad. Entre ellas se encuentran la gestión, la tutoría y la apertura a la formación. Subraya que para que la formación sea pertinente y el aprendizaje sea significativo es requisito que las necesidades de los profesores estén alineadas con los objetivos de la institución. El citado autor recomienda que la formación del profesorado universitario se aborde desde dos ópticas: los procesos de apoyo entre docentes y los procesos de reflexión en, sobre y para la práctica haciendo un especial énfasis en el sentido comunitario de la formación. Por lo tanto, la formación del docente para su función tutorial, también requiere de ese aprendizaje comunitario que se logra cuando se reflexiona, se analiza, y se comparten las buenas prácticas y cuando estas buenas prácticas se ponen en común. Esas competencias son necesarias para que el profesorado tutor también pueda aprovechar lo que la acción tutorial le aporta.

Los tutores también necesitan comprender conceptos como autonomía personal y reflexión crítica. Y lo que le aportan al estudiante. Centrándose en el aprendizaje autónomo Bia, Carrasco, Jiménez, Montes y Moreno (2004) realizaron un estudio en la Universidad de Alicante, donde plantean la tutoría como una herramienta para el aprendizaje autónomo, reflexivo y crítico. Este planteamiento surge en el trabajo de la Red Investedu que parte de la idea de que la educación es una práctica social:

La aplicación de la pedagogía activa de la investigación-acción y las novedades introducidas por el proceso de convergencia europea en la



educación universitaria condujeron a la red a proponerse la necesidad de reflexionar sobre la conversión de la tutoría en medio para fomentar el aprendizaje activo del alumno/a en el aula. La acción tutorial se convierte en una herramienta metodológica característica de la enseñanza universitaria (p. 78).

Este mismo estudio reveló que el alumnado universitario no estaba preparado para abordar las asignaturas a nivel universitario, manifestando dificultades en ciertas habilidades que se consideran básicas para ese nivel tales como analizar textos, saber resumir, tomar notas en clase, buscar bibliografía, elaborar y hacer presentaciones orales, competencias comunicacionales en otros idiomas. Por todo lo anterior se recomendaba la implementación de un curso de inducción.

Las realidades educativas del presente reflejan la diversidad de las sociedades actuales, donde se presentan diferentes situaciones personales, capacidades, contextos sociales, culturas y etnias, vulnerabilidades, riesgos y situaciones de género. Esto exige que el tutor sea conocedor de la diversidad contextual y conozca cómo abordarla cuando realiza la acción tutorial. En cualquiera de los casos, el proceso educativo en general y la acción tutorial han de adecuarse a las características de los grupos específicos. “Los principios de prevención, desarrollo e intervención social han de inspirar y vertebrar el Plan de Acción Tutorial y han de estar muy presentes en el Proyecto educativo de Centro” (Sardonil & Martínez, 2007, p. 67).

Es decir, los docentes necesitan recibir la formación adecuada para ser capaces de trabajar y abordar las diversas problemáticas. Para ello es imperante que conozcan los modelos de acción tutorial en función de la diversidad existente en el centro educativo. Así se habla de diferentes modelos de atención a la diversidad en aulas ordinarias, de

alumnos afectados por déficits, o con altas capacidades que implican, en algunos casos, adaptaciones curriculares.

También la acción tutorial en función del género es una realidad de nuestros días. En la implantación de la acción tutorial y la formación docente los contextos multiculturales e interculturales son factores a tener en cuenta como resultado de los fenómenos migratorios que se dan en la actualidad. Tampoco la acción tutorial no debería estar ausente en centros educativos cuyos contextos experimentan situaciones de riesgo. Las tecnologías de información y comunicación constituyen una importante herramienta que puede contribuir a complementar la tutoría presencial, especialmente en aquellos casos en que los estudiantes no pueden acudir a una tutoría presencial. Por tanto las expectativas de futuro se centran más en las tutorías virtuales pero el alumnado se resiste a abandonar las presenciales (Aguaded & Monescillo, 2013).

Algunas características de los tutores capaces son las que establecen Buysse, Sparkman y Westley en su estudio del año 2003. En este caso destacan condiciones favorables como: la existencia de comunidades de aprendizaje, el aprendizaje situado, la práctica reflexiva, la actualización de conocimientos y la pertenencia a redes de docencia e investigación, tal como podemos observar en figura 3.

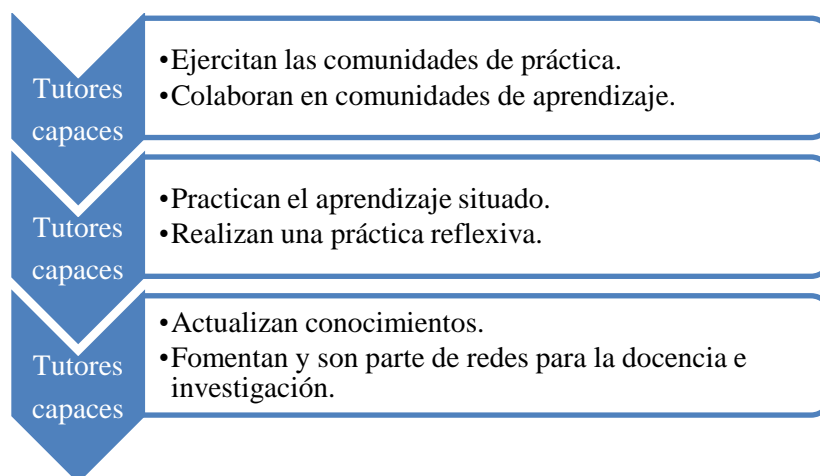


Figura 3. Tutores capaces, elaboración propia basado en Buysse et al. (2003)

Para ejercer la función tutorial se requiere de contar con tutores capacitados. Es recomendable que dominen y ejerciten conceptos como comunidades de práctica, comunidades de aprendizaje, aprendizaje situado, práctica reflexiva o diálogo. Por medio de dichas estrategias fortalecerán su identidad como docentes y actualizarán conocimientos a partir de la experiencia de otros, es decir del aprendizaje social. La formación de redes colaborativas que sirvan para integrar la práctica docente y la investigación, generando insumos para la investigación educativa es recomendada por Buysse et al. (2003).

Respecto a la inducción, la formación de noveles y la tutoría encontramos en Gardiner y Weisling (2015) un estudio del *coaching* como una técnica de la mentoría para la inducción de docentes. Otro caso es el que ofrecen Harrison, Lawson y Wortley (2008), en el que exponen cómo los profesores noveles en Inglaterra, se someten a un proceso de inducción con mentoría. En estos ejemplos el trabajo del mentor es proveer un programa individualizado de monitoreo, apoyo y evaluación al profesor que está siguiendo la inducción tomando en consideración los estándares establecidos por la unidad competente. El mentor deberá observar la práctica docente al menos una vez en el periodo de tiempo establecido; lo que da lugar a una discusión de revisión profesional, comparando la ejecución con los objetivos individuales planteados y el plan de acción. Este programa ha probado ser muy eficaz en la formación e inducción de profesores noveles. El modelo podría ser recomendable para una tutoría entre pares, en donde el docente-tutor, asesora al par- tutor.

En la identificación de los requisitos formativos del tutor, Lázaro (1997) expone resultados de investigación realizada con estudiantes y sus expectativas respecto a la figura del tutor. Los requisitos formativos que a partir de dicho estudio son recomendables para los docentes ejerciendo el rol de tutor son clasificados en tres aspectos: afectividad,

autoridad y serenidad. El tema de la afectividad hace referencia a la expectativa de los estudiantes que esperan del tutor capacidad para desarrollar una comunicación empática y la habilidad para establecer una relación interpersonal, concepto vinculado a la confianza y cercanía que generaría seguridad en la comunicación. La “autoridad serena” es la que valida la guía y permite la conversación, también favorece que el estudiante esté dispuesto a seguir sugerencias y recomendaciones.

Al consultar directamente a los estudiantes las cualidades de los tutores señalaron: afectividad, autoridad y serenidad, como las cualidades más destacadas. “El tutor no ha de poseer sólo una competencia científica e investigadora, o meramente metodológica-didáctica, sino también ha de ser competente en capacidad de comunicación y de relación empática” (Lázaro, 1997, p. 101). Con base en el estudio realizado, el autor propone un plan de formación tutorial que presentamos en tabla 19.

Tabla 19

*Plan de formación tutorial*

Fases	Componentes
Fase I: Sistematización del plan de formación tutorial	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sensibilización ante el papel educativo desempeñado por el tutor</li> <li>b. Delimitación de las áreas de la intervención tutorial</li> <li>c. Tecnificación de la actividad</li> <li>d. Organización y coordinación de la competencia orientadora y tutorial</li> </ul>
Fase II: Centrar la conexión entre los procesos didácticos y orientador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Áreas de dificultad de aprendizaje de intervención:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ámbito instructivo</li> <li>b. Ámbito socio afectivo</li> <li>c. Ámbito madurativo</li> </ul> </li> <li>- Establecimiento de rango de tiempo de atención:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Un curso</li> <li>b. Un ciclo</li> </ul> </li> <li>- Áreas de relación: Alumno, grupo, familia, profesores, dirección.</li> </ul>

	- Procesos a utilizar en la intervención: exploración, intervención, evaluación, temporalización, actividades, tareas.
	- Establecer procedimientos y estrategias para aprender las técnicas y recursos precisos: Aprendizaje de dinámicas de grupo, técnicas y diseños observacionales, pautas para desarrollar las estrategias de aprendizaje, técnicas para estimular el pensamiento, aplicación de habilidades de clarificación de valores, etc.
Fase III: Organización de una Red Tutorial	- Configuración de una Red tutorial y elaboración del Plan Tutorial de intervención.

---

*Fuente:* Lázaro, A. (1997)

En el estudio que aborda el investigador, también se solicitó a los estudiantes que describieran su concepto de tutor, además de las respuestas favorables como “El tutor es un orientador ante problemas y dudas del alumno” (Lázaro, 1997, p. 104) también hubo respuestas desfavorables que Lázaro atribuye “a la escasa delimitación del rol tutorial y a la indeterminación y difuminación de las funciones que exigen en cada universidad” (p. 104). El problema radica en que los profesores, respondiendo a su propio nivel de entusiasmo y entrega, desarrollan un accionar tutorial diferente provocando diversos mensajes y con impactos disimilares. Dominguez et al. (2004), consideran que en un nuevo modelo tutorial, la motivación del profesorado es un elemento esencial.

En el enfoque del modelo por competencias Castaño, Blanco y Asensio (2012) sugieren que los docentes universitarios para poder ejercer la labor tutorial requieren de cierta formación en competencias. Según los autores y de acuerdo a su experiencia son prioritarias: la comunicación eficaz, escucha activa; manejo de conflictos; participación y trabajo en equipo; la planificación del tiempo. Hacen también una recomendación de los aspectos a contemplar por cada una en el programa de formación de tutores.

Las competencias identificadas facultan a los docentes para desarrollar una serie de funciones de la tutoría, entre las que contemplan: guiar el proceso de aprendizaje del alumnado; abordar las dificultades de aprendizaje; encauzar la metodología de trabajo de

las asignaturas; orientar los trabajos de investigación, enseñando, mostrando la búsqueda de fuentes documentales; develar la dimensión profesional de las asignaturas; articular entre sí los contenidos de la asignatura y mostrar su pertinencia con la profesión en el entorno laboral; mediar y facilitar en caso de conflicto para el buen entendimiento entre los estudiantes.

Existen también algunas barreras que dificultan la tutoría. “Los profesores más veteranos suelen ser reacios a asumir estas nuevas funciones, parte de la nueva carga de trabajo que les suponen plantean muchas dudas sobre la pertinencia y su capacidad para resolver las situaciones que se les crean” (Castaño et al. 2012, p. 199).

En este mismo sentido en los procesos de formación sobre tutoría en ocasiones impartidas por ellos, los autores constatan testimonios de voces docentes que expresan algunas ideas preconcebidas.

“...nosotros no somos psicólogos y no sabemos cómo responder”

“...no necesitan de mi ayuda, sus colegas les responden mejor, entre iguales se resuelven mejor las dudas, toda la vida se ha hecho así”

“me da miedo implicarme excesivamente”

“... yo tengo muy buen rollo con los alumnos y me encuentran cuando quieren...” (Castaño et al. 2012, p. 200).

A partir de estas narrativas los autores identifican las dificultades que enfrenta la implementación de los programas de tutorías en las universidades españolas. Los autores manifiestan que así como el EEES llama a la adquisición de competencias por parte de los alumnos también ese precepto es válido para los docentes y establecen un paralelismo para asegurar las competencias específicas de la profesión que deberían adoptar y desplegar los profesores. Otro aspecto para incluir en la formación a los docentes es la

disponibilidad de herramientas de índole institucional, así como de recursos propios del profesional de la docencia.

Castaño et al. (2012) identifican una serie de herramientas institucionales para el tutor como: cursos de formación; TIC; una plataforma virtual que permita la comunicación e interacción tutor-alumno; unidades u oficinas de apoyo; *coaching* educativo. En la tabla 20 resumimos su enfoque competencial, con el que coincidimos plenamente.

Tabla 20

*Competencias del Tutor*

Competencias del tutor	Descripción/Características
Comunicación eficaz. Escucha activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Permite la comprensión entre el tutor y el tutorado por medio de una comunicación positiva y sana entre ellos orientada hacia el logro de objetivos con intereses comunes.</li> <li>- Se caracteriza por la colaboración, diálogo mutuo y con fluidez. Tipos de escucha.</li> <li>- Técnica: Formular preguntas, escuchar y reformular, sin interrumpir, con respeto.</li> <li>- Estadios: atención, observación, <i>feedback</i>.</li> <li>- Ambiente: empatía y asertividad.</li> <li>- Herramienta para la formación: <i>role play</i>.</li> </ul>
Manejo de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflictos: Posiciones contrarias que surgen entre personas o grupos sobre la base de diferencias demográficas, políticas, religiosas, etc.</li> <li>- Interpretación: Pueden ser una amenaza (evitar o resolver cuanto antes) o una oportunidad (constructivos, fortalecen personas y organizaciones).</li> <li>- Manejo de conflicto: supone mediación, negociación.</li> <li>- Otras competencias requeridas: inteligencia emocional, autocontrol, autoconfianza y autonomía en la toma de decisiones.</li> </ul>
Participación y trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer como primer equipo: tutor-alumno, quienes colaboran con un mismo fin y objetivo. Competencias del proceso grupal: tolerancia, respeto, cooperación, búsqueda de información, compartir información, comunicar resultados, empatía y escucha, compartir y consensuar puntos de vista diferentes, elaboración planes de acción para el grupo, aprender y pensar por y para el grupo crear un clima de progreso y cohesión, alta motivación, acciones y metas comunes. Es recomendable la realización de tutoría por grupos. Aprendizaje de técnicas para apoyar a estudiantes en situaciones de stress y ansiedad ante situaciones diversas (exámenes, presentaciones orales, debates, defensa de proyectos y situaciones concretas), por medio de la visualización y afrontamiento.</li> </ul>
Planificación del tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de elegir unos objetivos y los medios para alcanzarlos. La planificación se da en niveles: estratégica, táctica y media. Largo plazo, mediano plazo, corto plazo.</li> <li>- Dos perspectivas: Perspectiva de los alumnos y la perspectiva de los tutores.</li> <li>- Objetivos: específico, medible, realizable, realista, limitado en el tiempo. Se recomienda el uso de plantillas, reuniones en grupos, herramientas.</li> </ul>

Fuente: Castaño et al. (2012)

Muchos investigadores señalan la cercanía entre ser un buen docente y ser un buen tutor; por tanto, en la investigación de Pertegal-Felices et al. (2011) sobre qué caracteriza buen profesor es aplicable y valioso también para el buen tutor. Los investigadores condujeron un estudio con un grupo conformado por 12 profesores en donde seis eran expertos y seis noveles. Hubo acuerdo en señalar que las características de lo que se considera un buen profesor fueron establecidas por los participantes en una base de factores personales como ser sensible y entusiasta, ser capaz de integrarse en un grupo, ser reflexivo acerca de su propia práctica. Estas características relacionadas con la práctica específica de la docencia también surgieron: poner atención a las diferencias individuales de los estudiantes, alentar el desarrollo intelectual y personal de los estudiantes, fomentar la interacción entre los estudiantes, liderazgo pedagógico y experimentar nuevos métodos de enseñanza.

De igual manera las competencias digitales son tan imprescindibles para el docente como para el tutor. El empleo de las TIC tanto en la enseñanza como en el aprendizaje se convierten en herramientas indispensables para los docentes en sus diversos roles y para estudiantes. Lo mismo opina Sevillano (2009) en *Posibilidades formativas mediante nuevos escenarios virtuales*, donde señala que la revolución tecnológica del presente y del futuro implica un fuerte desafío al saber y al saber hacer en todas las actividades del ser humano.

Esta nueva revolución tecnológica ha de ser contemplada como una cuestión social en toda su amplitud, pues implica un cambio sustantivo en el paradigma de sociedad que hasta ahora habíamos conocido y que va a tener, está ocasionando ya, efectos múltiples y nos va exigir cambios en modos de vida, ocio, costumbres, formas de trabajar, pensar relacionarnos y comunicarnos con los demás (Sevillano, 2009, p. 73).



Sevillano plantea algunas preguntas ante la implantación de la tecnología en la educación:

- Cómo cambian los procesos de desarrollo, de aprendizaje y de socialización bajo la influencia de las tecnologías.
- Cuáles son las nuevas tareas de la educación y de la formación en cuanto a la capacitación del individuo para que use las nuevas tecnologías.
- Cómo se aplica la tecnología a la práctica educativa.

La tecnología ha creado el ciberespacio con sus múltiples relaciones que materializa el internet y éste a su vez constituye la comunidad virtual. Las nuevas tecnologías de la comunicación enmarcan la educación del mañana: el cambio acelerado nos lleva al desarrollo de sistemas de enseñanza permanente; se ha generado una segunda alfabetización de habilidades y destrezas para el manejo de la tecnología de la información; la tecnología ha favorecido la aparición de nuevos entornos pedagógicos.

Las redes están creando las comunidades virtuales que requieren: accesibilidad, participación y colaboración, destrezas informáticas y contenidos relevantes.

Sevillano (2009) señala que el entorno digital como espacio social requiere constructores, actores, y no solo navegantes, observadores o lectores que consumen lo que otros producen. En la Universidad Nacional de Educación a Distancia de España se realizó una investigación sobre los foros para conocer y valorar el alcance de este nuevo recurso. Entre la población objeto de estudio figuraban alumnos, tutores y profesores de la sede central. Los objetivos fueron: conocer los nuevos modos de aprendizaje; desarrollar una actitud abierta hacia los avances tecnológicos; identificar bondades y limitaciones de los recursos utilizados y descubrir nuevos usos de la tecnología para desarrollar nuevos entornos de aprendizaje, en los que el foro de debate es un medio valioso tanto para la docencia como para la tutoría. Según Sevillano (2009) existen diversas manifestaciones en el uso del foro de debate tal como observamos en la tabla 21,

donde se visualiza la frecuencia en el uso de los diversos tipos de foros y su aceptación por parte de los estudiantes, A la referida lista podemos agregar el foro de tutoría unificado para el uso conjunto de tutores y estudiantes.

Tabla 21

*Registro final del Foro*

Modalidad de foro	Frecuencia de uso
Tutorías	529
Trabajo obligatorio	385
Listado curso de verano	373
Foro de alumnos	334
Curso de verano	298
Resúmenes tareas alumnos	129
Equipo docente guardia	111
Exámenes anteriores	68
Contenidos	25
Tablón de anuncios	23
Foro de tutores	20
Materiales de alumnos	15
Total	2339

*Fuente:* Sevillano (2009).

Resumiendo la posición de Sevillano (2009), el conocimiento, uso y participación de las TIC es positivo y potencia la interactividad. Las tecnologías de la información y la comunicación se consideran un factor de desarrollo en la enseñanza y aprendizaje, propician y facilitan nuevas posibilidades. La cualificación tecnológica del profesorado y del alumnado se convierte en prioridad en consonancia con la adaptación a las necesidades de los estudiantes. Las TIC serán fundamentales en la enseñanza aprendizaje que dejará de ser meramente informativa y será más orientadora. Aparecen nuevas competencias para el modelo de enseñanza, en donde es necesario reconocer las diferentes

formas y posibilidades tecnológicas y de interacción social. Un nuevo reto en la formación de docentes y un nuevo reto de estos ejerciendo su rol de tutor.

El docente alcanza una responsabilidad social ante la comunidad que recibe a los nuevos ciudadanos/profesionales, afirman Merma-Molina y Gavilán Martín (2014). La capacidad profesional del saber docente requiere el compromiso moral de educar a todos con calidad. Debemos incorporar las competencias en los docentes que hemos traído a colación en este marco conceptual de manera que el docente a través de la puesta en acción de lo planificado pueda llevar a cabo su rol como profesor y también como tutor.

Coincidimos con los autores en lo expresado anteriormente ya que todo lo enunciado es también aplicable al docente en su rol de tutor. Finalmente, un compromiso del centro educativo es esencial para que funcione la tutoría y sea reconocida. Así lo expresan Van Veen, Martínez y Sauleda (1997) cuando afirman:

Así, actividades en el escenario de tutoría son menos eficientes cuando la tutoría no está recogida como objetivo de interés a nivel de proyecto de centro. Incluso en el caso de que la tutoría esté mencionada y se entienda como una tarea de la institución, la práctica difiere mucho (p. 3).

El estudio de las perspectivas tutoriales ha impulsado este trabajo. El objetivo de la investigación es estudiar el Programa de Tutores de UTEC a partir de las narrativas de los tutores, lo que permitirá conocer las fortalezas y oportunidades de mejora del programa para brindar al estudiante una atención y servicio educativo adecuado a sus necesidades y de calidad.





## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

---

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Objetivo y Cuestiones

El presente estudio tiene como objetivo estudiar el Programa Tutorial de UTEC a partir de las narrativas de los tutores, lo que permitirá conocer las fortalezas y oportunidades de mejora del programa para brindar al estudiante una atención y servicio educativo adecuado a sus necesidades.

En relación a las cuestiones de investigación, para alcanzar el objetivo propuesto establecimos diez cuestiones de investigación, que nos permiten profundizar en el alcance de la investigación.

1. ¿Qué motivos de satisfacción y limitaciones relatan los tutores de la UTEC en relación con el Programa Tutorial actual?
2. ¿Qué acciones y tareas relatan los tutores de la UTEC haber realizado dentro del espacio tutorial?
3. ¿Responde el espacio tutorial a las necesidades administrativas y académicas de los alumnos?
4. ¿Responde el espacio tutorial a las necesidades de orientación acerca de los problemas personales, familiares, sociales, y afectivos de los alumnos?
5. ¿Intenta el programa tutorial cohesionar a los alumnos entre sí para establecer relaciones colaborativas entre pares?
6. ¿En qué forma el espacio tutorial ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje?
7. ¿Intenta el espacio tutorial ayudar a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante?
8. ¿Cómo el espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad?



9. ¿Han emergido en el espacio tutorial problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura?
10. ¿Qué propuestas de cambio han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del Programa de Tutores?

### **3.2 Participantes y contexto**

En relación a los participantes en la investigación y el contexto fueron 30 los docentes del Programa de Tutores de la Universidad Tecnológica de El Salvador los que participaron del total de 41 docentes que colaboraron con el PT durante el ciclo 02-2016. El ciclo comprendió el periodo lectivo de los meses de julio a diciembre y fue atendida una población de 1,014 estudiantes, inscritos en 11 asignaturas de primer ciclo impartidas por las cuatro facultades de UTEC. El Decanato de estudiantes, por medio de la Coordinación de Orientación Estudiantil, es quién organiza el Programa de Tutores (PT) y son los Docentes con rol de tutores designados por las cuatro facultades de la institución los que desarrollan esa labor. Las unidades académicas cuyos docentes desarrollan la función tutorial son la Facultad de Ciencias Empresariales, la Facultad de Ciencias Sociales, la Facultad de Informática y Ciencias Aplicadas y la Facultad de Derecho.

### **3.3 Método. Investigación cualitativa**

La investigación realizada se inscribe dentro del paradigma cualitativo. La técnica es la narrativa docente dentro del tipo de metodología cualitativa, que utiliza las voces de los participantes como fuente de información. El interés de las investigadoras en este objeto de estudio radica en que la tutoría, hoy en día, es considerada una herramienta necesaria dentro de los procesos de calidad y atención al estudiante. Los efectos que se esperan de la tutoría mejoran la adaptación del alumno al nivel terciario de la educación, mejoran su rendimiento, posibilitan espacios de desarrollo social con colegas y docentes y lo preparan y orientan para el mundo del trabajo y la vida. Las investigadoras están

interesadas en realizar investigación educativa que sea pertinente y aporte a la ampliación y mejora de las capacidades institucionales en beneficio de los estudiantes, tal como lo plantean diversos enfoques de acreditación y mejora de la calidad educativa.

El método a emplear será cualitativo. Señalamos de acuerdo a Delgado (2010) que los usos principales de los métodos cualitativos son: clasificación, descubrimiento y estudio del significado. Las autoras hemos seleccionado la técnica de la narrativa docente, de manera que es una investigación interpretativa. Otros temas revisados mencionan que incluyen las metáforas como impresiones para llegar hacia los conceptos (Martínez, Sauleda & Huber, 2001; Martínez, 2008; Muñoz, 2010; Valenzuela, 2011).

Clandinin y Murphy (2009) en su artículo *Relational Ontological Commitments in Narrative Research*, argumentan que la forma narrativa de pensar acerca de los fenómenos bajo estudio, está entrelazada con las metodologías de investigación narrativa. Expresan su preocupación sobre el artículo escrito por Coulter y Smith (2009) en el que la complejidad de la investigación narrativa se puede ver reducida a un análisis literario de las formas en que los investigadores de la narrativa representen la experiencia vivida de la investigación. Desde el punto de vista de Clandinin y Murphy (2009) algunos asuntos de orden epistemológico y ético deben enmarcarse, incorporarse, ampliando la perspectiva de la investigación narrativa. Es decir que temas transversales relacionados a la ontología, epistemología y ética emergen cuando los investigadores están analizando las narrativas. Sugieren que en la metodología es recomendable comenzar aclarando las premisas acerca de la naturaleza de la experiencia, a saber, el fenómeno que los investigadores narrativos están estudiando y las relaciones entre el investigador y lo investigado. En este sentido la definición de investigación narrativa que genera consenso a través de diversas disciplinas y entre los investigadores narrativos, es según Connelly y Clandinin (2006) que las personas configuran sus vidas cotidianas con historias de

quiénes son y otros a medida que interpretan su pasado en términos de estas historias. La historia en el idioma actual, es un portal a través del cual una persona ingresa al mundo y por la cual su experiencia del mundo se interpreta y se hace personalmente significativa. La investigación narrativa, el estudio de la experiencia como historia, es, ante todo, una forma de pensar sobre la experiencia. Para Clandinin y Murphy (2009) la investigación narrativa como metodología es adoptar una visión particular de la experiencia como fenómeno en estudio.

De la anterior definición se comprende “la experiencia” como el fenómeno relatado y la “investigación narrativa” como la metodología para indagar los relatos de las experiencias o *storied experiences*. La investigación narrativa se cimenta en la teoría de la experiencia. Otro estudio que ayuda a comprender la importancia de la investigación narrativa es el desarrollado por Huber, Caine, Huber y Steeves (2013) en el artículo *Narrative Inquiry as Pedagogy in Education: The Extraordinary Potential of Living, Telling, Retelling and reliving Stories of Experiences*. En este artículo se abordan temas importantes para la investigación narrativa.

Parte I: El poder transcendental de la narrativa o *story*.

Parte 2: Volviendo la mirada hacia el estudio de la narrativa en la academia.

Parte 3: Diversas comprensiones metodológicas de la narrativa en la investigación educativa.

Parte 4: Investigación narrativa, pedagogía de la Educación y la composición de vidas.

La investigación narrativa es ampliamente utilizada en la investigación educativa, ejemplos los encontramos en trabajos desarrollados por Giner, Martínez y Sauleda (2009); Hernández-Amorós y Martínez (2017); Iglesias, Lozano y Martínez (2013); Iglesias, Lozano y Pastor (2011); Martínez, Hetteerschijt, e Iglesias (2015).

### 3.4 Técnica de obtención de datos

La técnica de obtención de datos fue la entrevista. Abordamos a los participantes por medio de llamadas telefónicas invitándoles a participar voluntariamente en la investigación, de manera confidencial y para fines académicos antes de concertar las entrevistas. Después realizar las primeras llamadas observamos que preferían recibir la guía de la entrevista por correo electrónico, motivo por el cual procedimos a adoptar dicha modalidad. Los participantes respondieron enviando un archivo de Word, el que procedimos a codificar para evitar poner un nombre y así preservar la confidencialidad.

### 3.5 Instrumento de recogida de datos

El instrumento empleado consistió en una guía de entrevista con preguntas abiertas algunas de ellas contenían sub-preguntas que permiten profundizar en la cuestión abordada.

Presentamos a continuación en la tabla 22 el instrumento diseñado por las investigadoras que permitió la obtención de las narrativas docentes.

Tabla 22

*Instrumento de investigación*

---

Cuestiones de la entrevista

---

- 1.1 ¿Qué satisfacciones ha vivenciado en el Programa Tutorial? ¿Podría darnos algún ejemplo?
- 1.2 ¿Qué preocupaciones y dificultades ha vivenciado en el programa de tutores? ¿Por qué?
2. ¿Ha implementado alguna acción en el Programa de Tutores?
- 3.1 ¿En su rol como tutor, qué tipo de consultas administrativas (gestiones y trámites) y académicas (aprendizaje, contenido de la asignatura) recibe con mayor frecuencia por parte de los estudiantes?
- 3.2 ¿Cómo las resuelve?
- 4.1 ¿Considera usted, que, con respecto a las necesidades de orientación sobre problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos puede responder a las necesidades de los estudiantes?
- 4.2 ¿En qué aspectos encuentra limitantes?
5. ¿Recomienda a sus estudiantes apoyo mutuo y el trabajo en equipo entre ellos? ¿Por qué?
6. ¿Le han abordado estudiantes con problemas de aprendizaje? ¿Cómo les ayuda?

7. ¿Se ha puesto como objetivo contribuir con su tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante? ¿Puede dar algún ejemplo, en su caso?
8. ¿Procura involucrar al estudiante en la vida universitaria? ¿Por qué no/sí? ¿Puede dar ejemplos?
- 9.1 ¿En alguno de estos temas ha recibido consulta por parte del estudiante: desigualdad, género, etnia, cultura? ¿Ha podido orientarles?
- 9.2 ¿En caso que no haya sucedido, por qué cree que ha sido?
- 10.1 ¿Ha recibido usted alguna sugerencia por parte de los estudiantes de la necesidad de realizar algún cambio en la tutoría? ¿Cuáles?
- 10.2 ¿En su opinión, qué cambios sugeriría Usted y por qué?
- 

### 3.6 Procedimiento

Una vez que definimos el problema, las cuestiones de investigación y el diseño de la misma en cuanto a método y la técnica e instrumento de recolección de la información procedimos a ejecutar la investigación por medio de un proceso de etapas claves.

- Etapa 1: Obtención de las narrativas docentes
- Etapa 2: Atenta lectura de las mismas
- Etapa 3: Elaboración de un Mapa de códigos verificado por triangulación
- Etapa 4: Proceso de codificación con el software Aquad 6
- Etapa 5: Elaboración de tablas y gráficos de resultados
- Etapa 6: Presentación de resultados.
- Etapa 7: Comparación de resultados

Para hacer un análisis cualitativo del contenido preparamos los textos en Word, en formato RFT, que se adecua al software a utilizar. El instrumento de análisis de las narrativas es el mapa de códigos realizado. Para ello se hace necesaria una lectura reiterativa de las narrativas docentes y mediante un proceso de interrelación entre el marco conceptual, las cuestiones de investigación y las narrativas emergentes se hacen borradores de códigos tentativos que se prueban, hasta llegar a una versión final del

instrumento de códigos. Esta versión fue triangulada por tres profesores de la Facultad de Educación de la Universidad de Alicante, integrantes del equipo de la directora de tesis, como procedimiento previo para alcanzar la versión definitiva.

### 3.7 Análisis de narrativas

Según Martínez y Sauleda (2002b) en este tipo de estudios los problemas de codificación o representación inclinan a tomar la decisión de utilizar Aquad 6 ya que facilita los procesos recursivos, en análisis de narrativas.

Por lo tanto, el análisis de narrativas lo realizamos por medio Aquad 6, software que distingue códigos descriptivos, demográficos y referenciales de interpretación. Se establecen grandes categorías o núcleos de narrativas según las cuestiones de investigación. Se entra en un proceso de codificación mediante el cual el investigador propone a cada narrativa los códigos establecidos en el instrumento de análisis.

En la Tabla 23 denominada Mapa de códigos presentamos de forma sintética la relación entre las cuestiones de investigación, las cuestiones de la entrevista, códigos y sub códigos.

Tabla 23

#### *Mapa de Códigos*

Cuestiones de investigación en relación a tutores	Cuestiones entrevista	Códigos/ Sub códigos
1. ¿Cuáles son motivos de satisfacción y limitaciones de los tutores de la UTEC en relación con el programa tutorial actual?	1. ¿Qué satisfacciones ha vivenciado en el Programa Tutorial? ¿Podría darnos algún ejemplo?	1.1 Satisfacciones 1.1.1 Cercanía 1.1.2. Ayuda 1.1.3 Agradecimiento
	2. ¿Qué preocupaciones y dificultades ha vivenciado en el programa de tutores? ¿Por qué?	1.2 Limitaciones 1.2.1 Limitadas Relaciones 1.2.2 Limitaciones Internas 1.2.3 Limitaciones Externas

2. ¿Qué acciones y tareas los tutores de UTEC relatan haber realizado dentro del espacio tutorial?	2.1 ¿Ha implementado alguna acción en el Programa de Tutores?	2.1.1 Cumple con el programa 2.1.2 Transfiere 2.1.3 Se involucra totalmente
3. ¿Responde el espacio tutorial a las necesidades administrativa y académica de los alumnos?	3.1 ¿En su rol como tutor, qué tipo de consultas administrativas (gestiones y trámites) y académicas (aprendizaje, contenido de la asignatura) recibe con mayor frecuencia por parte de los estudiantes? 3.2 ¿Cómo las resuelve?	3.1 De tipo administrativas 3.1.1 Necesidad de información 3.1.2 Necesidad de hacer trámites 3.2.1 Informa 3.2.2 Transfiere/traslada 3.2.3 Se involucra 3.3 De tipo académicas 3.3.1 Problemas de rendimiento/ aprendizaje 3.3.2 Adaptación académica 3.4 Cómo resuelve las consultas académicas 3.4.1 No las resuelve 3.4.2 Transfiere/traslada 3.4.3 Se involucra
4. ¿Responde el espacio tutorial a las necesidades de orientación acerca de los problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos?	4.1 ¿Considera usted, que, con respecto a las necesidades de orientación sobre problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos puede responder a las necesidades de los estudiantes? ¿En qué aspectos encuentra limitantes?	4.1. Si puede, cómo. 4.1.1 Con dificultad 4.1.2 Traslado de problemas 4.1.3 Escuchando 4.1.4 Involucrándose 4.2 Limitantes 4.2.1 Limitadas Relaciones 4.2.2 Limitaciones Internas 4.2.3 Limitaciones Externas
5. ¿Intenta el programa tutorial cohesionar a los alumnos entre sí para establecer relaciones colaborativas entre pares?	5.1 ¿Recomienda a sus estudiantes apoyo mutuo y el trabajo en equipo entre ellos? ¿Por qué?	5.1 Sí. Razones 5.1.1 Desarrollo Integral 5.1.2 Valor Institucional 5.1.3 Socialización. Comunidad de Aprendizaje 5.2. No lo recomienda

6. ¿En qué forma el espacio tutorial ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje?	6.1 ¿Le han abordado estudiantes con problemas de aprendizaje? ¿Cómo les ayuda?	6.1. Sí. Le han abordado. Tipos. 6.1.1. Falta de rendimiento 6.1.2 Adaptación 6.2 Cómo los resuelve 6.2.1 Asiste Personalmente 6.2.2 Los refiere/busca ayuda 6.3 No lo han abordado
7. ¿Intenta el espacio tutorial ayudar a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante?	7.1 ¿Se ha puesto como objetivo contribuir con su tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante? ¿Puede dar algún ejemplo, en su caso?	7.1. Sí. De qué forma. 7.1.1 Limitadamente. 7.1.2. A demanda. 7.1.3 Asume el objetivo.
8. ¿Cómo el espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad?	8.1 ¿Procura involucrar al estudiante en la vida universitaria? Por qué no/sí? ¿Puede dar ejemplos?	8.1. Sí. Procura involucrar al estudiante. Razones. 8.1.1 Adaptación a la vida universitaria y académica. 8.1.2 Socialización. Formación de valores
9. ¿Han emergido en el espacio tutorial problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura?	9.1 ¿En alguno de estos temas ha recibido consulta por parte del estudiante: desigualdad, género, etnia, cultura? ¿Ha podido orientarles? 9.2 ¿En caso que no haya sucedido, por qué cree que ha sido?	9.1.1 No. Desigualdad de género. 9.1.2 No. Etnia y cultura. 9.1.3 Sí. Otros. 9.2.1 Falta de confianza 9.2.2 Falta de sensibilidad
10. ¿Qué propuestas de cambio han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del Programa de Tutores?	10.1 ¿Ha recibido usted alguna sugerencia por parte de los estudiantes de la necesidad de realizar algún cambio en la tutoría? ¿Cuáles? 10.2 ¿En su opinión, qué cambios sugeriría usted y por qué?	10.1.1 Si. Cambios sugeridos por estudiantes. Cuáles. 10.1.2 No ha recibido cambios sugeridos de los estudiantes. 10.2. Cambios sugeridos por el Tutor. 10.2.1 Cambios en el Programa de tutores. 10.2.2 Cambios relativos al rol de Tutor



### **3.8 Definición de Códigos entrevista a tutores**

Seguidamente explicamos el instrumento de análisis con sus categorías, códigos y sub-códigos. Añadimos ejemplos de las narrativas de los participantes para afinar la discriminación entre códigos.

#### **Código y definición**

Temática 1. Motivos de satisfacción y limitaciones de los tutores de la UTEC en relación con el programa tutorial actual.

##### **3.8.1 Código 1.1 Satisfacciones.**

Sub-código 1.1.1 Cercanía. Significa que el docente aprecia, valora, le satisface sentirse cercano al estudiante. Esto sucede cuando el alumno es abierto e incluso en algunos casos le comunica situaciones de índole personal, es decir que el tutor ha logrado ganarse la confianza lo que le permite apoyarle más eficazmente o al menos escucharle.

Sub-código 1.1.2. Ayuda. Un tutor se llena de satisfacción al ofrecer o dar ayuda al estudiante. Esta ayuda puede ser de tipo académica, administrativa o personal. Es una satisfacción del tutor darse cuenta que su ayuda evitó que el estudiante se retirara de la asignatura o que abandonase la universidad, es decir que con su trabajo el tutor evitó la deserción.

Sub-código 1.1.3 Agradecimiento. Se refiere a que el tutor recibe el agradecimiento del estudiante por el apoyo o la ayuda brindada; y que ese agradecimiento es manifestado de alguna manera, sea mediante palabras o gestos como un apretón de manos. También puede manifestarse por medio de respuestas y actitudes favorables del estudiante hacia el tutor.

Para el tutor es importante tener o recibir el reconocimiento de las autoridades y de la familia del estudiante. En el caso de las autoridades valora que se organicen reuniones, que les mantengan informados de los avances del programa o de la

información que haya que hacer llegar al estudiante, es decir una comunicación fluida y oportuna. También aprecian recibir algún tipo de incentivo, por ejemplo, una reunión para compartir con sus colegas. Por otra parte, les complace recibir el reconocimiento de la familia del estudiante.

### 3.8.2 Código 1.2 Limitaciones.

Sub-código 1.2.1 Limitadas Relaciones. Las limitadas relaciones de los estudiantes inciden en la calidad de la atención tutorial. Por ejemplo, los estudiantes muestran desinterés en el programa, no hablan abiertamente de sus dificultades, no actualizan sus datos de contacto cuando tienen cambios; es decir no hay un compromiso de los estudiantes para con el Programa.

Sub-código 1.2.2 Limitaciones internas. Se refiere a aspectos propiamente del Programa de Tutores o también de la institución. Constituyen preocupaciones del tutor, ya que inciden en el desarrollo del Programa. Abarca diversos aspectos, por ejemplo: que el seguimiento a los objetivos no se comunique; o que los formularios a utilizar para realizar los reportes cambien y no se avise a los tutores; o que no sea estándar entre facultades. También que la información que debe ser comunicada a los estudiantes no se les provea con la suficiente antelación. Otro aspecto a destacar es que los profesores titulares de la asignatura no les permitan o dificulten el acceso al aula. También existe desinterés de otras unidades en apoyar a los tutores, es decir no están alineadas con los objetivos de un Programa de Tutores que se supone es de interés institucional. La insuficiente divulgación del Programa, es un aspecto que afecta ya que se requiere más información para despertar mayor interés en los estudiantes de nuevo ingreso. Estos detalles afectan en alguna medida la motivación de los tutores.

Sub-código 1.2.3. Limitaciones Externas. Constituyen limitantes fuera del alcance del tutor o incluso de la institución. Están relacionadas con la situación personal o familiar del estudiante y sobre ellas ni la institución ni el tutor tienen influencia; por lo tanto no los puede resolver. Los problemas económicos son uno de los factores más recurrentes y motivo de deserción; otros problemas se vinculan con la salud, el desempleo, el trabajo prioritario y sus horarios, la socialización, o la situación familiar. Hay que sumar a estas situaciones los problemas del entorno del estudiante como la inseguridad, la violencia social, o la delincuencia, tanto en su lugar de residencia como en el trayecto que debe recorrer diariamente.

***Temática 2. Acciones y tareas que los tutores relatan haber realizado dentro del espacio tutorial. Sirve para conocer el espacio tutorial de la UTEC desde la perspectiva de los tutores.***

**3.8.3 Código 2.1 Ha implementado alguna acción en el Programa de tutores.**

Sub-código 2.1.1 Cumple con el Programa. Se refiere a que cumple concretamente con lo estipulado en el Programa de Tutores. Identifica las actividades que debe realizar según el Programa y las ejecuta, no realiza actividades o iniciativas adicionales.

Sub-código 2.1.2 Transfiere. Realiza algunas gestiones como orientar al estudiante indicándole las unidades específicas donde recibir servicios concretos de la facultad o especializados de la institución por ejemplo: cursos de refuerzo, hermano mayor, instructorias, clínica psicológica, asesoría jurídica, clínica médica.

Sub-código 2.1.3. Se involucra totalmente. Realiza actividades más allá de las estipuladas. Se trata del tutor que está muy motivado en ayudar al estudiante. Realiza más tareas de las establecidas en el Programa de Tutores. Entre las actividades que realiza por iniciativa se encuentra: la indagación con otras unidades acerca de requisitos para

gestiones concretas y la información apropiada al estudiante para evitar que pierda el tiempo ubicando personas u oficinas. También se registran tutores que reconocen brindar información oportuna y exacta sobre: trámites relacionados con solvencias, prórroga de pagos, correcciones de notas, cambios de horarios, tareas no cumplidas. En otras ocasiones aborda al docente de la asignatura con consultas puntuales. En algunos casos, en colaboración con el Decanato de Estudiantes elabora sondeos para conocer la percepción del estudiante en relación al Programa. Otra tarea reportada es implicar e involucrar al profesor titular informándole acerca de gestiones y haciéndole firmar que conoce gestiones realizadas. Algunos gustan de compartir buenas prácticas con sus colegas tutores. Cuando es necesario algunos tutores conversan con padres de familia para motivarlos e implicarlos en los logros de los estudiantes; proponen u organizan charlas motivacionales dirigidas a los estudiantes e impartidas por colegas docentes. Motivar y orientar al estudiante acerca de sus metas y logros personales, plan de vida para seguir adelante también es reportado. Si es necesario el tutor hace gestiones para ubicar al estudiante en otros grupos de clase. Atiende al estudiante cuando lo necesite aún fuera de horario estipulado mejorando el acceso del estudiante a la tutoría. Conversa de manera individual con el estudiante para generar confianza, lo que permite abordar sus problemas personales y profundizar en la situación del alumno para una ayuda y orientación más eficaz.

***Temática 3. El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos.***

**3.8.4 Código 3.1. Tipos de consulta administrativa (gestiones o trámites)  
que reciben con mayor frecuencia.**

Sub-código 3.1.1. Necesidad de información. Emisión de carnet, horarios de instructorias, fechas y requisitos de exámenes, ubicación instalaciones, ubicación de

laboratorios, fechas y lugares de eventos a desarrollarse, becas de estudio, proyectos de horas sociales.

Sub-código 3.1.2. Necesidad de hacer trámites. Tiene que ver con los procesos a seguir para gestionar: un examen diferido, el retiro de asignatura, la corrección de nota, una prórroga de pago, la notificación de retiro de ciclo o asignatura; cambios de sección por cambios en el horario de trabajo; pagos diversos en colecturía UTEC: cuota, seminarios; pagos en punto exprés; devolución de pagos matrícula y ciclo; cartas; constancias; recuperación de nota por actividades no realizadas a causa de enfermedad o trabajo y con justificación; tareas entregadas de forma extemporánea.

### **3.8.5 Código 3.2 Cómo resuelve las consultas administrativas.**

Sub-código 3.2.1. Informa. Informa al estudiante según procedimientos establecidos y publicados en el Instructivo Académico. También informa al estudiante por medio de visitas a las aulas, electrónicamente, o por medio de llamadas telefónicas.

Sub-código 3.2.2 Transfiere/traslada. Le indica acudir a la unidad correspondiente.

Sub-código 3.2.3 Se involucra. Aborda al docente responsable de la asignatura. Algún tutor llama con anterioridad al responsable para cerciorarse de la información de manera de orientar al estudiante con precisión. Otros tutores incluso acuden a niveles superiores para resolver situaciones como abordar al director de la escuela o departamento.

### **3.8.6 Código 3.3 Tipos de consultas académicas: aprendizaje, adaptación.**

Sub-código 3.3.1. Problemas de aprendizaje/rendimiento. Este código hace referencia a consultas académicas relacionadas con: el apoyo para resolver tareas, los

contenidos de las asignaturas, las explicaciones sobre algún ejercicio, dudas sobre asignatura(s).

Sub-código 3.3.2 Adaptación académica. Consultas realizadas por el estudiante, relacionadas con dificultades en la adaptación a la universidad, dificultades o diferencias con docentes, inconformidad con los sistemas de evaluación docente.

### 3.8.7 **Código 3.4. Cómo resuelve las consultas académicas.**

Sub-código 3.4.1. No las resuelve. No las resuelve porque según las voces docentes no las reconocen como su área de experticia. Lo consideran función del docente titular, del docente auxiliar o de los instructores. Manifiestan que el rol del tutor está más orientado a las consultas de orden administrativo.

Sub-código 3.4.2. Transfiere/traslada. Se orienta al estudiante a qué instancia acudir para recibir ayuda.

Sub-código 3.4.3. Se involucra. Caracteriza al tutor que en caso de necesidad aborda o se contacta con docentes de la asignatura específica para buscar soluciones. Manifiestan que hay estudiantes que prefieren acudir al tutor para consultas académicas y no con el mismo profesor titular de la asignatura.

También se especifica que una de las causas de la deserción y, hasta cierto punto, de la desilusión de los estudiantes de nuevo ingreso es la falta de información sobre temas de carácter académico y también económico. Las voces docentes advierten que en sus facultades se programan tutorías y cursos de refuerzo para aquellos que reprueban la asignatura. Ayudan al estudiante a elaborar un plan de trabajo, orientan acerca de estrategias de estudio, les informan de cursos de actualización y refuerzo. Otras voces señalan que los estudiantes tienen dificultad en superar la dependencia de sus familias, lo cual incide en el aprendizaje.

***Temática 4. El espacio tutorial responde a las necesidades de orientación sobre los problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos.***

**3.8.8 Código 4.1 Puede responder a las necesidades de orientación de los estudiantes sobre los problemas personales, familiares, sociales y afectivos.**

Sub-código 4.1.1. Con dificultad. Hace referencia a aquellos tutores que manifiestan que es difícil resolver problemas personales, sienten que en algunos casos sí se puede ayudar pero no en todos. Además, establecen el grado en que se puede ayudar, mencionando que en “alguna medida”. Algunos llegan incluso a manifestar que no están en capacidad de resolver este tipo de dificultades.

Sub-código 4.1.2 Trasladando problemas. Remiten al alumno hacia áreas específicas con personas idóneas. Suelen ser referidos a las unidades especializadas: psicología, socorro jurídico, clínica médica. Se buscan soluciones dentro del límite institucional y orienta al estudiante que busque los canales indicados.

Sub-código 4.1.3 Escuchando. Se refiere a hacer escucha activa, para luego plantear opciones. Esto satisface al estudiante. Algunas veces es todo lo que el o la joven necesita para resolver sus dificultades, en cuanto a la consejería o escucha para recibir la orientación adecuada. Este tipo de problemas manifiesta alguna vez docente están relacionados con la falta de metas de los estudiantes.

Sub-código 4.1.4 Involucrándose. De acuerdo a los principios y valores del docente, según las narrativas, el tutor decide involucrarse y además expresa no tener limitantes. Dice estar en la capacidad de orientar todo tipo de problemas o necesidades. Se considera a sí mismo (a) apto (a) para orientarle. Tiene fuerte inclinación hacia la orientación educativa. Además, manifiestan que es importante apoyar a los alumnos

porque de esa manera ellos se sienten aceptados y en confianza. La orientación ofrecida contribuye a que tomen mejores decisiones, y se les abren otras opciones de solución. También favorece la adaptación.

### 3.8.9 Código 4.2 Limitantes.

Sub-código 4.2.1. Limitadas Relaciones. Factores como la desconfianza del estudiante, no lograr una comunicación sincera, el desinterés, la desmotivación, o irresponsabilidad del estudiante en acudir a la tutoría afectan la relación. Estas circunstancias inciden en una tutoría ineficaz para responder a las necesidades de orientación en cuanto a problemas personales, familiares, sociales y afectivos.

Sub-código 4.2.2. Limitantes Internas. Alguna voz docente (del tutor) manifiesta que la institución no cuenta con un programa de orientación educativa. Otros mencionan dificultades para comunicarse con los estudiantes, por falta de información, estar desactualizada o ser falsa (datos de contacto, números de teléfono, correos que los estudiantes han proporcionado). La disponibilidad de tiempo de los tutores y la carga laboral son otros factores señalados. La falta de conocimiento y experticia del tutor en la atención a problemas psicológicos, sociales y familiares también incide en la capacidad para resolver este tipo de problemas. Otros tutores manifiestan que están fuera de su ámbito y/o preparación profesional. Las voces docentes expresan que orientar para resolver problemas personales requiere experticia porque son problemas complejos.

Sub-código 4.2.3. Limitantes Externas. Se refiere a necesidades de orientación (problemas) que tienen en su origen aspectos de índole económica, inseguridad ciudadana, conciliación estudio/trabajo, conciliación estudio /familia, de salud, de autonomía económica como no poder continuar con los estudios ante la pérdida del empleo de los progenitores.



***Temática 5. El programa tutorial cohesiona a los alumnos entre sí para establecer relaciones colaborativas entre pares.***

**3.8.10 Código 5.1 Razones para recomendar al estudiante apoyo mutuo y el trabajo en equipo entre ellos.**

Sub-código 5.1.1. Contribuye al desarrollo integral de la persona. Es importante para la vida personal, estudiantil y profesional. La tendencia actual es integrarse en labores colectivas. Ayuda a resolver problemas de gestión educativa o trámites. También en el campo laboral se trabaja con diferentes tipos de personas por lo que es parte de su formación profesional; trabajar en equipo es una competencia y por tanto una fortaleza en su desarrollo académico, personal y laboral. Forma parte de una nueva cultura de trabajo. Es una necesidad relacionarse con otros ya que el trabajo se ha vuelto interdisciplinario. Trabajar en equipo, dar y recibir apoyo conduce al éxito.

Sub-código 5.1.2. Valor institucional. Es importante educar en valores dentro o fuera de la universidad. La universidad promueve el trabajo en equipo. Es parte de los valores institucionales. Favorece la integración al centro de estudios, una mejor y mayor comunicación en equipo propicia la adaptación a la institución. Mediante el apoyo mutuo las cosas funcionan mejor. Para relacionarse de forma eficiente es imprescindible una buena comunicación entre compañeros y con los docentes. Conformar redes previene el abandono o deserción. Es una forma de autoayuda. Es una vivencia educativa. Se asimilan experiencias como el compañerismo, la amistad y valores como la solidaridad y el respeto.

Sub-código 5.1.3. Socialización. El trabajo en equipo supone ayuda mutua de saberes donde los estudiantes más experimentados apoyan a los más noveles. Contribuye a exteriorizar deficiencias o aptitudes hacia los demás, donde se complementan fortalezas

y debilidades. Se socializan conocimientos por medio del grupo. La riqueza de puntos de vista o soluciones se traduce en resultados más prolíficos. Puede crear ideas nuevas para afrontar y resolver problemas con mayor calidad. El trabajo colaborativo facilita el desempeño académico y fortalece las competencias. El proceso de enseñanza aprendizaje en grupo es más efectivo.

### **3.8.11 Código 5.2. No lo recomienda o no le corresponde.**

Se observan dos opciones. Una que consiste en que el tutor no lo enfatiza restándole importancia o desestimándolo y otra que consiste en que el tutor tiene una visión limitada del Programa, por lo que considera no le corresponde fomentar el trabajo en equipo y lo atribuye como una responsabilidad del profesor de la asignatura.

*Temática 6. El espacio tutorial ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje.*

### **3.8.12 Código 6.1 Estudiantes con problemas de aprendizaje. Tipos.**

Sub-código 6.1.1. Falta de rendimiento. El estudiante consulta sus dudas en relación a tareas y ejercicios de asignaturas, asignaturas específicas o contenidos de las asignaturas.

Sub-código 6.1.2 Adaptación. Se refiere a que el estudiante experimenta temor ante exámenes, también a problemas de relaciones. Se han presentado casos de discapacidad en donde los maestros no han sido informados y la situación no se advierte hasta que el docente-tutor observa alguna situación que demanda otro tipo de atención.

### **3.8.13 Código 6.2. Formas como se resuelven los problemas de aprendizaje.**

Sub-código 6.2.1. Asiste personalmente. El tutor ofrece asistencia personal utiliza ejemplos y orienta. También indica el proceso lógico para la solución del problema. Explica, habla, comparte referencias bibliográficas. Hace un seguimiento a las

dificultades académicas de sus tutorados. Ofrece consulta personalizada en su despacho. Aconseja mejorar hábitos de estudio. Adicionalmente apoya con las tareas.

Sub-código 6.2.2. Los refiere/busca ayuda. El tutor redirige al estudiante con el docente de la asignatura o los transfiere/refiere con el instructor y solicita que le mantenga informado. También opta por transferirlos a cursos de refuerzo. En los casos de discapacidad busca ayuda especializada.

#### 3.8.14 Código 6.3. No me han abordado.

El tutor no recibió consultas relacionadas con la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante.

*Temática 7. El espacio tutorial ayuda a la autonomía y a una reflexión crítica del estudiante.*

#### 3.8.15 Código 7.1 Se ha puesto como objetivo contribuir con su tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante.

Sub-código 7.1.1 Limitadamente. Se hace, pero se requiere más formación como tutor en estas áreas. No puede contribuirles mucho en esos aspectos ya que requeriría más tiempo con el tutorado. La carga laboral del tutor es un factor que afecta. La autonomía personal y la reflexión crítica del estudiante no son necesariamente sus objetivos pero los menciona en las visitas a las aulas. Algunos no los plantean, porque no son directamente objetivos contemplados en el programa. Algún tutor manifiesta no tener casos, lo cual indica que no es parte de sus acciones.

Sub-código 7.1.2. A demanda. El tutor que actúa respondiendo a la demanda del estudiante afirma que es deber de este formar parte de grupos de trabajo y leer sobre temas innovadores en sus áreas de estudio. El estudiante ha de ser autodidacta para poseer un

criterio amplio. Enfatiza la responsabilidad propia del estudiante. Solo cuando el estudiante busca la ayuda en estos asuntos se le proporciona.

Sub-código 7.1.3. Asume el objetivo. Apoya al estudiante ante diferentes situaciones pero es el alumno quién toma sus propias decisiones. Ha recibido y orientado casos sobre independencia económica, incentiva a que el alumno se fije metas y las alcance. Algunos manifiestan despertar en el estudiante la responsabilidad y el aprovechamiento de recursos para lograr metas y objetivos. Es objetivo de estos tutores apoyar y motivar a sus alumnos en su vida personal. Trata de ayudar o acompañar mientras se adaptan. Intenta hacerle entender la importancia de sus notas, de la asistencia a clase, del esfuerzo. Incentiva y orienta para que el proceso de estudios obtenga fruto en el futuro. Induce, persuade, convence de que se inscriban en programa Pasaporte para la vida. El objetivo es hacer que el estudiante comprenda su propia responsabilidad en la etapa universitaria como ser independiente que asume un compromiso personal y social; que el alumno comprenda que es él mismo quién marcará el éxito o fracaso en sus estudios. Aconseja leer y practicar para alcanzar la autonomía personal y reflexión crítica. Implementa y busca mecanismos como el aula invertida para fortalecer la autonomía y la reflexión crítica. Aconseja al estudiante para que realice su plan de vida, sea independiente con bases sólidas y proactivo. Es su propósito que el estudiante logre independizarse. La reflexión crítica del estudiante se persigue induciendo al estudiante a asistir a diversas actividades organizadas por la universidad. Orienta al estudiante a fortalecer la autonomía personal y como ser crítico objetivo y positivo.

***Temática 8. Forma en que el espacio tutorial involucra al estudiante de forma comprometida con su universidad.***

**3.8.16 Código 8. 1 Procura involucrar al estudiante en la vida universitaria.**

Sub-código 8.1.1. Adaptación a la vida universitaria y académica. Se refiere a lograr identidad con su alma máter; sentirse parte de la comunidad/familia UTEC e integrado. Se busca que el estudiante adopte un rol protagónico en el desarrollo de su persona; que se familiarice con la universidad; que enriquezca su vida académica; que asuma el rol de estudiante universitario. Lleva a cabo investigación formativa y les orienta a participar en instructorias, cursos de refuerzo. Les informa acerca del calendario de actividades extracurriculares de su escuela/facultad para fomentar la asistencia talleres o seminarios. Fomenta otras actividades en nuevos ambientes de aprendizaje. Les informa acerca de las oportunidades para acceder a becas internacionales. Les incentiva a ser instructor o colaborador de docente. Promueve la asistencia a cursos gratuitos afines a su carrera, aprovechar oportunidades de pasantías y todo tipo de actividades académicas.

Sub-código 8.1.2. Socialización, formación en valores. Corresponde con la realización de actividades de extensión cultural; el involucramiento en actividades deportivas; la participación en actividades que promueva el Decanato de Estudiantes. La inscripción en actividades para la formación en valores solidarios (carreras deportivas solidarias, actividades de beneficencia, campañas de donación de sangre); la recolección y donación de juguetes; la promoción del liderazgo en diferentes clubes; la organización y participación en actividades culturales; participación en programa de protección del medio ambiente. Todo lo anterior se considera mecanismos para conocer e integrarse con sus nuevos compañeros, conocer la universidad, sus instalaciones y programas.

**Temática 9. En el espacio tutorial han emergido problemáticas de desigualdad, de género, de etnia y cultura.**

**3.8.17 Código 9.1 Ha recibido consultas sobre temas de desigualdad, género, etnia y cultura.**

9.1. No he recibido consultas

Sub-código 9.1.1. Desigualdad, género. No surgieron estos temas. Se esperaba que hubiese surgido de las narrativas. Por esta razón estaba contemplado en el mapa de códigos preliminar, pero no son abordados por los estudiantes, según manifiestan los tutores.

Sub código 9.1.2. Etnia y cultura. No emergieron estos temas. Se esperaba que hubiese surgido de las narrativas. Por esta razón estaba contemplado en el mapa de códigos preliminar.

Sub-código 9.1.3. Otros. Surgió el tema de la desigualdad entendida como favoritismo de los docentes. Se refiere a la preferencia de los facilitadores hacia un estudiante /cierto grupo de estudiantes; el acoso escolar, *bullying*, hubo un docente que lo mencionó de forma superficial, pero nadie más se refirió a esta situación.

**3.8.18 Código 9.2. Razones por las que no ha recibido consultas.**

Sub-código 9.2.1. Falta de confianza. No hay confianza para abordar los temas de discriminación por género, etnia o cultura, las voces los consideran asuntos muy personales. El estudiante no siente la confianza de expresarlos sea que existan o a nivel de consulta. La falta de confianza, vergüenza inciden en que no sean discutidos. El estudiante no identifica al tutor como una persona que le puede ayudar en esos temas, sino que este aborda únicamente problemas administrativos y académicos.

Sub-código 9.2.2. Falta de sensibilidad Manifiestan algunos tutores que en la universidad no se hace énfasis en esos temas. Tampoco el programa de tutores explora esas áreas. Son estudiantes muy jóvenes, de nuevo ingreso y tal vez esa la razón por que no tienen esa cultura, [inquietud]. También incide el desinterés de los estudiantes. Son jóvenes aún no parecen preocuparse y no prestan atención a esos temas. Hay poca divulgación o noción de los mismos. Otros tutores dicen que se les trata a todos los estudiantes por igual y ellos lo perciben.

***Temática 10. Demandas de cambio de los alumnos y los tutores para el progreso del programa de tutores.***

**3.8.19 Código 10.1 Sugerencias por parte de los estudiantes de la necesidad de realizar algún cambio en el programa de tutores.**

Sub-código 10.1.1. Cambios sugeridos por estudiantes. Se refiere a que los estudiantes hayan solicitado a su tutor, en particular, algunos cambios que pudiera realizar la institución en torno al programa de tutores. Éstos no mencionan cambios sugeridos por los estudiantes, excepto un estudiante que sugiere que la formación del tutor asignado a un grupo debe ser afín a la materia que cursan los estudiantes en el grupo que está tutorando.

Sub-código 10.1.2 No ha recibido cambios sugeridos por el estudiante.

**3.8.20 Código 10.2. Cambios que usted sugeriría. Cambios sugeridos por el tutor en relación al programa y en relación a su rol como tutor.**

A partir de la experiencia del docente en su rol como tutor está en la capacidad de sugerir cambios al programa. Se identifican esos cambios recomendados y se clasifican en dos categorías: cambios relativos al programa y cambios relacionados al rol de tutor.

Sub-código 10.2.1. Cambios en el Programa de Tutores. De Administración. Tienen relación con el proceso administrativo. Sugieren mayor acercamiento a las aulas para atraer los estudiantes al programa; una mayor divulgación del programa, incluso a nivel de bachillerato, cuando se visitan los centros de educación media. También se pretende que los padres conozcan del mismo; así como propuestas e iniciativas de atención financiera de la universidad para ayudar a disminuir la deserción por problemas de índole económico.

Otra solicitud es que existan distintivos visibles para tutores de forma que serán más fácilmente identificados por los estudiantes. El cambio sugerido para una mayor divulgación del programa, responde a la necesidad de motivar al estudiante a participar enfocándose en los beneficios que la tutoría le aporta. Otra recomendación es acerca de designar personal y estructura organizativa que se dedique en un 100% a las tutorías y que sea más integral.

De metodología. Se sugiere asignar grupos afines a la especialidad del tutor. También se considera interesante destinar un espacio virtual para los tutores dentro del portal educativo y un *chat on line*. Otra propuesta es que sea un programa integral y que se prolongue más tiempo es decir que acompañe al estudiante a lo largo de su carrera.

Desarrollar convivios con los estudiantes, charlas motivacionales, orientación para el trabajo. Refuerzos específicos.

De medios-recursos. Se solicitan bases de datos de estudiante completas; contar con unas instalaciones físicas exclusivas para tutorías; una estructura ad hoc para atender las tutorías con acciones proactivas. Las justificaciones de estos cambios sugeridos en medios y recursos es destinar un espacio virtual, aula de apoyo virtual, para mejorar la atención, informar oportunamente y generar más confianza en el estudiante. Las



iniciativas de atención financiera podrían disminuir/evitar deserción. Y finalmente las bases de datos de estudiante completas, persiguen una atención personalizada y eficaz.

Sub-código 10.2.2. Cambios relativos al rol de Tutor. Formación y desarrollo del tutor. Se propone capacitación en varias áreas entre ellas en conducta humana, *e-learning*. Se menciona la necesidad de un Plan de trabajo y plan de capacitación para tutores, intercambio de tutores con otras universidades; reuniones de coordinación/motivación con los tutores.

Mejorar coordinación, otorgar la importancia que corresponde al rol del tutor; crear comunidades de aprendizaje/redes de tutores y de alumnos. Aumentar y mejorar uso TIC para tutorar. Definir la carga laboral de tutores con una asignación de tiempo adecuada. Las razones de los cambios sugeridos en torno a los tutores y su capacitación responden a las necesidades detectadas en los estudiantes. Fortalecer la motivación de los tutores. Compartir, generar actitudes positivas, incrementar el compromiso hacia el programa. Optimizar la comunicación y favorecer el aprendizaje social colaborativo a través de redes y comunidades.

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante





## **CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS**

---

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## CAPÍTULO 4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este espacio se presentan los resultados de la investigación. En primer lugar daremos a conocer las dimensiones descriptivas y sociodemográficas; a continuación la exposición de los resultados correspondientes a la dimensión inferencial relacionada con las cuestiones de investigación.

### 4.1 Exposición de resultados de los códigos demográficos

Estos resultados hacen referencia al sexo, edad, formación académica y experiencia docente de quiénes desempeñan el rol de tutor.

El número de tutores participantes asciende a 30 de los cuales 19 son de sexo masculino, significando un 63% y de sexo femenino son 11 representando un 37%, ver figura 4.

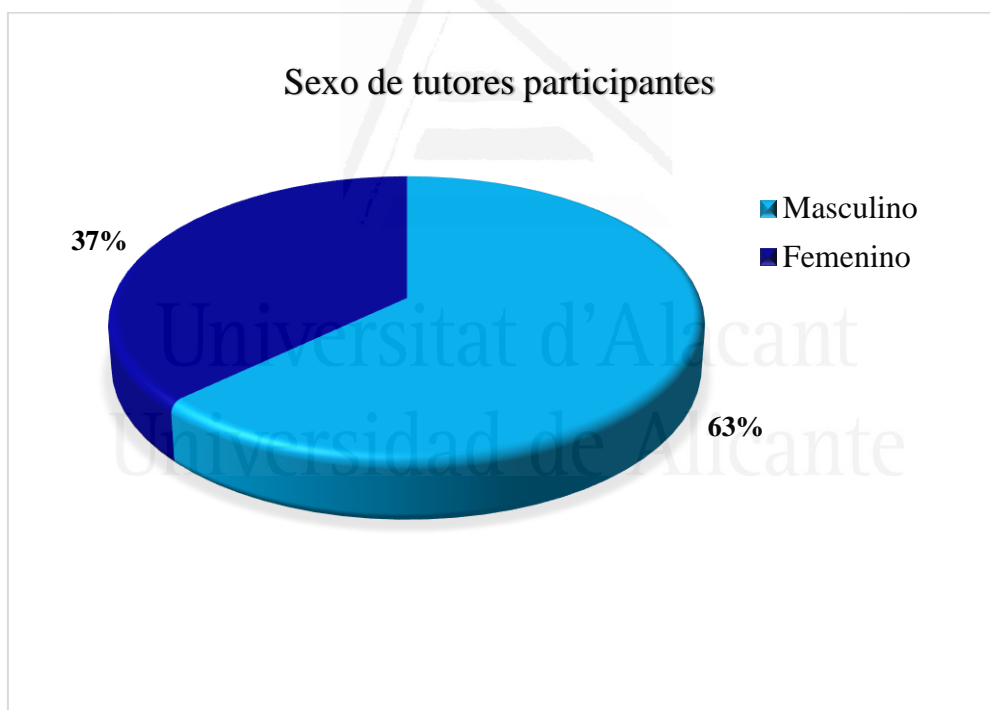


Figura 4. Participantes por género

Gran parte de los tutores entrevistados eran profesores de edad superior a 50 años. Este rango es el más representativo reflejando un 44%, le sigue un 40% para edades comprendidas entre los 41 y 50 años. El rango entre 31 y 40 años, está representado por

un 13% y el rango de edad entre 20 y 30 años está representado por sólo un el 3%, como podemos observar en la figura 5.

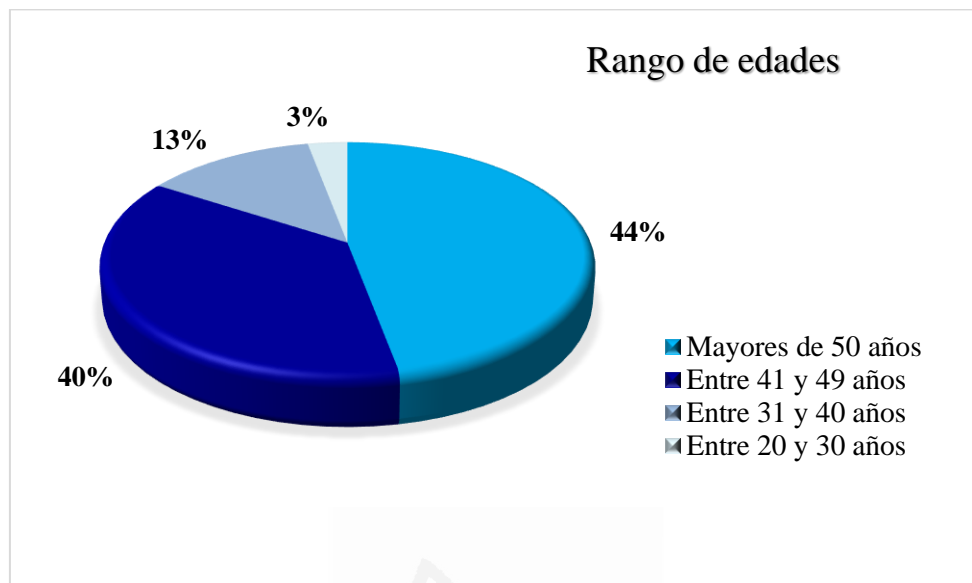


Figura 5. Participantes por edad

En lo concerniente a su formación académica el 70% cuenta con estudios de maestría, el 23% cuenta con cursos de postgrado y un 7% ha realizado únicamente estudios de nivel de grado, según vemos representado en la figura 6.

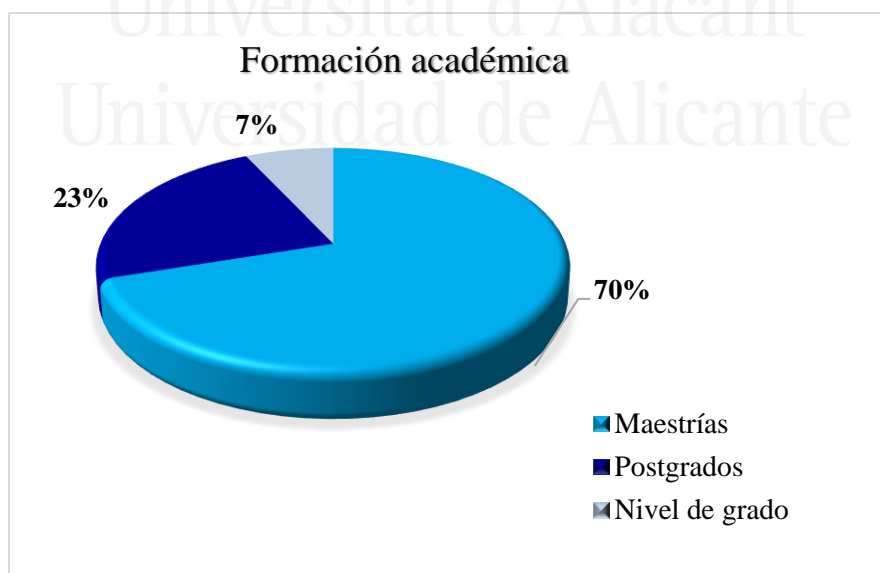


Figura 6. Nivel de formación tutores

La dimensión relativa a la experiencia docente se clasificó en 4 niveles: novel (hasta 5 años de experiencia docente) con una participación de 17%; en desarrollo (entre 6 y 10 años) representado con el 17% de los tutores UTEC participantes; el avanzado (entre 11 y 15 años) con un 3%; y experto para quién cuenta con una experiencia docente de más de 15 años, este último agrupa un 63% de los tutores de la muestra.

Podemos afirmar que el perfil del tutor de la UTEC es un docente de sexo masculino, con estudios a nivel de maestría, que cuenta con una experiencia docente de más de 15 años y con una edad mayor a 40 años. Es decir se trata de profesorado con recorrido y experiencia docente.

## **4.2 Exposición de los resultados sobre las cuestiones de investigación**

Las cuestiones de investigación abordadas dieron lugar al desarrollo de diez temas los cuales abordaremos uno a uno.

### **Temática 1. Motivos de satisfacción y limitaciones de los tutores de la UTEC con el programa tutorial.**

Este tema generó 103 segmentos de narrativas o de voces docentes. La cuestión de investigación hace alusión a las experiencias que han tenido los docentes en su rol como tutores, en cuanto a situaciones favorables denominadas Satisfacciones (1.1) y, en contraste, las situaciones desfavorables que se refieren a las preocupaciones y dificultades codificadas como Limitaciones (1.2).

#### **4.1.1 Código 1.1 Satisfacciones.**

En relación a la categoría Satisfacciones revelada por la primera cuestión de investigación “¿Qué satisfacciones ha vivenciado en el programa de tutores? ¿Podríamos darnos algún ejemplo?”, suma un total de 61 narrativas. En la tabla 24 se exponen los



resultados que revelan tres tipos de vivencias: Cercanía (1.1.1), Ayuda (1.1.2) y Agradecimiento (1.1.3).

Tabla 24

*Código 1.1 Satisfacciones*

Código	Sub código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
1.1 Satisfacciones	1.1.1 Cercanía	17	27.87
	1.1.2 Ayuda	31	50.82
	1.1.3 Agradecimiento	13	21.31
Total		61	100.00

*Sub-código Cercanía 1.1.1.*

El término cercanía aparece en las frecuencias en segunda posición; hace referencia a que el tutor aprecia y valora sentirse cercano al estudiante. Esto sucede cuando el alumno es abierto e incluso en algunos casos le comunica situaciones de índole personal, es decir, que el tutor ha logrado ganarse su confianza lo que le permite apoyarle más eficazmente, un ejemplo de narrativa es:

...Satisfacción proporciona al docente que lo realiza, ya que uno vive el acercamiento con los alumnos que va más allá de lo académico, es una relación que integra lo académico, relaciones interpersonales y en algunos casos relaciones con la familia (Tut\_027).

Otro ejemplo:

Aceptación, confianza plena y buena actitud de parte de los estudiantes tutorados, especialmente de aquellos que han encontrado respuestas sobre sus dudas, diligencias o cualquier otro tipo de apoyo que se les haya podido brindar desde la acción tutorial como tal (Tut\_021).

Un tercer ejemplo en cuanto a la cercanía que dicen los tutores vivenciar con satisfacción es lo expresado por uno de ellos:

Los estudiantes lo identifican a uno como su “papá administrativo” debido a que siempre tienen preguntas sobre dichos procesos de la universidad (Tut\_025).

*Sub-código Ayuda 1.1.2.*

Según las narrativas analizadas, la satisfacción por ayuda es la más representativa, participando con un 50.82% en el total de satisfacciones. Un tutor se llena de satisfacción al ofrecer o dar ayuda al estudiante. La ayuda puede ser de tipo académica, administrativa o personal:

La mayor satisfacción ha sido el poder ayudar a jóvenes que recién inician su vida universitaria en diferentes puntos que para ellos son desconocidos y orientarles sobre cómo realizar algunos procedimientos que desconoce (Tut\_003).

Es una satisfacción del tutor darse cuenta que su ayuda evitó que el estudiante se retirara de la asignatura o que abandonase la universidad, es decir que con su trabajo el tutor evitó la deserción. La siguiente narrativa constituye un ejemplo de este resultado.

Han sido varias, pero tal vez una significativa fue una estudiante que por cuestiones de embarazo se le estaba complicando venir a clases, pero al final logró culminar su ciclo con el apoyo que se le brindó (Tut\_020).

La prevención de la deserción también la encontramos ejemplificada en el siguiente testimonio:

El papel que el tutor juega en estos casos es vital, pues de nosotros depende evitar que las estadísticas de deserción sigan en aumento, por lo que nos contactamos con el estudiante que no ha asistido a las últimas dos o tres clases

y hacemos un sondeo con él y hasta con sus padres para conocer los motivos que le han impedido venir a clases (Tut\_021).

*Sub-código Agradecimiento 1.1.3.*

El agradecimiento como satisfacción ha sido posicionado en tercer lugar por los participantes. El tutor recibe el agradecimiento del estudiante por el apoyo o la ayuda proporcionada, también lo recibe de las familias o de la institución. Una evidencia de este tipo de satisfacción la observamos en este fragmento de narrativa.

El agradecimiento de estudiantes a quiénes orienté para que no abandonaran su carrera en Artes gráficas [Diseño gráfico] (Tut\_001).

Un testimonio que cobra una importancia fundamental porque expresaba el cambio en la vida de un estudiante es:

Que se presente un joven y le diga al tutor gracias por la orientación oportuna y que a eso se debe estar en la universidad aún. (Tut\_008).

Los tutores también perciben el agradecimiento en el lenguaje no verbal de los estudiantes:

Los (as) jóvenes se sienten agradecidos (as) no sólo con la persona (tutor) sino que también con la institución...El hecho de recibir un caluroso apretón de manos y ver la expresión en el rostro de la persona (estudiante) es gratificante... (Tut\_004).

Un matiz de la satisfacción por agradecimiento es recibir el reconocimiento de la familia del estudiante:

Uno de las satisfacciones es: el agradecimiento de los padres de familia. Me refiero a que cuando yo como tutor debo de llamar a los estudiantes que no se presentan a clase por una semana o porque no tomaron su examen parcial.

Entonces al llamarles por teléfono los padres de familia agradecen que nuestra Universidad esté pendiente de sus estudiantes... (Tutor 024).

Como segunda evidencia se presenta la afirmación:

Agradecidos especialmente sus padres, que estemos pendiente de su progreso (Tut\_025).

Finalmente, para el tutor es importante tener o recibir el reconocimiento de las autoridades y una valoración a su trabajo:

Hace varios años, todos los inicios de ciclo académico, el Decanato de estudiantes organizaba desayunos informativos con todos los docentes, había algunos reconocimientos a los docentes tutores que habían tenido menos deserción estudiantil, había producto promocional, camisas, tazas u otros artículos promocionales. Algo que motivaba a seguir haciendo un buen trabajo como tutor. El Decanato daba a conocer los objetivos para ese ciclo, se informaba si al cierre del ciclo anterior habían bajado o no los índices de deserción. (Tut\_022).

En la figura 7 observamos las diferentes satisfacciones que experimentan los docentes desempeñando el rol de tutor.

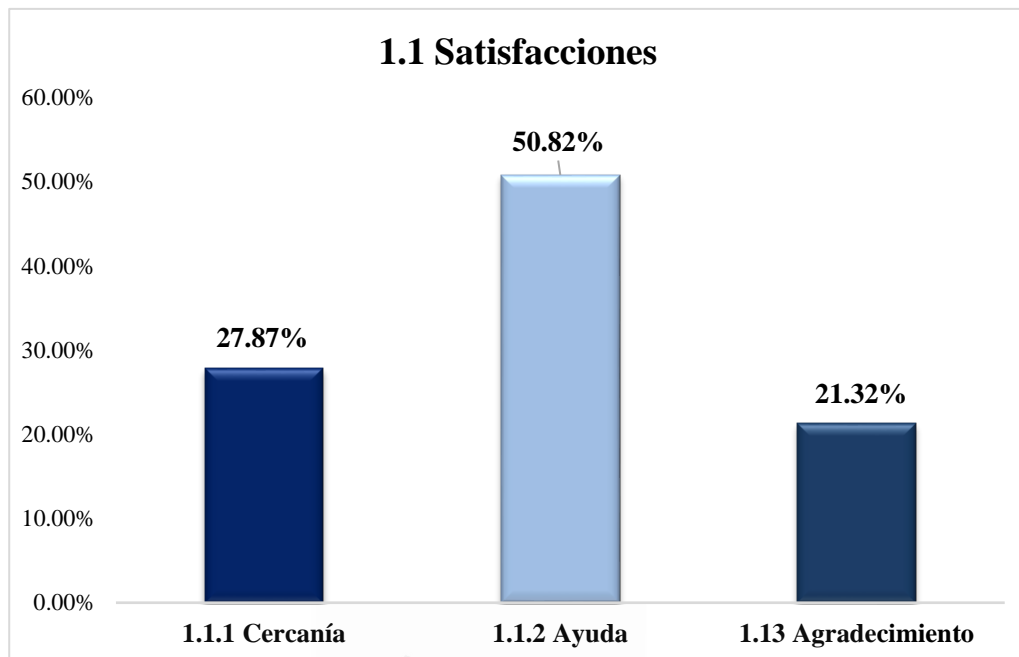


Figura 7. Satisfacciones vivenciadas en el Programa de Tutores

#### 4.1.2 Código 1.2 Limitaciones.

Al ejecutar su función tutorial, el docente enfrenta algunas preocupaciones y dificultades, las cuales ha expresado en sus narrativas partiendo de la pregunta: “¿Qué preocupaciones y dificultades ha vivenciado en el programa de tutores y por qué?” Estas se han denominado Limitaciones (1.2) condicionan negativamente el accionar del tutor e inciden en los resultados del programa. En el análisis de las narrativas emergieron tres sub- códigos: Relaciones limitadas (1.2.1), Limitantes internas (1.2.2) y Limitantes externas (1.2.3) como mostramos en la tabla 25.

Tabla 25

*Código 1.2 Preocupaciones y dificultades como limitaciones*

Código	Sub-código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
1.2 Limitaciones	1.2.1 Relaciones limitadas	15	35.72
	1.2.2 Limitantes internas	13	30.95
	1.2.3 Limitantes externas	14	33.33
Total		42	100.00

*Sub-código Limitadas relaciones 1.2.1.*

Se observa que las limitadas relaciones de los estudiantes son la mayor preocupación en la atención tutorial. En las narrativas, las voces de los tutores expresan que los alumnos muestran desinterés en el programa, no hablan abiertamente de sus dificultades, no actualizan sus datos de contacto cuando tienen cambios. Esto les plantea dificultades ya que les impide hacer un buen seguimiento a los casos y cumplir con los objetivos del Programa. Para sostener estas afirmaciones se identifica entre las narrativas:

Las indiferencias de los jóvenes, que a pesar que se les quiere ayudar, ellos no le dan importancia. (Tut\_020).

En cuanto a la dificultad de comunicarse con los jóvenes vía teléfono móvil otro participante subraya:

La mayor dificultad es sobre todo el poder contactar a estudiantes que nunca han asistido a clases ya que muchas veces la información que ellos proporcionan no es” (Tut\_003).

En otro fragmento narrativo aparece:

La mayoría de alumnos no contestan su celular y eso dificulta la labor de seguimiento (Tut\_017).

También se observa un importante señalamiento en el comentario expresado por otro participante:

Uno de los problemas es que la mayoría [...] los estudiantes fallan en la comunicación o la socialización. Porque ellos no preguntan y no asisten a las asesorías con el Tutor (Tut\_014).

*Sub-código Limitaciones internas 1.2.2*

En orden descendente es la tercera razón de preocupación para los tutores. Se refiere a aspectos propiamente del Programa o también de la institución que inciden en la ejecución del mismo. Presenta varios matices, se refiere a temas de administración y comunicación interna. Estos aspectos afectan la motivación del colectivo de tutores.

Mi percepción acerca de este aspecto tiene bases muy limitadas, se fundamenta en pocos intercambios con otros tutores, con quienes coincidimos en que el programa ha decaído el interés de algunos de los tutores mismos debido a que ya no se informa acerca de los resultados relativos a las acciones llevadas a cabo durante el ciclo como lo fue al inicio del programa (Tut\_001).

También acontece que no ha habido por parte de la institución una divulgación adecuada del Programa lo que redundará en poca participación o interés del estudiantado.

Básicamente que los estudiantes no sepan del programa y por consiguiente no contesten las llamadas (Tut\_005).

Se evidencia la necesidad de crear un protocolo de atención así como uniformar reportes y formularios y a este respecto, uno de los participantes expresa:

Con respecto a la entrega de los formatos de tutores, hay muchas variaciones por ciclo en su contenido lo que genera desorden en su presentación (Tut\_025).

Otro aspecto a destacar es que los profesores titulares de la asignatura no permitan o dificulten el acceso al aula lo cual afecta al acercamiento y el contacto de los tutores con los estudiantes para establecer comunicación:

Falta de apoyo a los tutores por parte de los docentes titulares de las asignaturas y muchas veces también falta de apoyo de las autoridades cuando establece alguna queja sobre el programa (Tut\_030).

También existe desinterés por parte de otras unidades para apoyar a los tutores, es decir no siempre todas las instancias de la universidad están alineadas con los objetivos del programa, el que es estratégico y de carácter institucional:

Muchas veces uno les quiere ayudar, pero no puede, porque a veces el problema es con otras unidades, los alumnos se acercan a solicitar ayuda y les salen pesados o cortantes, y uno trata a los alumnos de forma amable porque son de nuevo ingreso y a veces no tenemos el apoyo de otras unidades (Tut\_027).

Y otro aspecto importante que también afecta a la atención que reciben los estudiantes y que es manifestada con frecuencia por los tutores es la carga laboral del tutor:

En algunos casos se ha evidenciado que el tutor nunca está cerca del alumno y no visita el aula ni tiene ningún contacto con sus tutorados. Podría ser debido a que el docente-tutor tiene mucha carga y descuida el Programa de tutores (Tut\_013).

#### *Sub-código Limitaciones Externas 1.2.3.*

Las limitaciones externas constituyen el segundo motivo de preocupación o dificultad que los tutores han expresado en las narrativas. Se refieren a aspectos que están fuera del alcance del tutor o de la institución pero que afectan la eficacia del trabajo tutorial. Estos aspectos o matices están relacionados con la situación personal o familiar del estudiante. La voz de este testimonio lo resume y además en él subyace la impotencia de tratar estas dificultades:

A veces las razones por las cuales no pueden continuar son de índole económicas o sociales, y por más que se les quiere apoyar, se sale de nuestro alcance (Tut\_020).



Otros segmentos de las narrativas que hacen mención de limitaciones externas en la base del análisis realizado:

La mayor preocupación es la deserción de los estudiantes que en la mayoría de los casos se debe a que se quedan sin empleo, han sido amenazados por maras o porque se han ido fuera del país. Porque son factores externos que como tutores no podemos gestionar, como para retenerlos y motivarlos a que sigan con sus estudios (Tutor \_015).

Otra evidencia de este tipo de limitación la ilustra la voz del tutor:

Las preocupaciones van más en el sentido social, dado que muchas veces los estudiantes terminan retirándose de la universidad por factores que indudablemente ellos o sus familiares, amenazas de grupos antisociales, desempleo de alguno de sus padres, o en el mejor de los casos inician su vida laboral y las empresas no siempre acceden a autorizar permisos para estudio, siendo más importante para la mayoría de nuestra población el aportar económicamente a sus hogares. (Tut\_010).

En la figura 8 observamos de forma gráfica las limitaciones que han expresado las voces docentes experimentan en el desempeño de su rol tutorial.

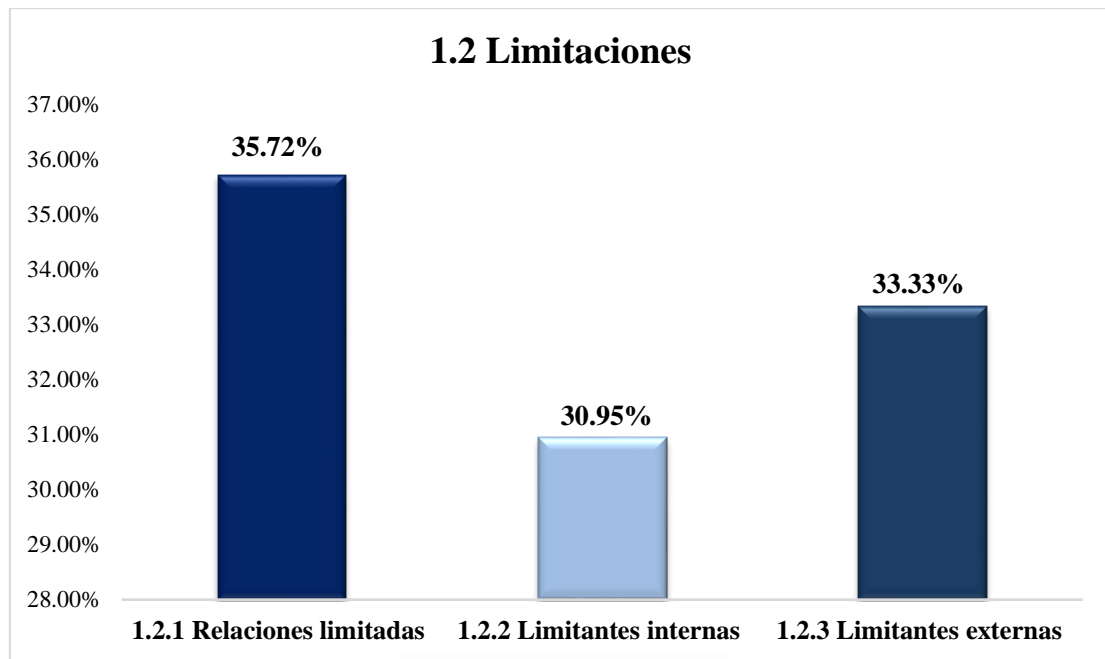


Figura 8. Preocupaciones y dificultades vivenciadas en el programa de tutores.

Al comparar los hallazgos de los dos códigos que engloba este tema, se puede afirmar que las narrativas reflejan que los tutores encuentran más satisfacciones que preocupaciones en su labor tutorial, pues las manifestaciones de satisfacción superan en número (61) a aquellas que hacen referencia a las preocupaciones y dificultades (42).

## **Tema 2. Acciones y tareas que los tutores de la UTEC relatan haber realizado dentro del espacio tutorial actual.**

Este tema generó un total 37 segmentos de voces docentes.

### **4.1.3 Código 2.1 Acciones implementadas.**

En esta cuestión de investigación se hace referencia a si el tutor ha implementado alguna acción en el Programa de Tutores. Se trata de indagar cómo se visualiza el ámbito de acción.

Se identifican dos formas de proceder tutorial: Una forma es que el tutor Cumple con el programa (sub código 2.1.1) representado por 11 narrativas. Otra forma es que Se involucra o implica totalmente (sub código 2.1.3) que aportó 26 voces, lo cual observamos en tabla 26.

Tabla 26

*Código 2.1 Acciones implementadas en el programa de tutores.*

Código	Sub código	fa	100%fa
2.1 Acciones implementadas	2.1.1 Cumple con el programa	11	29.73
	2.1.2 Transfiere	0	0.00
	2.1.3 Se involucra totalmente	26	70.27
Total		37	100.00

*Sub-código 2.1.1 Cumple con programa.*

Se refiere a que cumple concretamente con lo estipulado en el Programa de Tutores. Identifica las actividades que debe realizar según el programa y las ejecuta pero no realiza actividades/iniciativas adicionales. Este comportamiento cumplir con el programa, y limitar su actividad a realizar las acciones establecidas, aparece reflejado con una ponderación de 29.73% en las voces docentes. Citaremos tres respuestas de las 11 recibidas con este sub-código 2.1.1 ante la pregunta de si se ha implementado alguna acción en el Programa de tutores:

- Seguimos los lineamientos del coordinador del programa (Tut\_009).
- No, ya que recibimos instrucciones o lineamientos de parte de los coordinadores del Programa y como tutor seguimos las instrucciones (Tut\_012).
- Como tutores no tenemos facultades como para tomar decisiones y ejecutar acciones fuera de los lineamientos que se nos dan por parte de las autoridades encargadas del programa. (Tut\_015).

*Sub-código 2.1.2 Transfiere.*

Según la definición de este sub-código, el tutor realiza algunas gestiones como orientar al estudiante indicándole las unidades específicas donde recibir servicios

concretos según de la facultad o especializados de la institución. Este código no obtuvo respuestas de las voces docentes sino que estas se concentraron en los sub-códigos que hacen relación a cumplir con lo estipulado o involucrarse totalmente.

*Sub-código 2.1.3 Se involucra totalmente.*

Realiza actividades más allá de las estipuladas. Es el tutor que muestra estar muy motivado para ayudar al estudiante. Sobrepasa las funciones establecidas en el Programa de Tutores y realiza actividades por iniciativa propia.

Al comparar los resultados de los sub códigos que representan este tema observamos que las acciones emprendidas se pueden ubicar en dos niveles. Según el código 2.1.1, consiste en realizar única y exclusivamente las tareas que dicta el PT y se constituye en el primer nivel. El código 2.1.2, no obtuvo respuesta. Por lo que el segundo nivel sería “Se involucra totalmente” con el código 2.1.3., Obtuvo el mayor número de voces docentes y representa el 70.27% de respuestas para esta categoría. Estas acciones se evidencian con los siguientes ejemplos de narrativas:

Actualmente, el estudiante visita muy poco al tutor, en consecuencia, debe irse a él para familiarizar la relación de asesoría y crearle confianza en lo positivo de los objetivos del Programa para sus intereses (Tut\_01).

Otro ejemplo de este nivel del involucramiento del tutor se encuentra en la siguiente voz docente:

Bueno sí, como el caso de una chica que debía cambiarse de sección en tiempo extemporáneo por motivos de trabajo y se logró hacer el cambio de sección porque de lo contrario debía retirar la materia (Tut\_011).

Un tercer caso que ejemplifica este comportamiento docente involucrado totalmente se encuentra en la narrativa siguiente:

En algunos casos, no se ha podido hablar adecuadamente con los alumnos, por lo que he hablado muchas veces con los familiares, generalmente las madres para ayudarles a visualizar la importancia de que sus hijos sigan en la universidad. La idea es que los familiares sean un apoyo motivador para los jóvenes. En otros casos he citado alumnos para poder hablar con ellos acerca de sus metas, sus sueños y poderles recalcar la importancia de poder terminar sus estudios (Tut\_016).

En la figura 9, observamos los niveles de involucramiento anteriormente descritos.

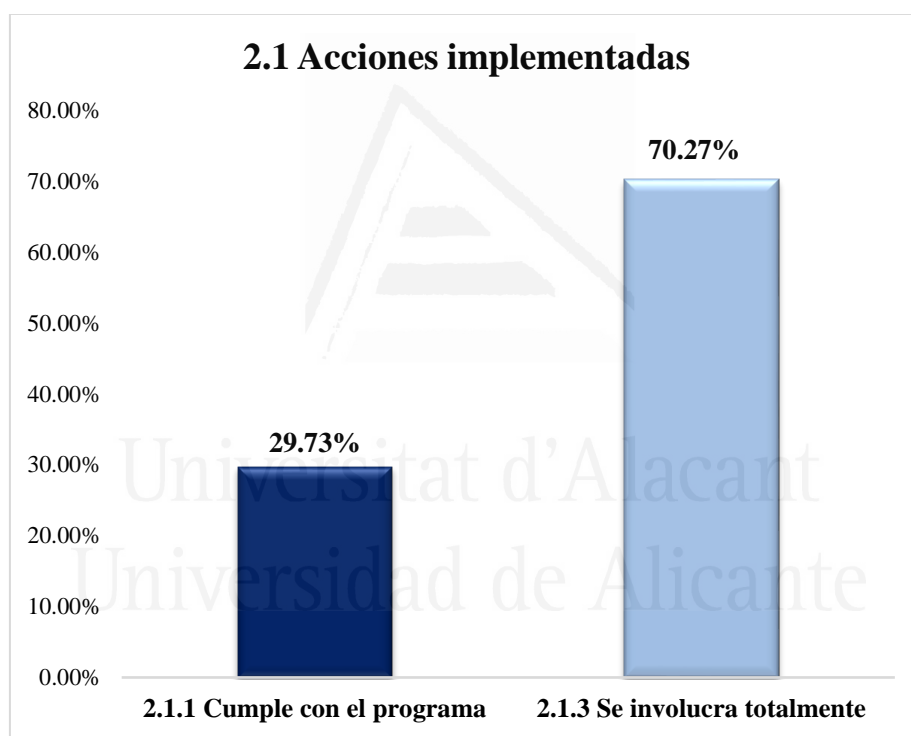


Figura 9. Acciones implementadas en el programa de tutores.

Las narrativas docentes evidencian el grado de compromiso que los tutores tienen con el programa. Se cumplen los objetivos y donde un importante 70% de las voces docentes manifiesta sobrepasar el número de tareas que el Programa establece.

### **Tema 3. El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos.**

En este tema en general se obtuvo un alto nivel de respuesta, los tutores estaban motivados a expresarse, sumando en total 81 segmentos de narrativas docentes, significando la pertinencia y el interés por responder.

#### **4.1.4 Código 3.1 Tipo de consulta administrativa.**

En esta cuestión de investigación lo que se pretende en una primera instancia es indagar que tipo de consultas recibe con más frecuencia el docente en su rol de tutor por parte de los estudiantes sean estas administrativas (referidas a gestiones y trámites) o académicas (referidas al aprendizaje o al contenido de la asignatura). En una segunda dimensión, se quiere conocer cómo las resuelve el tutor, aplicando tres sub códigos para clasificar las respuestas.

##### *Código 3.1 De tipo administrativas.*

En esta categoría se aplicaron dos sub-códigos para diferenciar la tipología de consultas administrativas.

##### *Sub-código 3.1.1 Solicitud de información.*

El primero del que se recibieron 21 respuestas se relaciona con la solicitud de Información (sub código 3.1.1): emisión de carnet, horarios de instructorias, fechas y requisitos de exámenes, ubicación de instalaciones, ubicación de laboratorios, fechas y lugares de eventos, becas de estudio, proyectos de horas sociales.

A continuación se presentan ejemplos de narrativas que contienen afirmaciones como las anteriormente referidas.

- En la mayor parte de las consultas hacia mi persona, surgieron inquietudes con respecto a cambios de horario de trabajo y si ofertan becas de estudio (Tut\_004).
- La mayoría de consultas son sobre retiro de materias, pago de exámenes diferidos y correcciones de notas (Tut\_017).
- Nuestro rol como tutores es más para consultas administrativas; y por ejemplo son comunes los pagos de exámenes diferidos, pagos de cuotas y correcciones de notas (Tut\_20).
- Los alumnos las consultas más comunes de carácter administrativo son ejemplo: las fechas de los pagos, cambios de carrera, retiro de ciclo, por diversas circunstancias que afrontan los alumnos (Tut\_029).
- Sobre las formas de pago, porque no se da un talonario para un mejor orden de pago, que nuevamente se pueda pagar en la universidad, donde se realizan los trámites académicos y para solicitar prórrogas. (Tut\_030).

En la tabla 27 podemos observar los tipos de consulta administrativa y sus diversas manifestaciones.

Tabla 27

*Código 3.1 Tipo de consulta administrativa*

Código	Sub código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
3.1 Tipo de consulta administrativa	3.1.1. Información	21	61.76
	3.1.2 Tramitación	13	38.24
Total		34	100.00

*Sub-código 3.1.2 Tramitación.*

El otro tipo de consulta está relacionado con procedimientos que denominamos en el estudio Tramitación y que está representada por 13 narrativas. Tiene que ver con los procedimientos a seguir para realizar gestiones diversas.

Algunos ejemplos que traemos a colación de estas narrativas son:

- Procedimientos administrativos, tales como: cómo hacer el diferido, cómo pedir una prórroga, cómo hacer las horas sociales, acceder a una beca, etc. (Tut\_016).
- Como he mencionado en el párrafo anterior, los más comunes son apoyo en gestiones de diferidos y cambios de sección, pues es muy común que los estudiantes quieran modificar el horario de su clase por muchos factores, entre ellos, distancia del lugar de residencia, por motivos de trabajo, y hasta por cuestiones de conveniencia o coincidencia porque un amigo o familiar está en la sección a la que quieren cambiarse (Tut\_021).
- Pagos de matrícula y primera cuota; Devolución de matrícula y retiro (Tut\_025).

En la figura 10, observamos la importancia de la consulta administrativa en el programa. Estos resultados son coherentes con el Programa de tutores UTEC cuyo objetivo original era orientar al estudiante en ese tipo de inquietudes.



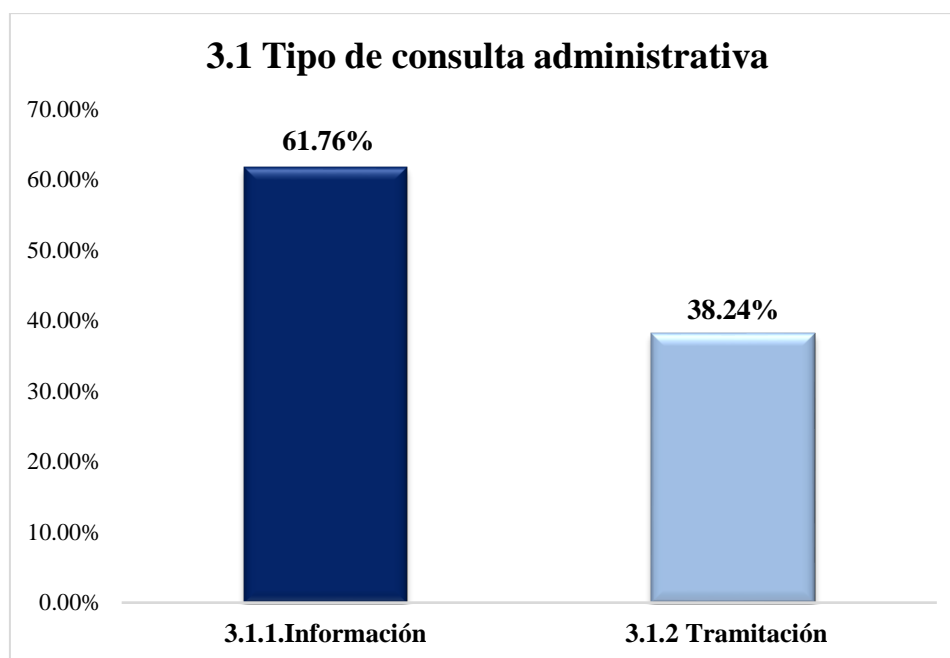


Figura 10. Tipo de consulta administrativa.

#### 4.1.5 Código 3.2 Cómo resuelven las consultas administrativas.

Para este código surgieron un total de 24 voces repartidas en tres modalidades de respuesta; por lo que se crearon tres sub- códigos que representan las formas de proceder de los tutores ante las consultas administrativas: Informa (sub código 3.2.1) Transfiere (sub código 3.2.2) y Se involucra (3.2.3). Ver el detalle de las voces docentes en tabla 28.

Tabla 28

Código 3.2 Cómo resuelven las consultas administrativas

Código	Sub código	Fa	100% fa
3.2 Cómo resuelve las consultas administrativas	3.2.1 Informa	13	54.17
	3.2.2 Transfiere	6	25.00
	3.2.3 Se involucra	5	20.83
Total		24	100.00

*Sub-código 3.2.1. Informa.*

En esta sub-categoría se informa al estudiante de acuerdo a los procedimientos establecidos por la universidad y publicados en el Instructivo Académico. También se resuelven informando al estudiantado mediante visitas a las aulas, electrónicamente, o por medio de llamadas telefónicas. Entre las narrativas docentes que reflejan esta modalidad de resolución de consultas encontramos las siguientes:

- Se informa al estudiante acerca de los procedimientos que la Universidad implementa y que aparecen en el anuario que se les entrega al inicio del año. Luego se les relaciona con Administración (Tut\_001).
- Al joven se le informa el procedimiento correcto (Tut\_020).
- Reunión con tutor (Tut\_025).
- Mayormente de tipo administrativa, la cual se resuelve, chequeando el instructivo académico vigente (Tut\_026).

*Sub-código 3.2.2 Transfiere.*

En estas respuestas, el tutor reconoce que le indica al alumno acudir a la unidad correspondiente. Estas respuestas corresponden al 25% de las voces expresadas:

- Brindándoles la información y direccionándoles según el caso (Tut\_012).
- En este caso se les explica el procedimiento y el área donde tiene que acudir (Tut\_003).

*Sub-código 3.2.3 Se involucra.*

En estas respuestas que corresponden a cinco voces de tutores se manifiesta que el tutor aborda al docente responsable de la asignatura. Algún tutor manifiesta que llama con anterioridad al responsable para cerciorarse de la información y orientar al estudiante

con exactitud. Otros tutores incluso acuden a niveles superiores como al director de la escuela o del departamento para resolver situaciones.

- (...) correcciones de notas, nos apoyamos con los docentes para que el joven no ande dando vueltas innecesarias (Tut\_020).
- (...) recuperar la nota de la actividad evaluada, en estos casos el docente tutor, se pone en contacto con el docente titular para conocer de cerca la situación particular del estudiante, si asiste regular a clase y si tiene los méritos para hacer la consideración que él recupere la actividad evaluada y se le hace ver al docente titular que solicite al estudiante una justificación de su ausencia del día y la hora que no asistió, si fue por trabajo o si fue por enfermedad (Tut\_022)
- La ayuda solicitada por los alumnos era variada, por ejemplo si no podía realizar alguna actividad por enfermedad o problemas personales yo hacía una carta o memorándum y se lo informaba al Director de la Escuela para que él por ser autoridad me ayudara con otras escuelas y con los mismos compañeros docentes a resolver algún problema, también le daba seguimiento a la gestión que realizaba el Director (Tut\_027).

La figura 11 muestra que en su mayoría los tutores dan una respuesta al estudiante.

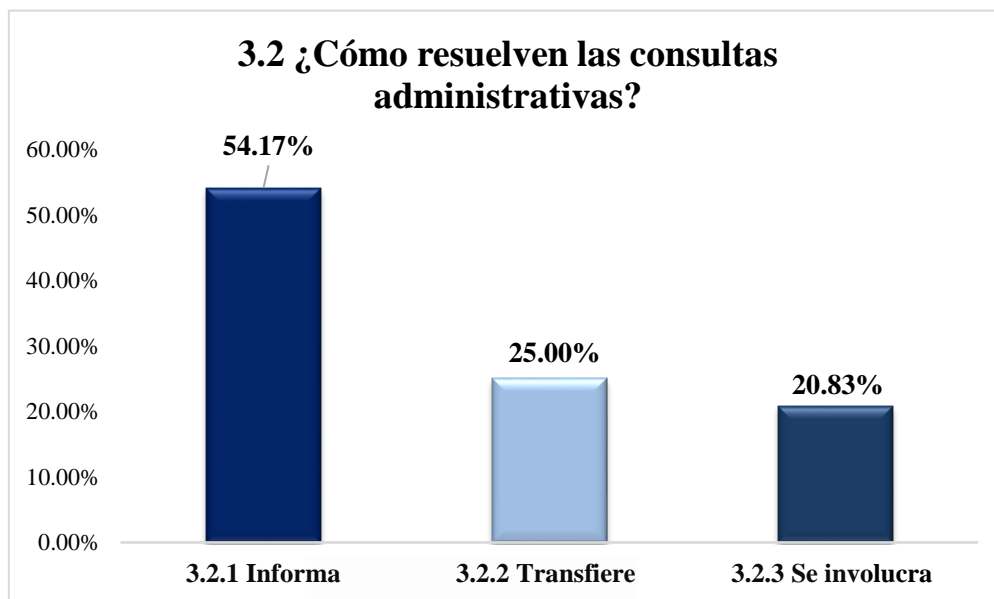


Figura 11. Cómo resuelve las consultas administrativas.

La sumatoria de las voces Informa y Se involucra, es de 18 que representa un 75%.

A través de estas narrativas docentes se conoce que el proceder de los tutores en su rol es óptimo.

#### 4.1.6 Código 3.3 Tipo de consultas académicas.

En la entrevista a los tutores también se indagaba la existencia de consultas académicas, el aspecto surgió en 15 voces, las cuales se tipificaron en dos modalidades como observamos en la tabla 29.

Tabla 29

Código 3.3 Tipo de consultas académicas

Código	Sub código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
3.3 Tipo de consultas académicas	3.3.1 Problemas de aprendizaje/rendimiento	13	87.00
	3.3.2 Adaptación Académica	2	13.00
Total		15	100.00

*Sub-código 3.3.1 Problemas de aprendizaje/rendimiento.*

De acuerdo a las voces docentes, este sub código hace referencia a consultas académicas relacionadas con: apoyo para resolver tareas, contenidos de las asignaturas, desarrollo de tareas, explicaciones sobre algún ejercicio, dudas sobre la asignatura. Las respuestas alcanzaron una ponderación del 87%. Las siguientes voces de los tutores ejemplifican los problemas de aprendizaje a los que los estudiantes hacen alusión.

- En cuanto a la parte académica ayudarle a resolver dudas sobre la asignatura de nuestra área (Tut\_002).
- (...) y en todo caso qué docentes les puede apoyar con explicación de algún ejercicio o algo por el estilo. (Tut\_011).
- En más de una ocasión he podido orientar a los estudiantes en el desarrollo de tareas, sobre temas relacionados específicamente al área. A veces los estudiantes acuden al tutor para buscar orientación en dudas relacionadas al desarrollo de tareas, porque, parece raro, pero hay estudiantes que prefieren acudir al tutor para consultar al respecto y no con el mismo profesor titular. (Tut\_021).

*Sub código 3.3.2 Adaptación Académica.*

A partir de las narrativas, se refiere a consultas realizadas por el estudiante y relacionadas con dificultades en la adaptación a la universidad, información extra para practicar temas de clase, ayuda frente a dificultades o diferencias con docentes o algún tipo de inconformidad con el sistema de evaluación docente.

- Información extra para practicar temas de la clase (Tut\_024).
- Inconformidades con sistema de evaluación docente (Tut\_025).
- En el contexto académico a los alumnos todavía les cuesta superar la dependencia de sus familias, el lugar donde ellos sacaron su bachillerato

y eso incide en el aprendizaje, no logra independizarse y ser visionario, autónomo (Tut\_029).

En la figura 12, observamos que las consultas de índole académica son mayormente de aprendizaje y en menor proporción de adaptación.

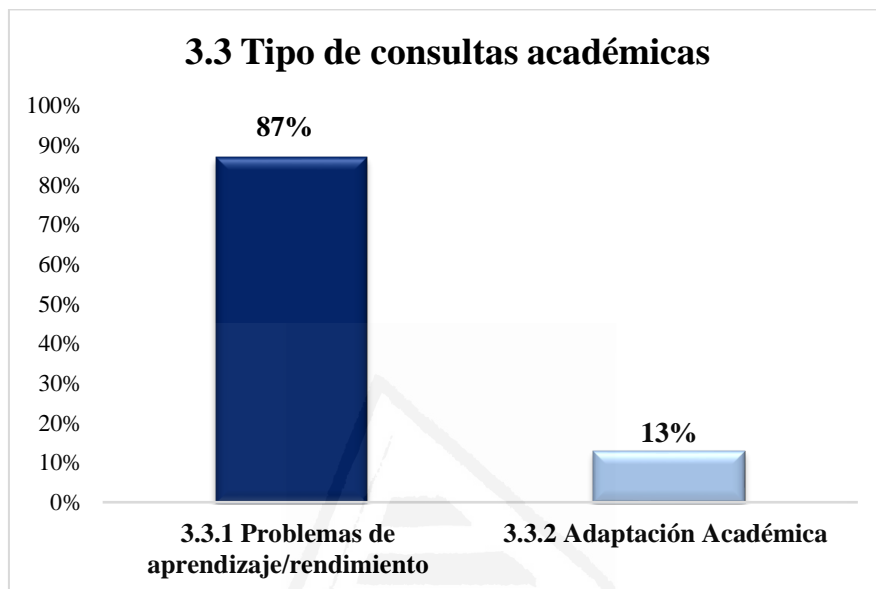


Figura 12. Tipos de consultas académicas.

#### 4.1.7 Código 3.4 Cómo resuelve las consultas académicas.

Se diseñaron tres sub-códigos. Las respuestas que se obtuvieron para este código fueron bajas.

*Sub-código 3.4.1. No las resuelve.*

No las resuelve porque según las voces docentes no las reconocen como su área de experticia.

- Las consultas académicas no las resuelvo pues no es mi área de experticia, para ello está el docente, docente auxiliar, y colaboradores (Tut\_016).

La mayoría de voces expresadas se agrupan en 3.4.2 Transfiere/traslada para un total de 8 narrativas. Es preciso recordar que originalmente el Programa de tutores UTEC,

se creó para responder a las inquietudes de orden administrativo de los estudiantes y no de tipo académico.

En las narrativas se conocieron las siguientes expresiones:

- (...) ejercicios de matemáticas, en este caso se establece contacto con docentes de planta del departamento de matemáticas para que ellos puedan llegar y consultar (Tut\_003).
- (...) se programan tutorías y cursos de refuerzo para aquellos que han reprobado la asignatura. Se les insta que asistan pues se insiste en que deben comenzar bien su recorrido por la Universidad (Tut\_023).

#### **Tema 4. El espacio tutorial responde a las necesidades de orientación acerca de los problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos.**

Esta consulta generó una participación total de 61 voces docentes.

##### **4.1.8 Código 4.1 Responde a las necesidades de orientación de los estudiantes sobre problemas personales, familiares, sociales, y afectivos.**

La pregunta de investigación que se formuló a los tutores era si consideraban que con respecto a las necesidades de orientación sobre problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos podían responder a los estudiantes. En la tabla 30 presentamos los resultados.

Tabla 30

*Código 4.1 Orientación sobre problemas personales, familiares, sociales, y afectivos*

Código	Sub código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
4.1 Responde a las necesidades de orientación de los estudiantes sobre problemas personales, familiares, sociales y afectivos.	4.1.1 Con dificultad	9	24.32
	4.1.2 Trasladando	11	29.73
	4.1.3 Escuchando	15	40.54
	4.1.4 Involucrándose	2	5.41
Total		37	100.00

En total sumaron 37 respuestas y en un 70% declararon prestar apoyo al estudiante, frente a solo un 30% que trasladaba la solicitud. Estos resultados denotan que los tutores sí muestran voluntad para responder a estas necesidades de orientación por parte de los alumnos. En la figura 13 observamos las respuestas de las voces docentes en forma proporcional a los sub-códigos enunciados.

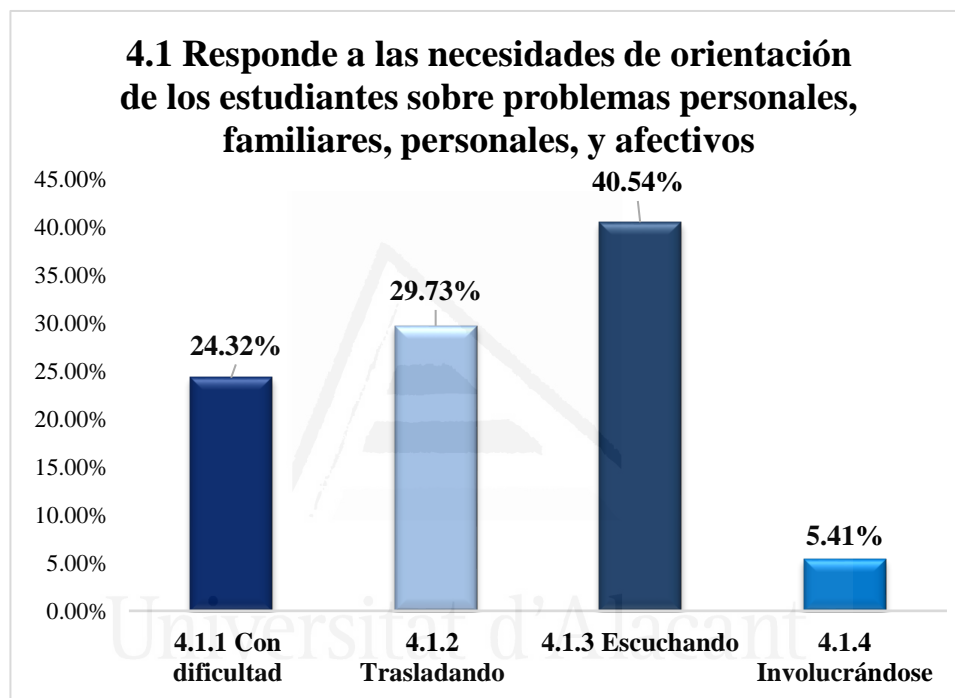


Figura 13. Orientación sobre problemas personales, familiares, sociales, y afectivos.

*Sub código 4.1.1 Con dificultad.*

Hace referencia a aquellos tutores que manifiestan que es difícil resolver problemas personales. Reconocen que en ocasiones sí se puede ayudar pero no es posible en todos los casos de acuerdo a las voces docentes. Además establecen que únicamente se puede ayudar en “alguna medida”. Otras voces manifiestan que no están en capacidad de resolver este tipo de situaciones. Observamos las expresiones de las voces docentes al respecto:



- Como lo manifesté en una respuesta anterior es difícil resolver problemas de tipo personal y orientar hacia una solución viable, en casos específicos, es difícil resolverlos eficazmente (Tut\_004).
- En algunos casos son mínimo, que como tutor resuelva problemas personales, sea de trabajo o problemas familiares ya que esto son más cercanos a los problemas que tienen cada uno de ellos y son un poco celoso meterse a la vida (Tut\_014).
- En algunos casos sí se puede, pero con limitantes porque a veces son problemas muy grandes que nosotros sólo podemos brindarles ejemplos de cómo se ha resuelto anteriormente (Tut\_20).

*Sub-código 4.1.2 Trasladando.*

En estas narrativas se hace referencia a que el tutor remite a los estudiantes hacia otras áreas específicas con profesionales adecuados. Estos traslados son hacia las unidades especializadas: clínica psicológica, socorro jurídico, clínica médica. Se buscan soluciones dentro del límite institucional o bien se orienta al estudiante para que busque los canales indicados.

- No en todos los problemas como tutor se les puede ayudar, pero sí como tutor se les puede indicar el lugar dentro de la universidad donde pueden asesorarlo en problemas específicos (Tut\_002).
- Como el programa de tutores es solamente de orientación, en estos casos se refieren a las unidades especializadas como psicología, socorro jurídico y la clínica médica (Tut\_013).
- En casos muy específicos de recibir por ejemplo ayuda psicológica, legal o social, médica que ya requieren la intervención de especialistas en la materia, se les remite a las instancias respectivas que tenemos dentro de

la universidad. La ventaja es que tenemos esas instancias a la mano, como para que ellos reciban la ayuda que necesitan (Tut\_015).

- Se le orienta a que busquen autoridades o a la clínica psicológica (Tut\_030).

#### *Sub código 4.1.3 Escuchando.*

Se refiere a hacer escucha activa para después plantear opciones. Esta respuesta satisface al estudiante. En ocasiones es todo lo que el o la joven necesita para resolver sus dificultades, el consejo o escucha con la orientación adecuada. Las voces docentes expresaron:

- No en los problemas personales como quisiéramos porque esto es únicamente para expertos (psicólogos) aunque en ocasiones con solo que se les escuche y se les planteen opciones son satisfechos (Tut\_008)
- Si, en cuanto a consejería o escucha para dar orientación (Tut\_15)
- (...) el porcentaje de estudiantes que ingresa en la universidad es joven y necesita un tiempo de adaptación y la mejor forma será sintiendo el apoyo de personas que conocen muy bien el funcionamiento de la institución (Tut\_022).

#### *Sub código 4.1.4 Involucrándose.*

Estas voces se expresan que de acuerdo a los principios y valores del docente, el tutor o tutora decide involucrarse sin limitantes. Declara estar en la capacidad de orientar todo tipo de problemas o necesidades. Se considera a sí mismo (a) apto (a) para orientar. Muestra fuerte inclinación hacia la orientación educativa. La orientación ofrecida contribuye a que los estudiantes tomen mejores decisiones y reconocen un abanico más amplio y abierto de opciones de solución. También favorece su adaptación:

- Yo tengo un alto sentido cristiano y humano y eso me ayuda mucho (Tut\_006).
- Hay estudiantes que enfrentan de manera combinada el problema de inseguridad, distancia retirada de su residencia, pocas opciones de transporte y horarios poco convenientes que mejor deciden desistir de sus estudios, por no tener conocimiento que a lo mejor pueden modificar el horario en que viene a clase, cambiando sus clases de sección. En esos escenarios es importante la gestión tutorial, pues muy oportunamente se orienta al estudiante para que haga los respectivos cambios de sección y seguir con sus estudios (Tut\_021).

#### 4.1.9 Código 4.2 Aspectos en que encuentran limitantes.

Un total de 24 voces expresan diversos aspectos que se han agrupado en tres tipos de narrativas e igual número de sub-códigos reflejados en la tabla 31: Limitadas relaciones (4.2.1), respuesta del 16.67%, Limitantes internas (4.2.2) con un 20.83% de respuestas y Limitantes externas (4.2.3) que es la más representativa con 15 voces que representan el 62.50% de las respuestas.

Tabla 31

*Código 4.2 Limitantes para responder a necesidades de los estudiantes*

Código	Sub-código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
4.2 Aspectos en que encuentra limitantes	4.2.1 Limitadas relaciones	4	16.67
	4.2.2 Limitantes internas	5	20.83
	4.2.3 Limitantes externas	15	62.50
Total		24	100.00

*Sub código 4.2.1 Limitadas relaciones.*

En estas narrativas del sub-código encontramos factores como la desconfianza del estudiante, la falta de comunicación, el desinterés, la desmotivación o irresponsabilidad del estudiante para acudir a la tutoría que afectan la relación y provocan una tutoría ineficaz para responder a las necesidades de orientación frente a problemas personales, familiares, sociales y afectivos. Algunas de las voces docentes se expresaron:

- Posiblemente en la reserva de confiar problemas íntimos a desconocidos (Tut\_001).
- No con todos los que necesitan tutoría es posible la comunicación porque dejan números de teléfono falso e igual correo (Tut\_008).
- Lograr una comunicación sincera con los estudiantes en el sentido de que a veces cuentan el problema pero no quieren contar la causa del problema y a veces es necesario para poder orientar mejor conocer la causa del problema (Tut\_011).
- La limitante que puedo observar es la comunicación, por el problema que ellos son muy celosos en la vida privada (Tut\_014).

*Sub Código 4.2.2 Limitantes internas.*

En este sub-código encontramos alguna voz docente que manifiesta que la institución no cuenta con un programa de orientación educativa. Una asignación escasa de tiempo y la carga laboral de los tutores son otros factores señalados. La falta de conocimiento y experticia del tutor en atender problemas psicológicos, sociales y familiares también inciden en la capacidad para resolver este tipo de problemas. Otros tutores manifiestan que ciertos problemas sobrepasan su ámbito de acción y su preparación profesional. Declaran que orientar para resolver problemas personales requiere de expertos; puesto que se trata de problemas complejos.

- Ya que la mayor parte, el apoyo debe estar en manos de personas con especialidades específicas, como lo son: áreas de psicología y/o sociología (no dejando de lado lo jurídico). Es una limitante a mi parecer ya que los estudiantes perciben que se le delega más que se le apoya y generalmente no tienen tiempo de ir (Tut\_004).
- No soy experta en esos temas, jurídicos o psicológicos (Tut\_009).
- Las limitantes irían principalmente que de forma institucional no desarrollamos un programa de orientación educativa (Tut\_010).
- Tiempo para poder dar las asesorías, limitación de la comunicación (Tut\_018).
- El tiempo de asesoría, porque tenemos otras actividades académicas (Tut\_028).

*Sub código 4.2.3 Limitantes externas.*

Se refiere a necesidades de orientación (problemas) originados en aspectos de índole económica, inseguridad ciudadana, conciliación estudio y trabajo, conciliación entre estudio y familia, de salud, de autonomía económica, entre otros. Las voces docentes expresaron:

- Las mayores limitantes desde mi punto de vista son en cuanto a problemas económicos, sociales y de seguridad de los estudiantes (Tut\_003)
- Cuando son temas de embarazo o de inseguridad en la zona donde viven (Tut\_017)
- Los estudiantes, que ha sido imposible retener son los que dejan de asistir a la universidad por problemas económicos. (Tut\_021)

- O cuando los problemas son económicos y dependen de ellos mismos no de sus padres, problemas personales, sobre todo, madres solteras que no tienen quién les ayude a cuidar de su bebé, cambios de horarios en sus empleos (Tut\_023)

En la figura 14 observamos que las limitantes externas son predominantes.

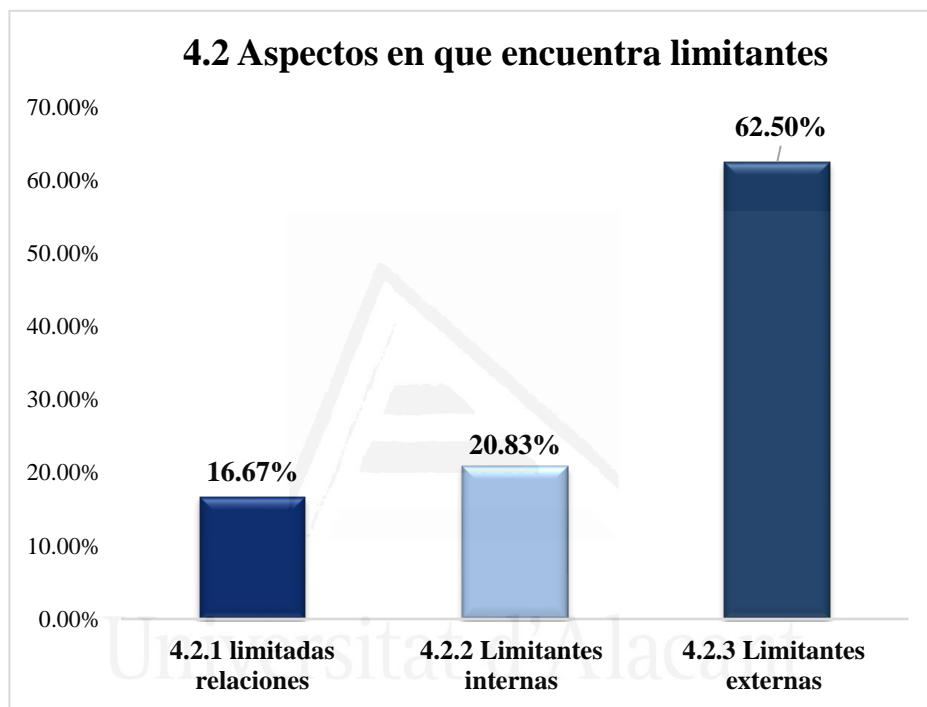


Figura 14. Tipos de limitantes.

**Tema 5. El programa tutorial cohesion a los alumnos entre sí para establecer relaciones colaborativas entre pares.**

**4.1.10 Código 5.1 Recomienda a los estudiantes apoyo mutuo y trabajo en equipo entre pares.**

Este tema obtuvo un total de 45 segmentos de voces docentes. Está compuesto por un sub-total de 14 segmentos de narrativas que respondieron afirmativamente recomendar a los estudiantes el apoyo mutuo y el trabajo en equipo y otro subtotal de 31 voces

asertivas que brindaron las razones de su recomendación distribuidas en tres motivos diferentes: contribuye al desarrollo integral de la persona, es un valor institucional, posibilita la comunidad de aprendizaje. En la tabla 32 vemos esta distribución de voces docentes según sub-códigos asignados.

Tabla 32

*Código 5.1 Recomienda a los estudiantes apoyo mutuo y el trabajo en equipo*

Código	Sub código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
5.1 Razones por que recomienda al estudiante apoyo mutuo y el trabajo en equipo entre ellos.	5.1.1 Contribuye al desarrollo integral de la persona	10	32.26
	5.1.2 Valor institucional	4	12.90
	5.1.3 Socialización/ comunidad de aprendizaje	17	54.84
Total		31	100.00

*Sub código 5.1.1 Contribuye al desarrollo integral de la persona.*

Está representado por 10 voces docentes que corresponde al 32.26% de las justificaciones.

Se refiere a que es importante para la vida personal, estudiantil y profesional. Hemos conocido las diversas manifestaciones a través de las voces docentes:

- Desde luego, esto es importante para la vida estudiantil y la actividad relativa al ejercicio profesional, porque la acción individual aunque subsiste en nuestros días, la tendencia es a integrarse a labores colectivas donde la riqueza de puntos de vista reedita en resultados más prolíficos (Tut\_001).
- Porque se les hace ver que en el campo laboral tienen que trabajar con diferentes tipos de personas (Tut\_017).
- Será una de las fortalezas que le ayudarán tanto de su vida académica, como personal y laboral (Tut\_020).

- Este punto es de los más delicados, el que trabajen en equipo, ya que muchos vienen con miedo y prefieren trabajar solos, lo que les menciono es que no existen trabajos para trabajar de forma aislada, siempre tenemos que relacionarnos con otros profesionales y el trabajo se vuelve interdisciplinario (Tut\_027).
- El trabajo en equipo ayuda a fortalecer los conocimientos y las competencias de los estudiantes (Tut\_30).

*Sub código 5.1.2 Valor institucional.*

Está representado por 4 voces docentes equivalente a un 12.90% manifestaron que es importante educar en valores dentro o fuera de la universidad. La universidad promueve el trabajo en equipo y es parte de los valores institucionales. Este sub-código se evidencia con las narrativas docentes:

- Sí pues ese es el espíritu del trabajo en equipo que la universidad promueve (Tut\_005).
- Primero es parte de los valores de la universidad y también por relacionarse con las personas (Tut\_012).
- -Porque de esta forma se conocen entre ellos, se comunican y se informan sobre las tareas y los trabajos que tienen que desarrollar en equipo. Se forma el valor de la solidaridad (Tut\_013).
- Si ya que es parte de nuestros valores institucionales y de su formación profesional (Tut\_018).
- Sí especialmente los que recién se integran a la vida universitaria, pues considero que es una de las maneras en que se puede asegurar que entre los estudiantes se vayan conociendo de mejor forma, que aprendan a asimilar valores como el compañerismo, la amistad y la solidaridad ya



que estos aspectos son claves para asegurar el éxito en el logro de la carrera. Un estudiante que en sus primeras semanas no logra engranar en la dinámica, haciendo redes de amigos, no integrándose a los grupos de trabajo y quedar fuera de esferas sociales que se forman en la universidad, ese casi seguro que terminará abandonando sus estudios antes de finalizar el primer ciclo (Tut\_021).

*Sub código 5.1.3 Socialización.*

El trabajo en equipo es ayuda mutua de saberes. Aconsejan que los estudiantes más experimentados apoyen a los más noveles en dificultades específicas de una asignatura, por ejemplo que trabajen en equipo y expliquen los que saben más a los que requieren apoyo; al exteriorizar deficiencias o aptitudes hacia los demás se complementan fortalezas y debilidades. Las voces docentes expresaron:

- Se sabe que el proceso enseñanza aprendizaje en grupo es más efectivo, ya que por medio de grupos el estudiante socializa sus conocimientos (Tut\_002).
- Es indispensable poder trabajar en grupo y se recalca siempre al estudiante que tiende a realizar tareas de forma individual a ser miembro de un grupo, ya que el trabajo cooperativo puede crear ideas nuevas las cuales ayudan a afrontar/resolver problemas o tareas difíciles con mayor calidad en cuanto a que el producto final se refiere (Tut\_004).
- En caso que sea de estudio, es decir cuando necesitan ayuda en el sentido profesional que no pueden realizar un ejercicio, por ejemplo, les recomiendo que hagan equipos de estudio con estudiantes que manejan mejor esa parte y que les expliquen o ayuden a los que les cuesta más (Tut\_011).

La figura 15 muestra las razones de recomendar el apoyo mutuo y trabajo en equipo.

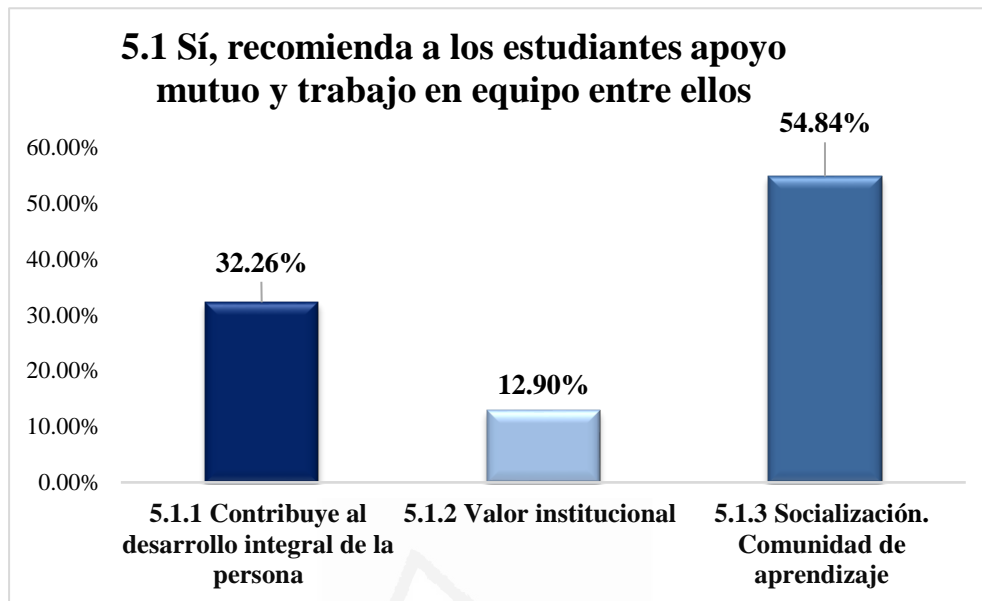


Figura 15. Razones para recomendar a los estudiantes apoyo mutuo y el trabajo en equipo.

Se reconoce la importancia de la socialización aunque no se menciona expresamente el término comunidad de aprendizaje. Socialización fue la respuesta más frecuente representada por 17 expresiones y una ponderación del 54.84%. En orden descendente le sigue Contribuye al desarrollo integral de la persona con 10 narrativas y 32.26% de participación y por último como Valor institucional, contó con 4 voces con un 12.90% de respuestas.

#### 4.1.11 Código 5.2 No lo recomienda.

También hubo 4 manifestaciones por parte de los tutores que no recomendaban a los estudiantes el apoyo mutuo y el trabajo en equipo entre ellos. Las razones que aportaron en las narrativas fue que no les correspondía en su rol emitir este tipo de recomendaciones. Las voces docentes justifican su respuesta:

- Como parte del programa tutor, honestamente nuestro rol es más de orientador en trámites administrativos que el estudiante pueda en algún

momento incurrir, pero no se hace mayor cosa como establecer un vínculo con los estudiantes tutorados (Tut\_10).

- No porque esa competencia obedece a la academia y corresponde al docente fomentarla directamente con sus estudiantes (Tut\_015).
- Dependiendo del tipo de apoyo si se le recomienda pero generalmente este tipo de apoyo es en la parte académica (Tut\_016).

#### **Tema 6. En el espacio tutorial se ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje.**

En este tema se obtuvo un total de 52 respuestas o segmentos de narrativas docentes. Estas voces responden a los sub-códigos 6.1 Sí le han abordado estudiantes con problemas específicos de aprendizaje con 18 voces y ampliaron su respuestas en el código 6.2 Como las resuelve con 24 voces, aquellos que manifestaron que no le han abordado sumaron 10 voces.

##### **4.1.12 Código 6.1 Sí le han abordado estudiantes con problemas específicos de aprendizaje.**

El estudiante consulta sus dudas en relación a tareas y ejercicios concretos de asignaturas o contenidos de las asignaturas. En particular 18 respuestas son afirmativas y representan el 35%.

Un 19% de los tutores mencionaron que no habían sido abordados con este tipo de consultas (ver tabla 33).

A pesar de que el programa fue creado para orientar a los alumnos en aspectos administrativos, se observa que los estudiantes sí presentan la necesidad de apoyo tutorial en temas vinculados a su aprendizaje, tal como observamos en la figura 16.

Tabla 33

*Código 6.1 Estudiantes le han abordado con problemas de aprendizaje*

Código	Sub código	<i>Fa</i>	<i>100%fa</i>
6. 1 Le han abordado estudiantes con problemas de aprendizaje	6.1 Sí le han abordado estudiantes con problemas de aprendizaje	18	35
	6.1.2 Como lo resuelve	24	46
	6.3 No le han abordado	10	19
Total		52	100.00

Algunas narrativas que ejemplifiquen lo encontrado anteriormente se detallan a continuación:

- Por lo general los problemas que presentan son ejercicio de matemáticas a los que se les da la asesoría pertinente (Tut\_002).
- Cuando algún estudiante presenta problemas de aprendizaje, busco la manera de solventarles, llevándoles a dónde el docente y la materia específica para que busque apoyo de forma inmediata (Tut\_007).
- Ya hay experiencias en varios ciclos de estudio en donde los alumnos se presentan ante uno como tutor, y descubrimos que tienen problemas de aprendizaje, tienen problemas con la escritura, lectura, les cuesta asimilar, aquí nosotros, colaboramos, no tienen hábitos de estudio, le sugerimos un plan de trabajo de seguimiento tutorial (Tut\_029).

También en las tutorías se detectan problemas de discapacidad por lo que son reportadas a la clínica psicológica para evaluación:

En la universidad como no se realiza examen de admisión, tenemos un problema que a veces se dan cuenta hasta que los alumnos están en los salones de clase. Me recuerdo por ejemplo unas hermanas que entraron a la

licenciatura, pasaron el primer ciclo, pero en el segundo comenzaron con problemas de notas (Tut\_027).

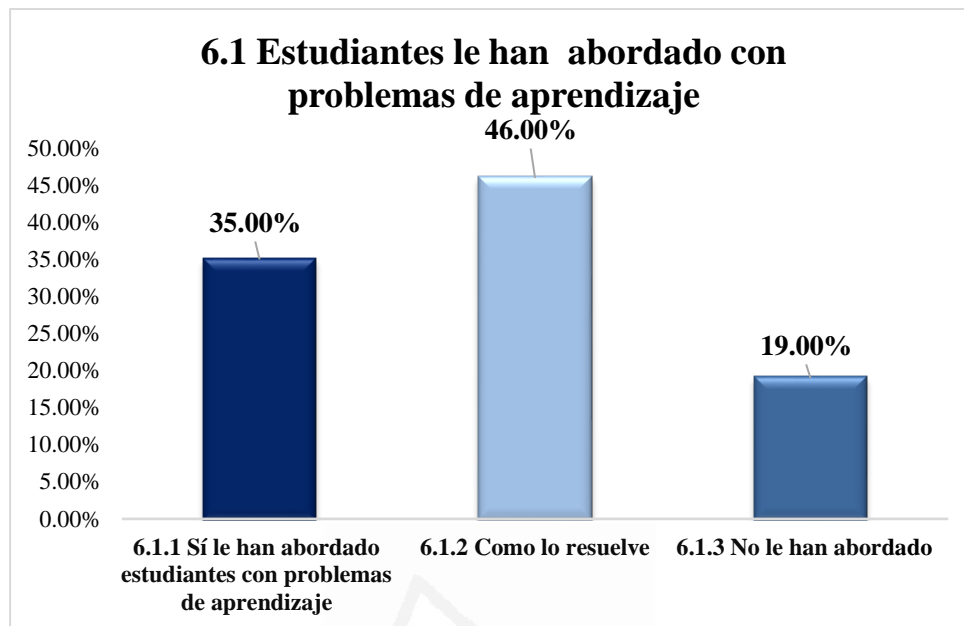


Figura 16. Le han abordado estudiantes con problemas de aprendizaje.

#### 4.1.13 Código 6.2 Cómo los resuelve.

Se encontró que los tutores adoptan diferentes decisiones al respecto: asiste personalmente, o los refiere/busca ayuda. Estas repuestas las observamos en tabla 34.

Tabla 34

#### Código 6.2 Cómo resuelve los problemas de aprendizaje

Código	Sub código	fa	100% fa
6.2 Cómo los resuelve	6.2.1 Asiste personalmente	18	75.00
	6.2.2 Los refiere/busca ayuda	6	25.00
Total		24	100.00

#### *Sub código 6.2.1 Asiste personalmente.*

El tutor utiliza diversas modalidades para apoyar al estudiante cuando le asiste personalmente: utiliza ejemplos y orienta; hace un seguimiento de las dificultades académicas de sus tutorados:

- Utilizo ejemplos y les indago acerca de cómo los enfrentarían para percibir la eficacia de su forma de abordarlos y orientarlos en consecuencia basado en esa indagación (Tut\_001).
- Indicándole el proceso lógico para la solución del problema (Tut\_002).
- Les recalco aspectos de la temática, luego les doy referencias (internet) o les proporciono datos si los poseo a la mano; al reunir los datos de apoyo, les planteo, maneras de abordar la problemática. Perciben que entienden más, fuera de su horario cotidiano, que dentro del establecido (Tut\_004).
- Orientándoles, hablándoles y llevando un seguimiento de sus dificultades académicas (Tut\_005).
- Brindándoles asesoría en el desarrollo de la tarea y recomendarles bibliografía (Tut\_014).

En la figura 17 observamos que el tutor decide de manera preferente resolver los problemas de aprendizaje de los estudiantes asistiéndoles personalmente.

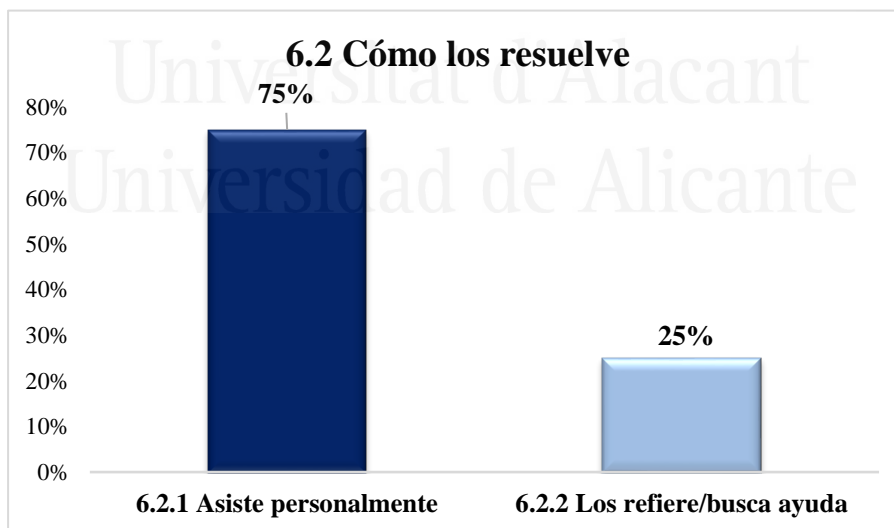


Figura 17. Cómo resuelve los problemas de aprendizaje.

*Sub-código 6.2.2. Los refiere/busca ayuda.*

Las narrativas reflejan que los tutores llevan a los estudiantes con el docente de la asignatura o los refiere con el instructor y pide que le mantengan informado. También opta por transferirlos a cursos de refuerzo. En los casos de discapacidad busca ayuda especializada.

- Sobre todo en matemática y estadística los oriento a donde pueden ir a consultar sus dudas (Tut\_009).
- Se les incorpora a programas en el departamento tales como clubes (Tut\_026).

Es de destacar que los tutores en una clara mayoría, representada por el 75%, según las narrativas recibidas, sí asisten a los estudiantes que les abordan con problemas de aprendizaje. Mientras que en un 25%, según sus voces optan por trasladar o pedir a otras unidades la asistencia debida.

**4.1.14 Código 6.3 No me han abordado.**

Se recibió para este código un total de 10 voces.

- No me han presentado casos de este tipo (Tut\_003).
- Generalmente no. (Tut\_016).
- Hasta la fecha no he tenido casos así (Tut\_022).
- No, la verdad es que no existen alumnos con problemas de aprendizaje sino más bien alumnos que aprenden más rápido que otros (Tut\_026).

## **Tema 7. El espacio tutorial ayuda a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante.**

Los segmentos de las narrativas totales de este tema ascienden a 33 expresiones. La respuesta da lugar al surgimiento de 3 sub-códigos que se exponen con más detalle en la tabla 35.

### **4.1.15 Código 7.1 Se ha puesto como objetivo contribuir con su tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante.**

Tal como observamos en la tabla 35, las voces obtenidas se pueden clasificar en tres tipos de respuestas, Limitadamente (7.1.1.), representada por 15 voces.

A demanda del estudiante (7.1.2) contenida en 3 voces y Asume el objetivo (7.1.3) con número similar al primer tipo de respuesta, es decir 15 voces.

Tabla 35

*Código 7.1 Contribuye la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante*

Código	Sub código	<i>Fa</i>	<i>100% fa</i>
7.1 Se ha puesto como objetivo contribuir con su tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante.	7.1.1 Limitadamente	15	45.45
	7.1.2 A demanda	3	9.10
	7.1.3 Asume el objetivo	15	45.45
Total		33	100.00

#### *Sub-código 7.1.1. Limitadamente.*

En las narrativas se evidencia que los tutores orientan al estudiante a la autonomía personal y a la reflexión crítica. Quince voces docentes manifiestan, es decir el 45% indican que lo hacen pero se requiere más formación como tutor en esos campos. Otros revelan que no pueden contribuirles en ese aspecto ya requiere más tiempo con el tutorado y la carga laboral del tutor es un factor que afecta. Algunos también expresan que la



autonomía personal y la reflexión crítica del estudiante no son necesariamente sus objetivos pero los mencionan en las visitas a las aulas.

- Esta situación constituye una condición más difícil de tratar porque se requiere más formación en esos campos, no obstante cuando se presentan se abordan de acuerdo a la experiencia personal (Tut\_001)
- No del todo, porque este proceso requeriría de más tiempo con el estudiante tutorado. Y en la universidad la mayoría de tiempo es para la evaluación académica ya que cada mes hay una evaluación la que hay que revisar, examen trabajos de investigación de cátedra (Tut\_002).
- Sinceramente no me lo he planteado antes (Tut\_003).
- Honestamente como Tutor no, sin embargo como Docente a tiempo Completo (DTC) siempre lo hago (Tut\_010).
- Más que todo en despertarle al estudiante el ser responsable y aprovechar los recursos que tienen para lograr obtener resultados positivos en sus metas y objetivos (Tut\_012).
- Estos objetivos no están contemplados en el programa y no forman parte de las funciones del tutor. El objetivo es retener al alumno en su primer ciclo de estudio y de esa forma él pueda continuar (Tut\_013).
- Realmente no, mi objetivo primordial, es ayudarle al alumno a entender la importancia de sus estudios y a valorar la oportunidad que tiene de estudiar en una carrera universitaria. Dentro de ello se le hace conciencia al alumno de sus notas, sus esfuerzos y su asistencia a clase (Tut\_016).
- No necesariamente como objetivo, pero cuando se visita el aula, sí se les hace una pequeña reflexión sobre estos aspectos (Tut\_020).

*Sub código 7.1.2 A demanda.*

Tres voces docentes o 9% de las respuestas, indican que actúan respondiendo a la demanda del estudiante y afirman que es deber de éste, formar parte de grupos de trabajo así como leer temáticas innovadoras en sus áreas de estudio. El estudiante ha de ser autodidacta para poseer un criterio amplio.

El estudiante que se acerca a mí trato la manera de incentivarlo y que sienta que el proceso que está comenzando en un futuro tendrá frutos, que todo sacrificio traerá beneficios en su vida personal y profesional (Tut\_018).

*Sub- código 7.1.3 Asume el objetivo.*

Un 45% de las voces docentes apoyan al estudiante ante diferentes situaciones pero es el alumno quién toma sus propias decisiones. Despierta en el estudiante la responsabilidad y aprovechar recursos para lograr metas y objetivos. Es su objetivo también, hacer comprender la responsabilidad de la etapa universitaria como ser independiente que asume un compromiso personal y social; que el estudiante comprenda que es él mismo quién marcará el éxito o fracaso en sus estudios. Aconseja que leer y practicar le permite alcanzar la autonomía personal y reflexión crítica.

- Trato de tomar la iniciativa en cuanto al apoyo en diferentes actividades relacionadas a que el alumno tome sus propias decisiones y valore lo que está iniciando. Considerar siempre un pensamiento reflexivo (Tut\_007).
- Sí tanto a estudiantes de la asignatura donde ofrezco tutoría como estudiantes de otros compañeros, porque solo el hecho de ser estudiantes de nuevo ingreso, trato de orientar o darle acompañamiento durante la primera y segunda evaluación, mientras se adaptan y conocen las instalaciones de la universidad y los diferentes trámites (Tut\_015).

- Este es uno de los propósitos, que puedan realizar su propio plan de vida que sean independientes pero con base, que sean proactivos, que tengan incluso conocimiento de su sexualidad. Para ayudar a los alumnos fue que surgió el pasaporte para la Vida que viene a coadyuvar con el programa de Tutores en el crecimiento de los alumnos. (Tut\_027).

Se observa que en un 91% los tutores, de alguna manera si responden a este objetivo, del cual un 45% si se lo establece explícitamente. Un 9% espera a que el estudiante le formule o haga alguna consulta o solicitud de orientación en relación a esta temática, tal como podemos observar en la figura 18.

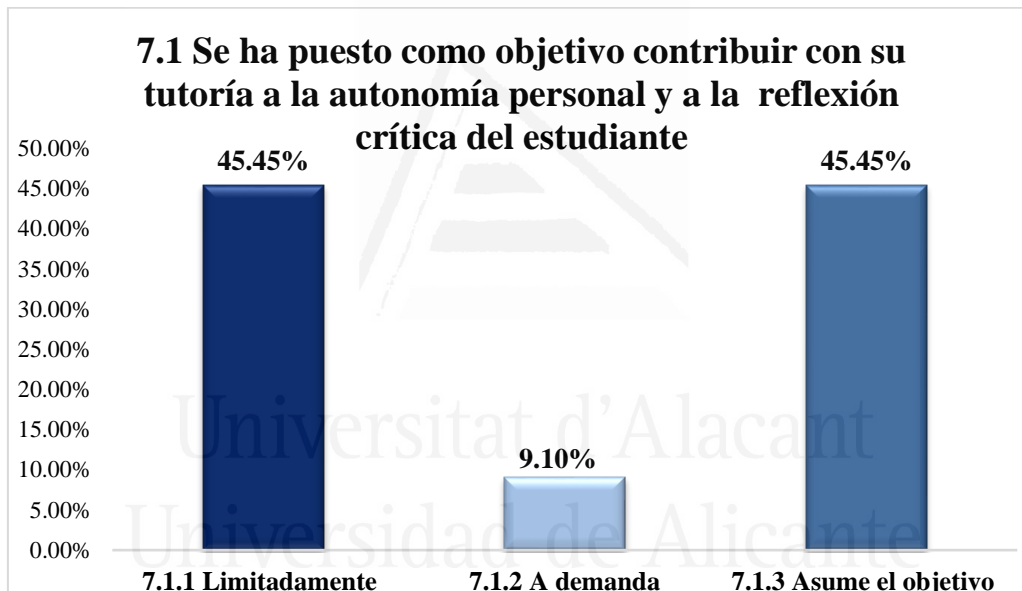


Figura 18. Contribuir a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante.

### **Tema 8. El espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad.**

En total el tema generó 73 expresiones dentro de las narrativas docentes. Un primer nivel es la respuesta afirmativa con un total de 25 respuestas. Además se observa que las narrativas aportan 2 razones fundamentales para hacerlo: la primera es lograr la adaptación del estudiante a la vida universitaria y académica (8.1.1) que es la más representativa con 33 voces que la expresaron ponderada con un 69%. La segunda razón

argumentada es lograr la socialización y formación en valores (8.1.2) que se manifestó en 15 voces, es decir un 31% según observamos en la tabla 36.

#### 4.1.16 Código 8.1 Procura involucrar al estudiante en la vida universitaria.

Entre las 25 respuestas afirmativas se encuentran las siguientes:

- Sí porque es importante su identidad con su Alma máter por el prestigio y respaldo que esto representa (Tut\_001).
- -Sí, les informo sobre el calendario de actividades de la Escuela para que se involucren no solamente en las clases sino en las actividades extracurriculares (Tut\_005).
- Sí es parte del Programa, que los alumnos se sientan parte de la universidad. (Tut\_018).
- Sí se les comparte las actividades extracurriculares que son programadas para ellos, con el objetivo que se sientan parte de una familia/comunidad (Tut\_020).
- Sí para que vayan cambiando su mentalidad del colegio o instituto y vayan tomando un rol más universitario (Tut\_30).

En la tabla 36, conocemos las razones por las cuales es recomendable involucrar al estudiante en la vida universitaria.

Tabla 36

#### *Código 8.1 Razones procura involucrar al estudiante en la vida universitaria*

Código	Sub código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
8.1 Involucra al estudiante en la vida universitaria.	8.1.1 Adaptación a la vida universitaria y académica	33	68.75
	8.1.2 Socialización, formación en valores.	15	31.25
Total		48	100.00

*Sub código 8.1.1 Adaptación a la vida universitaria y académica.*

A partir de lo manifestado por las voces docentes se refiere a que el estudiante tenga identidad con su alma máter; sentirse parte de la comunidad/familia UTEC y que se integre; para conocer comportamiento proporcional ver figura 19.

El tutor persigue que el estudiante adopte un rol protagónico en el desarrollo de su persona y que asuma su nuevo rol de estudiante universitario. Algunas voces docentes expresaron sus vivencias al respecto de la manera siguiente.

- Para la construcción de su hoja de vida, es importante que se involucre con la investigación en su período de estudiante, con ello logrará sustentar un currículum más sólido y acumular experiencia para su futura vida profesional (Tut\_001).
- Por lo general el estudiante de nuevo ingreso, sufre el cambio de la forma como desempeñarse en el ambiente universitario, por ejemplo, cómo manejar el proceso de enseñanza aprendizaje, el cual da un salto ya que en la universidad encuentra más libertades las que mal manejadas pueden frustrar al estudiante y desertar, aquí entra el papel del tutor indicándole como minimizar los efectos del cambio (Tut\_002).
- Participando en eventos de extensión cultural (Tut\_006).
- Haciendo conciencia de la importancia de adoptar un rol protagónico en su desarrollo como persona, cultivando el hábito de la lectura, la vocación por la investigación, el involucramiento en actividades que propicien nuevos ambientes de aprendizaje (Tut\_010).
- El involucramiento de los alumnos a la vida universitaria es un objetivo institucional, y la asignatura de Seminario Taller de Competencias es la que refuerza este punto (Tut\_027).

- Ejemplo: Cuando los motivamos que asista a los diversos eventos académicos que la universidad realiza: seminarios, capacitaciones, Cine Fórum, entre otros (Tut\_029).

*Sub código 8.1.2 Socialización, formación en valores.*

Corresponde a realizar actividades de extensión cultural; involucrarse en actividades deportivas; participar en actividades que promueve el Decanato de estudiantes.

- Se le hace ver al estudiante de primer ingreso que la universidad le proporciona diferentes posibilidades para proyectarse en la vida de su Alma Máter. Ya sea participando en eventos deportivos los cuales son apoyados desde el Decanato de estudiantes, o de carácter social. Eventos de carácter humanitario en los cuales adopta los principios y valores de la universidad. (Tut\_023).



Figura 19. Razones para involucrar al estudiante en la vida universitaria.

**Tema 9. En el espacio tutorial han emergido problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura.**

El tema en general dio lugar a 49 segmentos expresados por las voces docentes que hemos agrupado en la tabla 37 (organizadas en afirmativas y negativas) y tabla 38 (con las razones argumentadas).

**4.1.17 Código 9.1 Ha recibido consultas de estudiantes sobre desigualdad, género, etnia y cultura.**

El número de voces que manifestaron no haber Recibido consultas (9.1.1) sobre este tipo de problemáticas fue de 26, pero se manifestaron otros problemas (9.1.3) representados por 4 voces. El código 9.1.2 no surgió en las narrativas de las voces docentes, tal como podemos observar en la tabla 37 y en la figura 20.

Tabla 37

*Código 9.1 Consultas por parte del estudiante: desigualdad, género, etnia, cultura*

Código	Sub código	fa	100% fa
9.1 Recibido consultas	9.1.1 No he recibido consultas (desigualdad, género)	26	86.66
	9.1.2 Etnia y cultura	0	0.00
	9.1.3 Si. Otros.	4	13.34
Total		30	100.00

Entre las narrativas docentes con respuestas negativas encontramos las siguientes expresiones:

- No he tenido consultas relativas a estas situaciones (Tut\_001).
- En estos casos no ha habido consultas (Ttut\_002).
- No se me han presentado problema de este tipo. Dentro de mi experiencia docente dentro de la universidad, no he observado este tipo de situaciones,

al menos en los grupos de nuevo ingreso que son con los estudiantes que generalmente trabajo (Tut\_003).

- Ese tipo de preguntas nunca las he recibido de los alumnos (Tut\_006).
- No, ninguna sobre este tema (Tut\_008).
- No. Insisto. El Programa de tutores no explora esas áreas. (Tut\_010).
- No he recibido alguna consulta como tal (Tut\_012).
- En esta área no he recibido ninguna consulta de parte de los estudiantes tutorados (Tut\_014).
- No. En todos los casos...supongo que porque se les trata a todos por igual (Tut\_015).
- No he recibido consultas en estos temas (018).
- Nunca se me han presentado esos casos (Tut\_019).
- No, a la fecha no. Puede ser porque los estudiantes no hayan tenido ningún problema con esos temas, ya que tratamos con los docentes, de que siempre se les haga recordatorio de la equidad dentro del aula, el respeto mutuo entre todos (Tut\_020).

*Sub código 9.1.1 Género.*

No surgió el tema, no fue abordado por los estudiantes, según manifiestan los tutores. Respuestas similares fueron:

- No he tenido consultas relativas a esas situaciones (Tut\_001).
- No se me han presentado problemas de este tipo (Tut\_003).
- Esos tipos de preguntas nunca las he recibido de los alumnos (Tut\_006).
- Creo que la consulta no ha sido tan específica porque el alumno recibe extracurricularmente varias capacitaciones, asisten a conferencias a estas temáticas, entre otros apoyos (Tut\_027).



*Sub código 9.1.2 Etnia, cultura.*

No surgió el tema. Se había contemplado en el mapa de códigos.

*Sub código 9.1.3 Otros.*

Este sub-código representa otras problemáticas que surgieron de las voces docentes. Hace referencia a desigualdad, el favoritismo de los docentes, o la preferencia de los profesores hacia un estudiante/cierto grupo de estudiantes. El acoso escolar se menciona en una narrativa pero no se repite.

- De manera informal sí, me han abordado en alguna ocasión, sobre quejas de lo que conocemos como desigualdad, ya que existe incomodidad por parte de estudiantes; en los casos en los que facilitadores de materias tienen preferencias hacia uno/a o un grupo de estudiantes a los cuales se orienta el apoyo y mejores notas según los implicados (Tut\_004).
- En alguna desigualdad debido a las diferencias que tienen de sus profesores y se les recomienda buscar soluciones viables y prácticas (Tut\_005).
- Sí fue de parte de una madre de familia que al llamarle para querer contactar a uno de nuestros estudiantes ella después de unos minutos de conversación dijo lo siguiente: “a mi hijo un maestro de cierta materia le vivía diciendo que los estudiantes de idioma inglés estaban equivocados de carrera” (Tut\_024).
- En los casos de desigualdad que se pueden citar por ejemplo cuando el docente titular de la asignatura, al revisar las ponderaciones de los exámenes, a algunos se les escucha y a otros no, ahí es donde el tutor interviene gestionando junto con el maestro titular a efecto de recomendar que haya equidad y se dé el apoyo a su proceso de formación aprendizaje,

lo resolvemos de forma muy especializada y profesional conforme a los propósitos y objetivos del programa de tutores (Tut\_029).

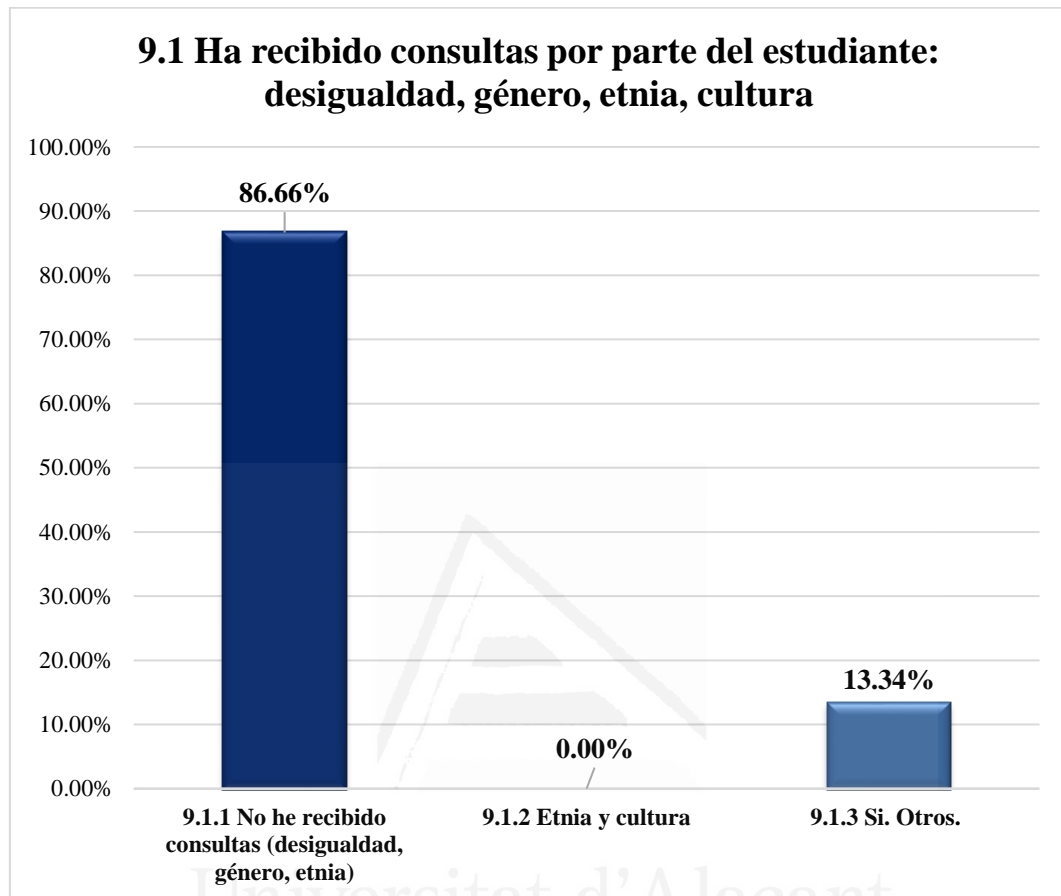


Figura 20. Consultas por parte del estudiante en temas de desigualdad, género, etnia y cultura.

#### 4.1.18 Código 9.2 Razones de no recibir consultas.

Dio lugar a dos tipos de respuestas: Falta de confianza (9.2.1) con 8 participaciones y Falta de sensibilidad (9.2.2) con 11 participaciones; en la tabla 38 se muestra la proporción en la que se mencionaron y en la figura 21 de forma gráfica

Tabla 38

Código 9.2 Razones no se reciben consultas sobre desigualdad, género, etnia, cultura

Código	Sub código	fa	100% fa
9.2 Razones de no recibir consultas	9.2.1 Falta de confianza	8	42.11
	9.2.2 Falta de sensibilidad	11	57.89
Total		19	100.00

*Sub código 9.2.1 Falta de confianza.*

Según las narrativas docentes, los temas de discriminación por género, etnia o cultura son asuntos muy personales, no hay confianza para abordarlos. El estudiante no siente la confianza de expresarlos, aunque existan o a nivel de consulta y la vergüenza incide en que no sean discutidos. Según las narrativas docentes, el estudiante no identifica al tutor como una persona que le pueda ayudar en esos temas, sino que la función de éste es abordar únicamente problemas administrativos.

- Estimo que se debe a que se trata de situaciones muy íntimas y que el estudiante considera no apropiado compartirlas con alguien a quién no conoce (Tut\_001).
- Probablemente a que el estudiante no sienta la confianza de acercarse al tutor para consultar o reclamar trato injusto que tenga que ver con su género, o por su práctica religiosa. En este sentido podría ser la falta de iniciativa de parte de algunos estudiantes que por diversas razones experimentan *bullying*. Es de hacer notar que cuando nos presentamos nos ponemos a la orden en función de ayudar al estudiante en cualquier circunstancia incluyendo lo que se pregunta (Tut\_023).
- Posiblemente no han considerado una situación de las previamente presentadas, o tal vez las están vivenciando pero no dicen nada al respecto por temor (Tut\_025).

*Sub código 9.2.2 Falta de sensibilidad.*

En sus narrativas algunos tutores manifiestan que no se hace énfasis en la universidad en esos temas. Tampoco el programa de tutores explora esas áreas. Se trata de estudiantes muy jóvenes y de nuevo ingreso que no tienen esa cultura o inquietud de consultar al respecto. Las voces docentes afirman que los jóvenes aún no se preocupan y no prestan atención a esos temas. Afirman que poca divulgación o noción de los

mismos. Por otra parte, otras voces expresan que se trata a todos los estudiantes por igual y que ellos lo perciben; también indican que la población es homogénea.

- Podría ser porque en la universidad no se da mucho en esas diferencias o que el estudiante no tiene problemas con esas diferencias (Tut\_002)
- Los alumnos de ingeniería no preguntan ese tipo de cosas. (Tut\_006)
- Me imagino que no tienen esa cultura recuerde que son estudiantes entre los 17 y 20 años los de primer ciclo (Tut\_011).
- -Probablemente sea por las asignaturas en las cuales se les da tutoría, son de la especialidad de la carrera de administración de empresas, contaduría pública, etc. (Tut\_013).
- Puede ser por el primer ciclo que estamos en contacto con ellos y no opinan sobre esas áreas, creo que en las asignaturas que reciben o recibirán fortalecerán esos temas de importancia en la vida social (Tut\_014).
- Creería que es por la poca noción o divulgación de los mismos, por lo que los jóvenes se ven poco interesados en conocer de los mismos. Creería que, en temas de género, desigualdad y cultura se puede hacer mucho en la divulgación dirigida especialmente a estudiantes de nuevo ingreso. En la Universidad si se hace una buena divulgación y accionar sobre aspectos culturales y de género especialmente, pero quizá la misma no alcanza a llegar a jóvenes de nuevo ingreso, que por lo general no pasan mucho tiempo en la universidad; es decir que como son nuevos en este ambiente, se limitan a acudir a sus clases e inmediatamente salen, se marchan a casa (Tut\_021).

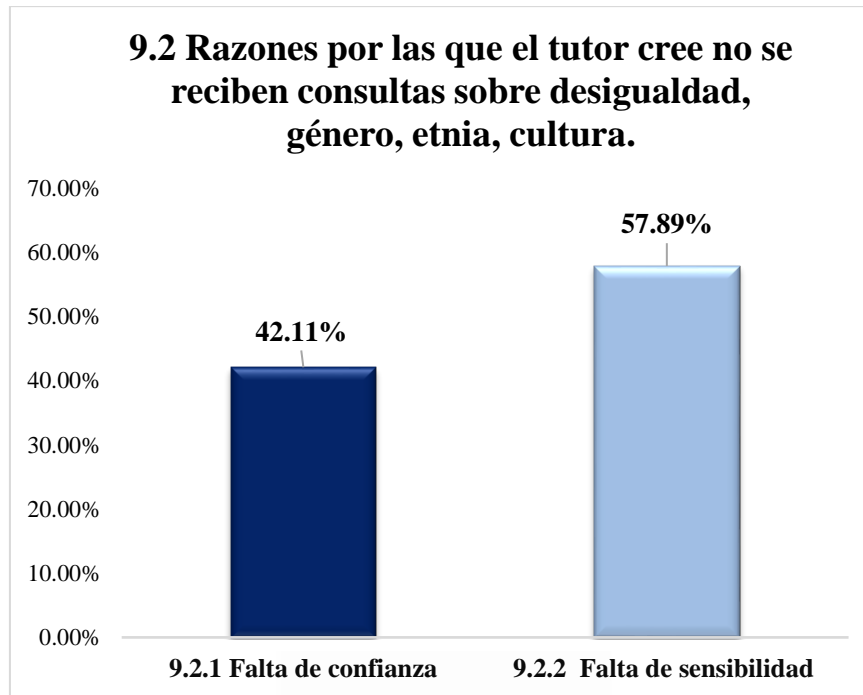


Figura 21. Razones no se reciben consultas sobre desigualdad, género, etnia, cultura.

## **Tema 10. Propuestas de cambio de los alumnos y de los tutores para el progreso del programa de tutores.**

Este tema indaga acerca de las sugerencias que sobre cambios al Programa de Tutores han hecho los estudiantes. También incluye cambios que sugeriría el propio tutor. En este tema se obtuvo una participación de 76 expresiones de las voces docentes.

### **4.1.19 Código 10.1 Ha recibido sugerencias por parte de los estudiantes de la necesidad de realizar algún cambio.**

Esta consulta ha dado lugar a dos tipos de respuestas: Sí se ha recibido sugerencias de cambios por parte de los estudiantes y no se ha recibido sugerencias de cambios como observamos en la tabla 39.

Tabla 39

*Código 10.1 Demandas de cambio de los alumnos*

Código	Sub-código	<i>fa</i>	<i>100% fa</i>
10.1 Sugerencias recibidas	10.1.1 Sí se ha recibido sugerencias de cambios	4	12.90
	10.1.2 No se ha recibido sugerencias de cambios	27	87.10
Total		31	100.00

*Sub-código 10.1.1. Sí se ha recibido sugerencias de cambios por parte de los estudiantes.*

Se refiere a que los estudiantes hayan podido mencionar, a su tutor en particular, algunos cambios que pudiera realizar la institución en torno al programa de tutores. Por ejemplo, un estudiante sugiere que la formación del tutor asignado a un grupo debe ser afín a la materia que cursan los estudiantes en el grupo que está tutorando. Un total de 4 voces fueron las que expresaron sugerencias de cambios:

- Primero: el compromiso es un poco ambiguo en muchos casos, ya que el simple hecho de resolver problemas “triviales” de tipo académico, no acarrear dificultades extras si se trata de cumplir reglamentos de la institución; pero que las observaciones sean como las siguientes: “usted no puede hacer algo para que esto o lo otro.” “por qué no hacen esto más fácil.” como queriendo cambiar pasos o lineamientos en procesos académicos o porcentajes de evaluaciones. Creando una presión extra en nuestro papel como tutor. Segundo: la mayor parte de estudiantes quiere que se le apoye con la obtención de buenas notas por parte del facilitador; en el sentido de incidir en los profesores titulares, hacia la obtención de las evaluaciones a realizar hacia excelentes resultados (buenas notas) o

que les resuelvan las tareas que consideren de mayor dificultad. En algunos criterios han externado la falta de solución con prontitud en gran parte por solo el hecho de mencionarles “haremos lo posible por resolver su caso”; para más de alguno es suficiente para caer en falta de tacto (Tut\_004).

- Estos años de tutoría percibo que en algunas circunstancias preferirían hablar con un psicólogo, por ejemplo. O en otros casos con alguien que en la universidad tuviese poder de decidir en relación a sus problemas (Tut\_023).
- En varias ocasiones. En diversos ciclos se han dado casos en donde el alumno solicita cambio del tutor, ya que hay situaciones en donde el alumno se molesta cuando se exige en sus estudios en las materias...donde se le da el seguimiento, el estudiante este se incomoda cuando se le llama por teléfono el por qué no asiste a las clases, su bajo rendimiento, se habla con los padres de familia, esto ha generado un malestar en el alumno. Cuando la labor del tutor es brindarles todo el apoyo y la orientación elemental necesaria para su beneficio propio y que logre sus metas proyectadas (Tut\_029).

En la figura 22 se observa que la mayoría de respuestas es negativa pues son muy pocas las sugerencias de cambio de estudiantes respecto al Programa de tutores.

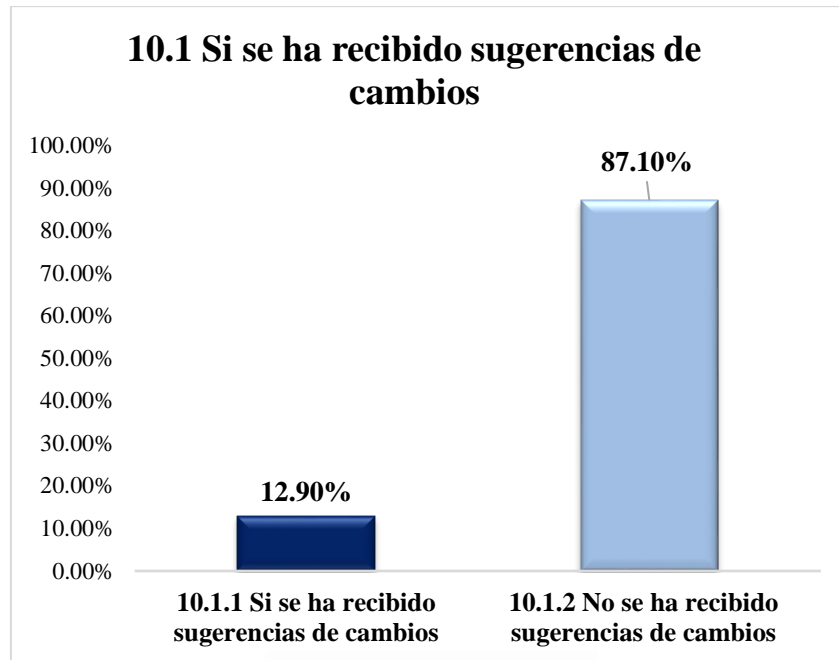


Figura 22. Sugerencias de cambios recibidas de los estudiantes.

*Sub-código 10.1.2 No se ha recibido sugerencias de cambios.*

En lo que respecta a no haber recibido sugerencias de cambios hay 27 voces. Entre ellas se muestran las siguientes que se expresan de manera similar:

- No, no se ha presentado hasta el momento (Tut\_001);
- Hasta ahora no (Tut\_002);
- No, por el momento no ha habido ese tipo de situación (Tut\_005);
- La verdad, no (Tut\_011);
- Sobre este tópico no conozco ningún caso (Tuto\_013);
- Ninguna sugerencia (Tut\_014);
- Nunca me han hecho sugerencias (Tut\_019).

Por diferenciarse en la respuesta llaman la atención las siguientes:

- No, pero sí he recibido muestras de agradecimiento de algunos estudiantes a los que les ha resultado oportuno el apoyo y orientación, que se les haya podido brindar en determinados momentos (Tut\_021).



- Por el momento no ha habido [sugerencias de] cambios o propuestas, sino que están agradecidos, especialmente sus padres, que estemos pendientes del progreso (Tut\_025).
- No, los alumnos no me hicieron ningún comentario. Considero porque el alumno de nuevo ingreso recibe bastante acompañamiento desde varios puntos: asignaturas, Programa de Tutores, docentes que aconsejan, en este sentido considero que la academia apoya mucho a los alumnos de nuevo ingreso (Tut\_027).

#### 4.1.20 Código 10.2 Cambios que sugeriría el Tutor.

También se hizo la consulta al tutor sobre lo que él o ella sugeriría. De esta cuestión se derivan dos tipos de respuestas como podemos ver en tabla 40. Referidas a: cambios en el programa de tutores (10.2.1) de orden administrativo, metodológicos o sobre medios/recursos: se generaron 34 voces, es decir una amplia participación. En cuanto a cambios relativos al rol de tutor (10.2.2) surgieron 11 voces, haciendo sugerencias diversas, ver figura 23.

Tabla 40

*Código 10.2 Cambios que sugeriría el Tutor*

<b>Código</b>	<b>Sub código</b>	<b><i>fa</i></b>	<b><i>100% fa</i></b>
10.2 Cambios sugeridos por el Tutor	10.2.1 Cambios en relación al Programa	34	75.56
	10.2.2 Cambios relativos al rol de tutor	11	24.44
Total		45	100.00

*Sub código. 10.2.1. Cambios sugeridos por el Tutor en relación al Programa.*

Según su contenido las narrativas en este tema, se clasifican en tres áreas: cambios en relación a la administración del programa, cambios referidos a la metodología y finalmente cambios atribuibles a los medios-recursos.

**1. De administración.** Tienen relación con el proceso administrativo del Programa de Tutores. Un mayor acercamiento a las aulas puede atraer a los estudiantes hacia el Programa: una mayor divulgación del programa, incluso desde el bachillerato, cuando se visitan los centros de educación media. También se sugiere que los padres conozcan del programa. Hay propuestas de iniciativas de atención financiera de la universidad o becas completas para ayudar a disminuir la deserción por problemas de índole económico. Se proponen distintivos visibles para los tutores para que sean más fácilmente identificados por los estudiantes. También sugieren una estructura organizativa que se dedique 100% a las tutorías, como un Programa de orientación educativa, para que sea más integral.

Son sugerencias referidas a esta área:

- Reinstaurar las reuniones que se llevaban a cabo al final del ciclo para informar acerca de los resultados (Tut\_001).
- A menudo se daba a conocer lo positivo de las acciones realizadas por los tutores y ello contribuía [a] generar actitudes positivas en ellos y entregarse con mayor ahínco [a] la asignación que se le hace al ciclo siguiente (Tut\_001).
- Que haya una mejor coordinación y tomar en serio el papel de tutor (Tut\_002).

- Últimamente no se ve de parte de la coordinación mucho interés en el caso, solo le dan interés a reporte de personas que no se examinan en cada parcial y quiénes harán diferidos (Tut\_002).
- La única sugerencia sería la incorporación de controles efectivos para que los estudiantes se abran más al Programa de tutores y que sus familias estén enteradas de su presencia como parte de su proceso de aprendizaje (Tut\_005).
- Fortalecer el proyecto con acciones más concretas para los alumnos en el sentido que se retiran algunos por problemas económicos (Tut\_006).
- Debe existir una estructura que se dedique cien por ciento al fortalecimiento de un vínculo entre la población estudiantil, y la institución, siempre lo he visto como un Programa de orientación educativa para la vida (Tut\_010).
- Para darse un mejor servicio como Tutor, debe crearse y administrarse eficientemente una base de datos con información psico-gráfica, conductual, académica, demográfica y así poder apoyar oportunamente cualquier tipo de necesidades (Tut\_010).
- Puede construirse una unidad especializada para este tipo de programa y que se realicen acciones proactivas no reactivas en relación a la deserción, y orientar a los estudiantes, en todas las áreas a nivel personal, académico, social, cultural, etc. (Tut\_011).
- En lo financiero económico no es que se pueda hacer mucho como de parte de UTEC pero si se pudiera cambiar la política de prórroga de pago, creo, que me ayudaría mucho a la labor del tutor (Tut\_012).

- Crear islas de estudiantes, en los cuales exista un líder y un sublíder que este retroalimente al tutor, por cualquier medio de comunicación o presencialmente, sobre cualquier situación que le pase a uno de los integrantes de esta isla o que dejen de llegar a la clase (Tut\_012).
- La tutoría se debería de impartir por más tiempo al mismo estudiante y en forma más integral. En lo psicológico, en la formación de buenos hábitos de estudio y formación de valores (Tut\_013).
- Sería bueno para estar más en contacto con ellos, desarrollar convivios con ellos dos veces al ciclo (Tut\_014).
- Se puede invitar alguna persona para impartirles temas de importancia de la vida profesional en el campo laboral. Será interesante (Tut\_014).
- Destinar un local de tutorías donde solo se atienda a los estudiantes en el horario establecido por el tutor. Porque actualmente no existe y las tutorías se dan a la carrera en nuestras oficinas o en los pasillos. (Tut\_015).
- Debería de contarse con personal al 100% para esta actividad, para que pueda dar un seguimiento de 360 grados a los casos especiales, y dedicar tiempo para charlas motivacionales y refuerzos específicos para estos alumnos (Tut\_016).
- Mi sugerencia estaría orientada a crear un programa de becas completas a aquellos estudiantes que presentan este tipo de dificultades (Tut\_019).
- Creería que los nuevos mecanismos para hacer el trabajo de tutor están muy buenos, pero a lo mejor faltan distintivos visibles para los tutores, algo que nos identifique visualmente, pues en muchas ocasiones los estudiantes quieren hacer consultas y aunque a lo mejor uno como tutor

constantemente llega al salón de clases, los jóvenes en los pasillos o inmediaciones de la Universidad no logran identificar a sus docentes tutores. (Tut\_021).

- La tutoría debe descentralizarse, todo el trabajo de “consejería”, reportes, llamadas por cualquier medio es un rol que se centra solo en el tutor, cuando hay recursos que otras unidades tienen inmediato, como la Unidad de Nuevo ingreso, que pueden fácilmente comunicarse con los alumnos tutorados vía telefónica o correo electrónico (Tut\_026).
- Al seleccionar al docente candidato a tutor, que sea docente a tiempo completo, por la disponibilidad del tiempo, que tenga vocación en la docencia, que sea dinámico, responsable, hábil para organizar su trabajo académico, con la capacidad para desempeñarse con disciplina y escuchar con atención los planteamientos de los alumnos (Tut\_029).

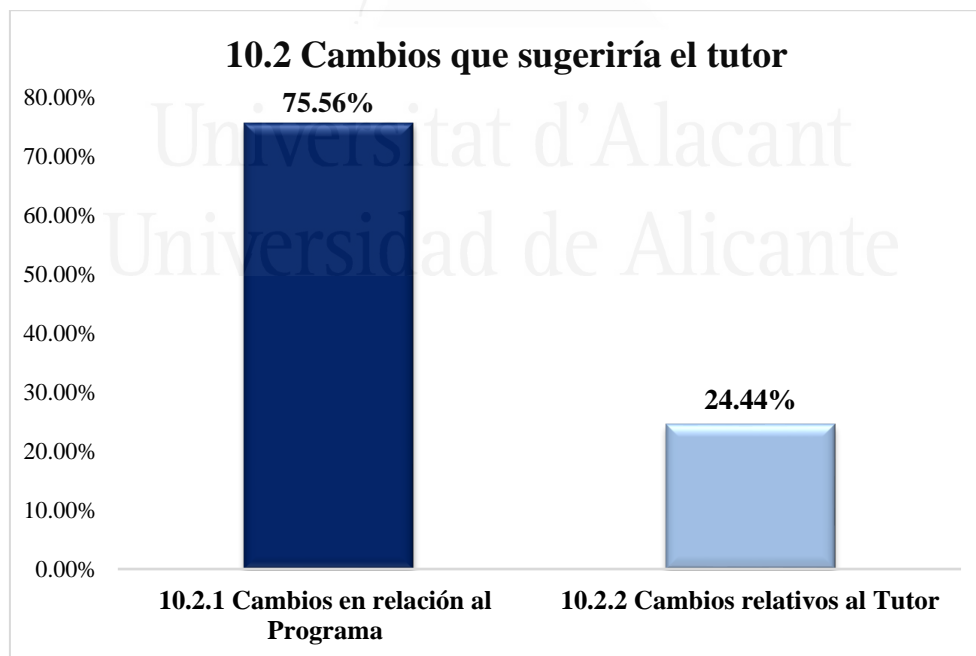


Figura 23. Cambios sugeridos por el tutor en cuanto al programa y al rol de tutor.

2. **De metodología.** Asignar grupos de clase afines a la especialidad del tutor. Destinar un espacio virtual para los tutores dentro del portal educativo. *Chat on*

*line*. Programa más integral, que dure más tiempo es decir que acompañe al estudiante a lo largo de su carrera. Realizar convivios con los estudiantes, charlas motivacionales, orientación para el trabajo. Refuerzos específicos.

- El abordarlo periódicamente (semanalmente por decir algo) en la hora de clase o en hora hábil de atención, en el lugar de trabajo no es suficiente, más bien es resolver inquietudes independientemente fuesen de carácter personal (autoestima baja, etc.) o socioeconómico, para ello no solo se necesita “enviarlo a” sino más bien dar una solución con prontitud y esperanzas de que se le dará solución definitiva a cada caso (Tut\_003).

- Antes esperábamos a que ellos llegaran en las horas definidas para este fin y luego era necesario que llegáramos al aula antes y después de cada evaluación a extraer información (Tut\_008).

- La deserción es un problema que nos afecta como institución, en definitiva que sí, sin embargo, se está abordando el problema de forma reactiva y no proactiva (Tut\_010)

- Ofrecer *breaks* durante el ciclo para compartir un momento de esparcimiento y conocer de primera mano cómo se sienten ellos (Tut\_025).

- Enviar a los estudiantes mensajes electrónicos de felicitaciones en su cumpleaños y notificaciones a nivel virtual de un departamento de apoyo de los tutores. Esto generará un sentimiento de pertenencia e identidad (Tut\_025).

- La tutoría debería ser integral, con otros profesionales para que de forma paralela contribuyan a la orientación y formación de los alumnos (Tut\_029).

- Que no se les trate a los alumnos como niños de colegio, controlarlos si llegan o no a clase, llamarles a sus hogares, ya es una educación de adultos (Tut\_030).

**3. De medios-recursos.** Bases de datos de estudiante completas para una atención personalizada y eficaz. Debería descentralizarse a donde haya más recursos. Contar con unas instalaciones físicas exclusivas para tutorías. Estructura ad hoc para atender las tutorías con acciones proactivas. Las razones de los cambios sugeridos en medios-recursos, como destinar un espacio virtual, aula de apoyo virtual, son para mejorar atención al estudiante e informar oportunamente así como generar más confianza. Iniciativas de atención financiera para disminuir/evitar deserción.

- Destinar un espacio dentro del portal educativo para el programa de tutores en donde el estudiante tenga la oportunidad de ingresar y ver información que es específicamente para estudiantes de nuevo ingreso que son los alumnos tutorados ya que muchas veces como tutores se nos dificulta poder localizarlos por teléfono o por correo electrónico. (Tut\_003).
- Tal vez algo que funcionaría bien sería tener siempre acceso a un aula de apoyo virtual porque algunos aunque necesiten ayuda no pueden dedicarse tiempo por el trabajo (Tut\_008).
- Que existiera un sitio de tutor en el portal donde se les envíe información de todas las actividades de la Universidad, y que allí ellos pudieran observar lo de las horas sociales o personal que pudiera contestar sus dudas vía correo (Tut\_009).
- Utilizar mucha tecnología para tutorar, por ejemplo, marcadores de entrada en el aula, una red social de tutores o club de lecturas con tutores (Tut\_017).
- Un lugar físico especial para recibir a los alumnos (Tut\_018).
- Podría existir un área exclusiva para tutores, donde el joven pueda acercarse, independientemente la asignatura, y poder realizar las consultas (Tut\_020).
- Debería existir un espacio digno, es decir adecuado con las condiciones físicas para recibir a los estudiantes cuando así lo consideran, el cliente es lo más

importante que tiene una organización. Una oficina de tutorías le daría un valor agregado al programa, tendría otra connotación más formal (Tut\_022).

- La creación de un espacio físico, dentro de las Escuelas o de la Universidad, en donde se atiendan los problemas que enfrentan los recién llegados a la UTEC, que diga “Tutorías para estudiantes de Nuevo Ingreso”. Creo que este espacio les estaría transmitiendo lo tan importante que resulta para la Universidad. Es confianza, consideración, tomarlos en cuenta. Que siempre en ese lugar hay alguien dispuesto a escucharlos. Hacerlo personalmente. No depender de un horario del tutor, en sus tiempos libres. Se le debe poner en el lugar que le corresponde. Lo más importante para la Universidad. Demostrarle que si entró a la UTEC, es para que corone su carrera. (Tut\_23).

- Tener una plataforma virtual de seguimiento para estar en contacto más cercano con ellos (Tut\_025).

- Dotar de todos los recursos necesarios y la disponibilidad a favor de los tutores para su buen desempeño (Tut\_029).

- Crear un área de sala de reuniones exclusiva para los tutores, así poder atender a los alumnos (Tut\_029).

*Sub código 10.2.2 Cambios relativos al rol de tutor. Formación y desarrollo del tutor.*

Se propone la capacitación a los tutores en conducta humana, también en nuevos entornos de aprendizaje. Creación de un plan de trabajo y un plan de capacitación para tutores. El intercambio de tutores con otras universidades. Reuniones de coordinación/motivación entre los tutores. Otorgar más importancia al rol del tutor. Crear comunidades de aprendizaje/redes entre tutores y entre alumnos. Mejor uso de TIC para



tutorar. En general favorecer el aprendizaje social colaborativo a través de redes y comunidades.

- Implicaría una capacitación en cuanto a las áreas del comportamiento humano y el poseer las herramientas *e-learning*, en casi todo momento para estar “en línea con los estudiantes” (Tut\_004).
- En mi opinión ser tutor es una labor muy significativa que requiere de tiempo y paciencia, y uno de los factores más críticos es el tiempo, porque como tutores realizamos muchas labores y todas importantes, eso por un lado y por otro lado no le podemos resolver todo al estudiante, sobre todo en la parte monetaria (Tut\_019).
- Sí en mi opinión el factor tiempo, porque hay tutores que no visitan a sus grupos ya que tienen una agenda muy apretada (Tut\_024).
- Crear un plan de trabajo de capacitación para los tutores por lo menos dos veces al año, con el fin de fortalecer sus capacidades y conocimientos (Tut\_029).
- Lograr un intercambio tutorial con otras universidades, para su enriquecimiento y experiencias para el logro de las expectativas de la función del tutor (Tut\_029).

#### 4.1.21 Interpretación global de las narrativas.

Al hacer un recuento del total de narrativas docentes que surgieron de los 10 temas indagados se observa que el promedio fue de 20 segmentos de narrativa por participante; vemos su representación en forma gráfica en la figura 24.

En orden al número de respuestas generadas, el tema que ocupa el primer lugar de relevancia por el nivel de respuestas obtenidas fue el *Tema 1. Motivos de satisfacción y*

*limitaciones de los tutores de la UTEC con el programa tutorial.* Esto nos inclinaría a pensar que se debe a que el programa provoca sentimientos y percepciones en su mayoría de carácter positivo muy significativas para las vivencias de los docentes y que también se perciben limitantes en su rol como tutores. Además parece que los tutores están dispuestos a compartir ambas experiencias con espontaneidad.

En segundo lugar hubo abundantes expresiones para el Tema 3: El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos. Esta abundancia o frecuencia de segmentos podemos atribuirla a que las narrativas justifican la existencia del programa de tutores y que responde a una necesidad percibida como tal por tutores y estudiantes.

En tercer lugar las respuestas numerosas corresponden al Tema 10. Propuestas de cambio que han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del programa de tutores. En este ámbito las expresiones responden a las demandas que manifestaron los tutores y no a las demandas que los estudiantes manifestaran a sus tutores. Las voces de los tutores expresan sugerencias de cambios importantes para el fortalecimiento del programa y también reconocen la necesidad de formación y desarrollo profesional docente para desempeñar el rol de tutores.

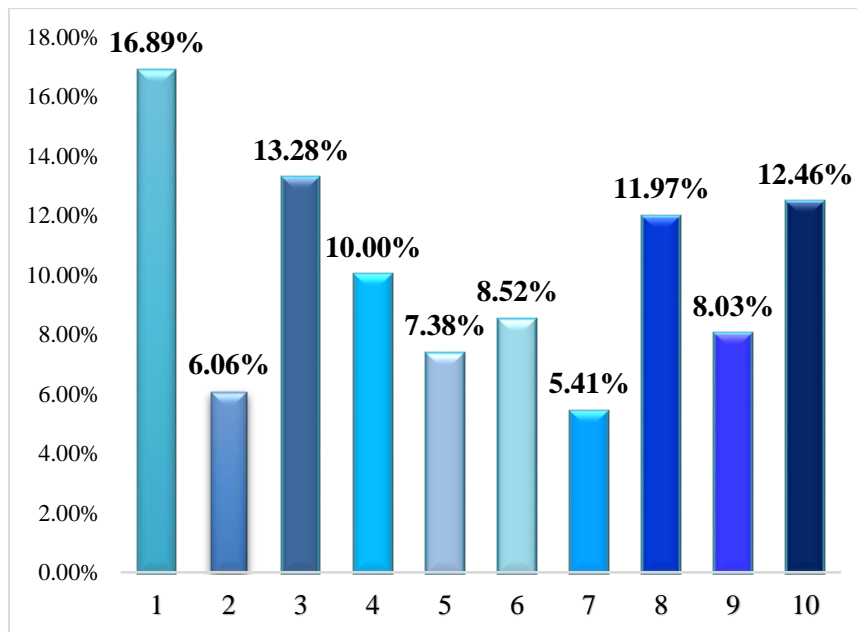


Figura 24. Resumen global de los temas.

Si evaluamos los temas que manifiestan los niveles más bajos de participación encontraríamos que:

El tema con menor número de respuestas lo generó el Tema 7. El espacio tutorial ayuda a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante. Probablemente este resultado se deba a que las voces docentes no se plantean este objetivo y así lo manifestaron en sus participaciones.

De hecho no está enunciado ni destacado como una meta entre los objetivos del programa. Además sostenerlo como objetivo implicaría profundizar en la tutoría incursionando en temas más técnicos que proveer información referente a una consulta o simple trámite administrativo que es lo que el programa establece.

Profundizar en temas como la autonomía personal o pensamiento crítico implicaría un nivel mayor de atención y al estilo *coaching*, dando lugar a una tutoría integral. Varias voces manifestaron la carga académica de múltiples responsabilidades y la falta de tiempo como restricciones para realizar este tipo de ayudas. El Tema 2. Acciones y tareas que los tutores de la UTEC relatan haber realizado dentro del espacio

tutorial también generó un porcentaje bajo de nivel de respuestas (6.06%). Desde su instauración el programa de tutores UTEC fue diseñado esencialmente para responder a las inquietudes de orden administrativo más que académico y esta puede ser la razón que justifique un número de respuestas y diversidad mínima. Llama la atención que incluso algunas voces expresan que realizan exclusivamente lo que los coordinadores les indican.

Esto no quiere decir que se deje de atender alguna necesidad académica del estudiante, los tutores demuestran ser sensibles a este aspecto y velan porque el estudiante reciba el apoyo necesario; sin embargo hay que tener en cuenta que hasta el momento el Programa no destaca esa tarea como su principal objetivo. Finalmente otro bajo nivel de respuestas lo obtuvo el Tema 5.

El programa tutorial cohesionaba los alumnos entre sí para establecer relaciones colaborativas entre pares con un 7.38%. Este bajo número de segmentos de narrativas sobre este tema pudiera deberse a que tampoco es uno de los objetivos que el Programa haya señalado o destacado. En general las voces docentes han afirmado que promueven el trabajo en equipo aunque algún tutor, manifestara no asumirlo y lo justificara claramente porque entiende que no es tarea del tutor sino del docente de la asignatura.

A continuación presentamos la tabla que consolida los resultados y donde podemos apreciar comparativamente las temáticas con el número de respuestas que propiciaron.

Tabla 41

*Resumen global de voces o narrativas según temas*

Temas	Voces/narrativas docentes generadas	Porcentaje
1. Motivos de satisfacción y limitaciones de los tutores de la UTEC con el programa tutorial actual	103	16.89
2. Análisis del espacio tutorial de la UTEC desde la perspectiva de los tutores. Acciones y tareas que los tutores de la UTEC relatan haber realizado dentro del espacio tutorial.	37	6.06
3. El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos.	81	13.28
4. El espacio tutorial responde a las necesidades de orientación acerca de los problemas personales, familiares, sociales, y afectivos de los alumnos.	61	10.00
5. El programa tutorial cohesion a los alumnos entre sí para establecer relaciones colaborativas entre pares.	45	7.38
6. En el espacio tutorial se ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje.	52	8.52
7. En el espacio tutorial se ayuda a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante.	33	5.41
8. El espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad.	73	11.97
9. En el espacio tutorial han emergido problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura.	49	8.03
10. Propuestas de cambio que han emergido de los alumnos y de los tutores para el progreso del programa de tutores.	76	12.46
Totales	610	100.00





## **CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN**

---

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante





## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

En la presente discusión trataremos de comprender los resultados y responderemos a las cuestiones de investigación planteadas con anterioridad.

### 5.1 Motivos de satisfacción y limitaciones de los tutores con el programa tutorial

Corresponde a la cuestión de investigación 1. ¿Qué motivos de satisfacción y limitaciones relatan los tutores en relación con el programa tutorial actual? El tema refleja tanto satisfacciones como limitaciones. A partir de las voces docentes observamos que la tutoría en relación a los docentes que la gestionan generó más satisfacciones que preocupaciones. Como observamos al desglosar las satisfacciones se manifestaron tres fuentes de satisfacción: cercanía (1.1.1), ayuda (1.1.2) y agradecimiento (1.1.3). Llama la atención que la mayor percepción de logro por parte del tutor surge de la constatación de que la tutoría ofrece ayuda. Esta percepción parece ligada con la vocación docente, acorde con la deontología de la profesión. Diferentes matices emergen en torno a este sub código. La ayuda puede consistir en auxiliar o facilitar asistencia en relación a una asignatura es decir acciones que puedan prevenir que el estudiante abandone los estudios universitarios. Justamente un objetivo vinculado con los objetivos de la tutoría en las instituciones de Educación Superior, más en concreto con un concepto de la tutoría académica. Este punto debemos relacionarlo con Álvarez (2008) cuando recuerda que la tutoría es fuente de información que permite “detectar necesidades, los déficits, las insuficiencias (...) las carencias que muestra el alumnado en su desarrollo personal y profesional; los colectivos de riesgo de abandono” (p.75). Álvarez afirma en este sentido que “la tutoría es un observatorio preferente que aporta información privilegiada” (p. 75). Esta aseveración

convierte a la tutoría en un espacio perfecto de insumos para desarrollar investigación educativa que ofrezca respuesta a los retos para lograr la meta de la calidad educativa.

En una posición bastante más distanciada en el número de respuestas contabilizadas aparece la percepción de la cercanía con el estudiante. De acuerdo a Lázaro (2007) el espacio de la tutoría resulta propicio y en capacidad de generar esta relación docente-alumno que por otra parte es frecuentemente reclamada por los estudiantes. La menor prevalencia de esta narrativa puede deberse a que el docente y el estudiante no se sientan cómodos expresando una relación cercana o bien simplemente que prefieran guardar distancias por diversos factores como falta de confianza que el tutor no logra establecer; respeto, temor o miedo a romper la distancia profesor-alumno. Al abordar temas de índole personal, esta falta de cercanía y de confianza puede provocar y justificar en el estudiante una inhibición para tratar con el tutor sus temas personales.

Aunque figure en tercera posición, en esta narrativa también se manifiesta satisfacción del docente al recibir agradecimiento ya sea que provenga del alumno, de los padres de familia o de la institución (en este último caso agradecimiento también se interpreta como reconocimiento). El reconocimiento institucional y la comunicación fluida con el docente tutor es algo que las voces docentes valoran según manifestaron en algunas narrativas. Una situación que parece bastante generalizada y global si atendemos al estudio de Capelari (2009) en el que se advierte explícitamente la necesidad de otorgar a la tutoría la importancia que amerita desde el ámbito institucional y plantea los retos de rediseñar su alcance y dimensiones.

En cuanto a los beneficios de la tutoría Alonso et al. (2011) las abordan ampliamente, así también otros autores: Aguaded y Monescillo (2013), Castaño et al. (2012), Gilar, Martínez y Castejón (2011). También sobre los beneficios de la tutoría

podemos recabar información en investigación de las autoras Heirdsfield, Walker, Walsh y Wilss (2008).

En el desempeño de la labor tutorial el docente además de recibir satisfacciones también enfrenta limitaciones y dificultades en este sentido son motivo de preocupación las relaciones con los estudiantes (1.2.1), que afectan la tarea del tutor, por ejemplo, al no brindar la información adecuada de contacto o no responder a las llamadas telefónicas. Son muestra, estas entre otras, de cierto grado de indiferencia con el programa de tutores de quiénes ponen límites al no brindar la información adecuada de contacto, o no responden.

Autores como Casado, Greca, Tricio, Collado y Lara (2014), también han encontrado en sus estudios un grado de indiferencia por parte de los estudiantes en relación al plan de acción tutorial. Izadinia (2014) señala la importancia de las relaciones para el desarrollo de la tutoría y los componentes de una buena interacción. Otros autores subrayan que una buena relación es el centro de una experiencia de mentoría exitosa (Irby et al., 2017). Solagurren-Beascoa y Moreno (2016) señalan que “la actitud de los estudiantes viene determinada por aspectos de seguridad/confianza, de motivación/interés personal y de utilidad para la asignatura” (p. 262). También existen situaciones de índole interno (sub-código 1.2.2) que afectan en el desarrollo del programa de tutores. Están muy relacionadas con la administración y organización del propio programa. En ocasiones son problemas en la sistematización y falta de información oportuna. Se destacan la falla en la comunicación, el seguimiento a objetivos o a los avances del programa. Entre los ejemplos que observamos en las narrativas: la información del interés de los estudiantes puede ser compartida con los tutores de forma tardía o extemporánea; la propia divulgación acerca del Programa de tutores entre los estudiantes puede ser inadecuada: el uso de formularios y formatos puede cambiar sin previo aviso; o bien se

señala la carencia de un protocolo de atención. En este apartado queremos mencionar lo que en España afirman Álvarez y Álvarez (2015) en cuanto a que hay deficiencia en la difusión de los programas de atención tutorial la misma observación que realizan Martínez, Martínez y Pérez, (2014). Otro aspecto que añadir en este sentido es el insuficiente apoyo de los profesores titulares de la materia o de las unidades de apoyo, situaciones a las que también otros autores hacen referencia. Según Flores (2016) uno de los elementos esenciales a considerar para el entorno tutorial es la carga laboral adecuada de los tutores. En general, estas situaciones también podemos vincularlas con el sub-código 10.2.1 (Cambios en relación al programa sugeridos por el tutor), en donde los tutores hacen un recuento de sugerencias que amerita ser tomado en cuenta para lograr mejorar el programa que existe actualmente.

Con esta intención hemos clasificado estas sugerencias en tres áreas globales de mejora: mejoras organizativas y administrativas; mejora de metodología y mejoras de medios o recursos. Flores (2016) ya había considerado como elementos intervinientes en el entorno tutorial la existencia de un plan que le confiera y garantice la uniformidad al programa, la disponibilidad de recursos, espacio, el acceso a nuevas tecnologías, una asignación horaria adecuada o la designación de tutores con las competencias necesarias para la aplicación de las diversas modalidades de tutoría que amerite.

Al sumar las preocupaciones de las voces docentes que se expresaron en torno a relaciones limitadas y las que manifestaron limitaciones internas, la adición de ambas representa el 67% de las narrativas para este código es decir que podemos resolver las preocupaciones y dificultades en gran manera para mejorar la eficacia si ponemos atención a estos aspectos.

Sin duda las situaciones exógenas o externas al programa también inciden en su eficacia. En las narrativas analizadas representan un 33% de los aspectos descritos. Los

tutores enunciaron varios factores que están afectando y sobre los cuales manifiestan no tener influencia y entre ellos destacan:

- La situación económica del estudiante y su familia
- El desempleo
- Los problemas de salud
- La decisión de trabajar en contraposición a la opción de estudiar
- Situaciones desencadenadas por la violencia social como la inseguridad, los problemas de delincuencia en sus zonas de residencia y las dificultades para el traslado en su vida cotidiana que ponen en riesgo la integridad física del estudiante con el consecuente temor en ellos mismos y sus familias.

Sin embargo pese a todas estas narrativas mencionadas que dificultan el desarrollo de la acción tutorial; observamos que predominan las manifestaciones de satisfacción pese a condiciones adversas y esto resulta muy positivo tanto para el programa como para el tutor.

## **5.2 Acciones y tareas que los tutores de la UTEC relatan haber realizado dentro del espacio tutorial**

Corresponde a la cuestión de investigación 2 en la que hemos pretendido analizar el espacio tutorial desde la perspectiva de los tutores.

El grado de involucramiento del tutor nos ofrece información pertinente sobre el espacio tutorial de la UTEC. En este tema pretendíamos descubrir cómo los tutores visualizan el programa y con esta intención hicimos consultas concretas acerca de su accionar como tutor. Le preguntamos por ejemplo si había implementado alguna acción.

Con las respuestas que obtuvimos distribuimos sus consideraciones en dos tipologías: cumplir con lo que el programa establece (2.1.1) y el código 2.1.3 involucrarse totalmente. El código 2.1.2 transfiere, este código no surgió.

Para satisfacción de la institución en las narrativas que obtuvimos tienen mayor peso las voces que afirman involucrarse (implicarse) totalmente, con un 70.27%, de los resultados para esta temática. Observamos que en sus expresiones los tutores son coherentes con lo que el programa en la actualidad y en términos prácticos contempla: lograr evitar la deserción. Dentro de las actividades emprendidas que manifestaron realizar se encuentran por ejemplo:

- Hacer indagaciones concretas en otras instancias de la universidad sobre las inquietudes o consultas del alumno.
- Abordar al docente de la asignatura con aspectos puntuales vinculados a las solicitudes.
- Colaborar con el Decanato de estudiantes en la elaboración de sondeos en relación al programa.
- Compartir buenas prácticas con otros colegas tutores.
- Proponer y organizar charlas motivacionales.
- Conversar con padres de familia, en caso de necesidad.
- Motivar y orientar al estudiante acerca de sus metas, logros personales y su plan de vida.
- Conversar con el estudiante de manera individual para generar confianza.
- Atender al estudiante aún fuera del horario anunciado de tutoría.

Estos resultados los podemos articular con estudio de Sobrado (2007), donde se menciona que la tutoría cubre los ámbitos académico, personal y social.

### **5.3 El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos**

Hemos indagado si el espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos. Con este tema queríamos conocer si la tutoría es efectiva en dichos ámbitos y cuáles son las necesidades de orientación del estudiante, cómo las resuelve el tutor y los tipos de tutoría.

Las voces docentes revelaron que los estudiantes plantean dos tipos de consultas administrativas: unas referidas meramente a solicitudes de información (3.1.1) y otras que tienen que ver con la tramitación de algún procedimiento. (3.1.2)

En cuanto a las solicitudes de información (61.76%) las consultas están relacionadas con horarios, fechas y requisitos de exámenes; ubicación de instalaciones como los laboratorios. Estas solicitudes corresponden con lo que Bia, Carrasco, Jiménez, Montes y Moreno (2004) denominan sistema tradicional de consulta. Llama nuestra atención que el estudiantado no se informa por los medios UTEC o que carezca del hábito de lectura de los instrumentos que están a su disposición para informarse, entre ellos el Instructivo académico, el suplemento Zona UTEC, el sitio web de UTEC. Parece que estos medios no sustituyen la pertinencia de mantener una información fluida y oportuna con los tutores porque a ellos acudirán los estudiantes con consultas.

La consulta tipificada como tramitación (38.24%) está relacionada con los procedimientos a seguir para gestionar por ejemplo un examen diferido, el retiro de la asignatura, la corrección de nota o cómo acceder a una beca. Esta última necesidad de información está vinculada con las dificultades económicas considerada una limitación externa del programa (1.2.3).

El tutor o tutora resuelve estas inquietudes de tres maneras: informa (3.2.1), transfiere la consulta (3.2.2) y se involucra (3.2.3). El 79% de las narrativas muestra que



los tutores sí buscan brindar una respuesta al estudiante en este tema mientras que solo un 25% de narrativas expresan trasladar la inquietud a otra instancia.

Con base a lo anterior podemos afirmar que el programa de tutores responde a las necesidades administrativas de los alumnos y que los tutores en su mayoría tienen la disposición para atenderlas y lo hacen de forma directa, informando al estudiante e implicándose en encontrar y dar respuesta. Esto lo podemos relacionar, también, con la satisfacción de los tutores al brindar ayuda al estudiante (sub-código 1.1.2). Observamos coherencia entre la visualización del espacio tutorial que tienen los docentes y la realidad que ellos practican. Según Lapeña-Perez, Sauleda y Martínez (2011) el trabajo tutorial tiene como meta propiciar el trabajo colaborativo entre los distintos actores que intervienen lo cual es una necesidad manifiesta cuando los tutores deciden atender las inquietudes administrativas de los estudiantes debiendo hacer las consultas requeridas a las diversas unidades organizativas de la universidad.

En lo que respecta a las necesidades de índole académica, surgieron a partir de las narrativas docentes dos tipos de consultas:

- De aprendizaje/rendimiento (3.3.1).
- De adaptación académica (3.3.2).

Podemos afirmar que surgen consultas relacionadas con los problemas de aprendizaje y al rendimiento académico. Se registran inquietudes con una asignatura concreta, cómo resolver un ejercicio o dudas sobre el desarrollo de tareas. El número de respuestas para resolver las consultas académicas fue bajo, la mayoría de voces docentes indicaron que transfieren o trasladan dichas inquietudes. En efecto, el tutor pudiera no pertenecer a la especialidad sobre la que el alumno solicita ayuda. Aquí podemos relacionarlo con las sugerencias realizadas por el tutor quién recomienda que la

asignación de la asignatura coincida con su especialidad, y según se refleja en *Cambios sugeridos por el tutor en relación al programa 10.2.1*

En general, se observa que son más numerosas las consultas de tipo administrativo según (34) respuestas de las voces docentes que las consultas de tipo académico que expresaron (15) voces docentes. A partir de lo anterior podría decirse que en la actualidad el programa hace mayor énfasis y mantiene una mayor demanda para la tutoría administrativa que para la tutoría académica, por lo que se verifica que el estudiante no acuda al tutor con ese fin. Compartimos con Álvarez y Álvarez (2015) la importancia de emigrar a la tutoría integral lo cual podría contribuir a aumentar la calidad de la educación que la institución ofrece ya que está perdiendo la oportunidad de acercarse al estudiante en temas relacionados a su rendimiento académico.

También coincidimos con López (2015) ya que recomienda la necesidad de transitar hacia una tutoría integral que cubra las dimensiones personal, social, académica y profesional.

#### **5.4 El espacio tutorial responde a las necesidades de orientación a los problemas personales, familiares sociales y afectivos de los alumnos**

Las necesidades de orientación a los problemas personales, sociales, familiares y afectivos hacen alusión a la tutoría tipificada como personal. Cuando la tutoría ofrecida es integral, aborda también este tipo de dificultades.

En relación a las narrativas ofrecidas por los tutores UTEC, hubo 37 de ellas que hacen referencia a este tipo de tutoría y aunque no sea un propósito contemplado por el Programa de tutores, el 70% de las voces docentes expresaron que sí apoyan al estudiante en este tipo de dificultad y un 30% manifestó que traslada la solicitud a otra instancia. Podemos afirmar que el surgimiento de este tipo de consultas denota que es una necesidad

latente entre los alumnos recibir esta orientación y que, afortunadamente, los tutores están en disposición de responder. Ya Sardonil y Martínez (2007) señalan la vinculación de estas consultas con el quehacer tutorial al establecer el perfil del tutor en el ámbito del Ser, la necesidad de formación teórica en cuanto a psicología evolutiva, mediación y negociación o teoría del conflicto, entre otras. Recordemos como Starrat (2007) menciona que el estudiante está en un proceso de formación, no sólo como profesional sino también como individuo, en busca de su autenticidad.

Los tutores cuyas voces expresaron que no atendían directamente estas consultas pero las trasladaban a otras instancias ofrecieron como principal justificación que no se sentían en capacidad de resolver este tipo de consultas. Por esta razón preferían recurrir a unidades especializadas como la clínica psicológica, la clínica médica, o el socorro jurídico. De estas manifestaciones se deriva la importancia y la pertinencia de que todas las unidades de apoyo sean conocedoras del valor de su contribución al bienestar del estudiante en apoyo al Programa de tutores y se trabaje de forma colaborativa. Es decir se considera importante que todos los servicios estén alineados y que todos ellos contemplen al alumno en el centro de su accionar y razón de ser. Las circunstancias específicas del país, ubicado en el conocido como triángulo norte por su pertenencia a la zona más vulnerable a la violencia en la región generan dificultades adicionales para el desarrollo de la juventud. En el documento de Unicef: *Informe situación de la niñez y adolescencia en El Salvador. Transformar inequidades en oportunidades para todas las niñas, niños y adolescentes*, elaborado en el año 2014. Encontramos descrito que de manera general la familia salvadoreña y por consiguiente la juventud subsiste bajo las siguientes condiciones.

La desigualdad social, la falta de oportunidades para obtener un empleo digno y para acceder a servicios de educación y salud de calidad, así como la persistente

violencia, han incidido en todos los ámbitos de la vida nacional, la familia, la escuela, la comunidad y las relaciones económicas y sociales. (Unicef, 2014)

“Según la Encuesta de hogares de propósitos múltiples 2013, la pobreza aún afecta al 34.8% de los hogares; de manera que: es un factor, que, si bien no la determina directamente, exacerba la vulnerabilidad de la niñez y adolescencia a tener sus derechos violentados es la pobreza” (Unicef, 2014, p. 20). Llama la atención que las voces docentes hubiesen manifestado que no obtuvieron consultas en torno al tema de género, a pesar que conocemos que en el país la población enfrenta serias dificultades al respecto. En particular las niñas y jóvenes también viven experiencias que afectan su desarrollo tal como el embarazo adolescente.

El embarazo adolescente, por su parte, corresponde al 23.8% de los partos atendidos por el sistema de salud en el año 2012, y el 18.9% de las muertes maternas. Este fenómeno es particularmente importante de atender de manera intersectorial por cuanto tiene una afectación específica en niñas y adolescentes mujeres, que en una gran proporción, se relaciona a violencia intrafamiliar y en la comunidad, a deserción escolar, a falta de educación en salud sexual y reproductiva y a la subsecuente transmisión intergeneracional de la pobreza y la exclusión (Unicef, 2014).

Otros retos que enfrentan la niñez y la adolescencia tienen que ver con la violencia. De acuerdo a cifras del año 2012, El Salvador, es uno de los países con tasa de homicidios más alta del mundo en menores de 19 años, 27 por cada 100,000. Adicionalmente, según datos de la encuesta FESAL 2008 del Ministerio de Salud, 3 de cada 10 mujeres recibió maltrato físico antes de cumplir 18 años de edad (Unicef, 2014).

Creemos importante vincular estas observaciones con el código de nuestra investigación referido a la formación de tutores (10.2.2 Cambios relativos al tutor.

Formación y desarrollo del tutor). También algunos autores que abordábamos en el marco conceptual enfatizan la trascendencia que la formación de los tutores puede alcanzar para enfrentar esta realidad social. Los tutores necesitan estar capacitados. Sardonil y Martínez (2007) y otros como Aguaded y Monescillo (2013) refuerzan la idea de que la tutoría tradicionalmente se ha enfocado en aspectos de orden académico limitando la calidad de su práctica, pues no se abordan situaciones de índole personal, afectiva o vocacional. Reconocen que los cambios necesarios en la formulación de una tutoría más integral exigen también que los docentes reciban una capacitación apropiada. Otros autores como López (2015) traen a colación la propia demanda del profesorado que reclama mayor formación y más coherente con las nuevas funciones frente a las que el presente nos exige mayor responsabilidad: gestión, tutoría y apertura a la formación. También Castaño et al. (2012) visualizan que los docentes universitarios requieren de cierta formación en competencias para poder ejercer la labor tutorial.

### **5.5 El programa tutorial cohesion a los alumnos entre sí**

Se refiere al concepto y sentido de comunidad de aprendizaje. Este apartado corresponde a uno de los valores que la tutoría pretende enfatizar para el logro del éxito estudiantil y que está contenido en la cuestión de investigación 5, el fomento de la cohesión de los alumnos entre sí y las relaciones colaborativas entre pares. En efecto uno de los objetivos de la tutoría es propiciar un grupo de apoyo al estudiante, mediante el fortalecimiento de las relaciones de apoyo mutuo entre pares que propenden a que el estudiante logre mayores y mejores resultados en su aprendizaje, además de otras ventajas a mediano y largo plazo. En este sentido algunos investigadores han estudiado diversos modelos (Van Veen, Martínez, & Sauleda, 1997).

La implementación en el entorno educativo lo han estudiado ampliamente diversos autores, tanto en España como a nivel global, entre ellos podemos mencionar: Aguilera, Mendoza, Racionero & Soler (2010); Alonso et al. (2011); Ávalos, (2011a); Ávalos (2011b); Casado-Muñoz, Lezcano-Barbero & Colomer-Feliú (2015); Colvin (2007); Colvin (2010); Cudappah & Clayton (2011); Geeraerts et al. (2016) y Oliveros, García, Ruiz & Valverde (2007).

En cuanto a comunidades de aprendizaje entre docentes o entre estudiantes, el tema ha sido del interés de Day (1991) Bowman & McCormick (2000); Buysse et al. (2003) y las comunidades de práctica fueron estudiadas por Wenger (1998).

Algunas voces docentes, dentro de las sugerencias que realizaron para el Programa de tutores, recomendaron la tutoría entres pares. Esta es una práctica que está teniendo una amplia difusión, por ejemplo, se han realizado estudios sobre las características que poseen los tutores pares (Lennox & Leonard, 2007). Otros autores han estudiado los diferentes estilos de mentoría entre pares, tal es el caso de Leidenfrost, Strassnig, Schabmann, Spiel y Carbon (2011).

Para el caso del programa de tutores UTEC, un total de 30 narrativas especificaron las razones por las cuales recomiendan el apoyo mutuo y el trabajo en equipo entre pares, y entre ellas destacamos tres:

- Contribuye al desarrollo integral de la persona.
- Es un valor institucional.
- Posibilita la socialización.

Los tutores consideran el espacio tutorial como una ayuda mutua de saberes, aunque no se llegó a pronunciar textualmente el concepto de comunidades de aprendizajes. Un aspecto a destacar y rescatar es que surge de los propios tutores la

sugerencia para que los alumnos más experimentados apoyen a los noveles. Es decir, la recomendación espontánea para desarrollar la tutoría entre pares.

### **5.6 En el espacio tutorial se ayuda los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje**

En base a las narrativas, en este apartado profundizamos acerca del programa de tutores como espacio para resolver problemas específicos de aprendizaje. Indagamos si los estudiantes abordan al tutor con este tipo de dificultades y cómo este les ayuda a resolverlas. Corresponde al tema 6, para el cual del total de 52 respuestas o segmentos de narrativas docentes el 64% expresa que sí le han abordado con problemas específicos de aprendizaje. Estas respuestas denotan la necesidad de los estudiantes de recibir atención no sólo de índole administrativa sino otros apoyos concretos para su aprendizaje que les ayuden a crear todo el andamiaje requerido para tener éxito en sus estudios. Por lo tanto, la UTEC debe transitar de un modelo de una tutoría administrativa o burocrática a una tutoría integral; al tiempo que será necesario homogenizar la conceptualización que de la tutoría tienen los tutores en la actualidad. Sobrado (2007) recuerda que los ámbitos de la tutoría son académico, personal y social. Otros autores agregan el ámbito laboral para orientar su vida profesional futura (Álvarez & Álvarez, 2015; Bia et al., 2007). Entre los problemas identificados podemos listar aspectos puntuales con asignaturas o tareas, como el temor ante la proximidad de evaluaciones o la carencia de hábitos de estudio entre otros. Conviene destacar que estas narrativas reflejan por parte de los docentes buena disposición para responder al estudiante personalmente y sólo un 25% de las voces docentes admiten referirles o buscar ayuda. Este tema lo podemos vincular a la formación que reciben los docentes, Martínez y Sauleda (2002a) lo señalan cuando afirman “Es decir que los profesores que han dedicado más tiempo a estudiar cómo enseñar responden mejor

a las necesidades de los alumnos y son capaces de desarrollar en sus estudiantes capacidades cognitivas de alto nivel” (p. 83).

También emergió la necesidad de identificar cuanto antes a los estudiantes con alguna discapacidad de manera que se puedan crear los mecanismos de apoyo de forma inmediata, antes de que surjan los problemas. De acuerdo a las estadísticas del Mined 2016, en el año 2015, UTEC tuvo un número de 58 alumnos con discapacidad (física 26, sensorial 22, mental 10) de entre un total de población estudiantil de 21,008 para ese año. A nivel nacional, en ese mismo año fueron 852 estudiantes con discapacidad inscritos en las universidades de una población total de 168,018, es decir un 0.5%. Es preciso indagar y retomar otras experiencias en instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales para adecuarlo a las necesidades estudiantiles y brindar la atención especializada que requieren. Lobato e Ilvento (2013) señalan la necesidad de atender a las minorías, categoría que incluye a las personas con discapacidad. Un ejemplo de cómo abordar este colectivo lo encontramos en el Reglamento para Adaptación Curricular de la Universidad de Alicante 2016-2017 (s.f.).

### **5.7 El espacio tutorial ayuda a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante**

Las voces docentes manifestaron que sí contribuyen por medio de la tutoría a fomentar la autonomía personal y reflexión crítica. Sin embargo advierten que para profundizar en estos aspectos necesitan más horas de dedicación en las tutorías. En ese sentido los planteamientos de Zabalza (2006) enfatizando que el aprendizaje autónomo constituye uno de los grandes retos que debe enfrentar la educación universitaria, especialmente cuando se está poniendo en valor la necesidad del aprendizaje a lo largo de la vida. Capelari (2009) y Álvarez y Álvarez (2015) también encuentran esta brecha



cuando reflexionan sobre los déficits de la tutoría. También Lapeña-Pérez, Sauleda y Martínez (2011) destacan la importancia del aprendizaje autónomo y la reflexión crítica en los espacios tutoriales, así como Bia et al. (2004).

### **5.8 El espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad**

Las voces docentes concuerdan en que recomiendan al estudiante involucrarse con su universidad y establecen una lista de beneficios que aporta al estudiante, tal como plantea Colvin (2010). Las voces docentes lo explican y ofrecen varios argumentos entre ellos el hecho de que favorezca la adaptación a la vida universitaria o que genere un sentimiento de pertenencia en el estudiante que le haga sentirse parte de la comunidad/familia UTEC, enriqueciendo su vida académica. También argumentan que el involucramiento contribuye a la socialización y esto se logra participando en actividades deportivas, culturales, académicas, como mecanismos para conocer e integrarse con sus compañeros. Todas estas actividades contribuyen a la formación en valores. Haya, Calvo y Rodríguez-Hoyos (2013) afirman según un estudio realizado que los estudiantes consideran que “participar en el aula, en la universidad como institución y fuera de ella (en otros colectivos o asociaciones) es vital en este período de formación” (p. 110).

### **5.9 En el espacio tutorial han emergido problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura**

El tema 9 indaga si han surgido problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura, así como las razones que justifican esta situación. Curiosamente, muy poco expresan las voces docentes en cuanto a estos temas. Mayoritariamente manifiestan que los estudiantes no tratan esos asuntos con ellos. No obstante, pareciera que al menos en el caso de problemáticas de género sí hay dificultades aunque no sean abordadas como

tal. En este sentido, estas dificultades sí se entrevén en la raíz del problema cuando los estudiantes abordan con el docente situaciones como: faltar a clase por ejercer labor de cuidadora, estar embarazada, o problemas en los horarios por actividades en el hogar. Son situaciones que no se reconocen como tema de género pero que sí requieren una atención y repuesta cuando se vuelven un obstáculo para acudir a clase.

Tampoco aparecen consultas relacionadas con temas étnicos o culturales. Es posible que esto responda al desconocimiento de los estudiantes o en general a una escasa sensibilidad ante los mismos: pues como sociedad no se ha logrado permear aún el concepto de la etnia y la multiculturalidad como sucede en otros países de América Latina. No obstante algunos acontecimientos recientes e importantes revelan la necesidad de educar a la juventud con un enfoque multicultural. También han surgido organizaciones que están promoviendo el reconocimiento de los afro-descendientes y sus derechos.

Otro hecho importante fue que El Salvador reconoció ante la Organización de las Naciones Unidas por medio de su Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial ser un país multicultural y pluriétnico en el año 2010. A pesar de ello aún prevalecen algunas conductas, lo que está tomando tiempo cambiar.

Por otra parte, el resto de salvadoreñas y salvadoreños vemos como extrañas y ajenas todas las manifestaciones culturales de los pueblos indígenas y adoptamos de manera mimética, los elementos culturales occidentales (Equipo Multisectorial de Pueblos Indígenas, 2017, p. 22).

En cuanto al tema indígena, en el año 2014, se realizó la Reforma del Artículo 63 de la Constitución Política de la República de El Salvador que incorporó contenido donde El Salvador reconoce a los pueblos indígenas y se compromete a adoptar políticas al respecto, dicha reforma aparece en el inciso dos del referido Artículo:

El Salvador reconoce a los pueblos indígenas y adoptará políticas a fin de mantener a desarrollar su identidad étnica y cultural, cosmovisión, valores y espiritualidad. (2014, artículo 63)

Más recientemente contamos con la creación de la Política Pública para los Pueblos Indígenas de El Salvador elaborada por el Equipo Multisectorial de Pueblos Indígenas (2017), trabajo publicado por la Secretaría de Cultura de la Presidencia, hoy Ministerio de Cultura.

Adicionalmente es de hacer notar que El Salvador es un país de origen, de tránsito de destino y ahora, de retorno de migrantes, fenómeno común actualmente a varias latitudes y que obliga a adecuarse en la manera de pensar, actuar y convivir.

Entre otras razones para promover una educación multicultural encontramos que las nuevas tecnologías también nos acercan a otras culturas o a los familiares que ahora residen fuera del país. También contamos en el país con empresas extranjeras, empleadores que demandan de personal con competencias y comprensión para tratar con otros países y diversas culturas. Por otro lado, las propias empresas salvadoreñas ante la apertura de mercados en un mundo globalizado generan clientes en el exterior por lo que requiere de profesionales con competencias multiculturales.

#### **5.10 Propuestas de cambios que han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del programa de tutores**

En relación al tema 10, identificamos propuestas de cambio que han surgido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del programa de tutores. Fueron un total de 31 narrativas, de las que 27 indicaban que no existe necesidad de un cambio de acuerdo con las expresiones que ellos hayan podido recibir de los estudiantes. Solamente cuatro narrativas si hacían hincapié en la necesidad de algún cambio sugerido por estudiantes.

Estas narrativas se relacionan con: la idoneidad del tutor con la materia y estudiantes que tutoriza; o bien que el estudiante percibe una falta de apoyo cuando sugiere que al tutor que interceda con su docente por una mejor nota, solicitud improcedente pues extralimita las funciones del tutor. También se reportan situaciones en las que el estudiante considera que sería mejor ir a conversar con un psicólogo porque cree el tutor no le ofrece la ayuda que necesita. Para Rodríguez-Hoyos, Calvo y Haya (2015) es necesario mantener un diálogo abierto con el estudiante para conocer cómo podemos atender mejor sus inquietudes.

Se observa la necesidad de formación de los tutores tal como recomiendan, Lázaro (1997), Dominguez et al. (2004), Sardonil y Martínez (2007) y Castaño et al. (2012) y para abordar adecuadamente áreas de índole personal, afectiva o vocacional (Aguaded & Monescillo, 2013). También García, Asensio, Carballo, García y Guardia (2005) y García (2008) identificaron la tutoría en sus diversas dimensiones: académica, profesional, personal, social y administrativa, como punto de partida para planificar la formación de los tutores y atender a los estudiantes en su formación integral.

Los cambios que plantean los tutores para el programa si son numerosos y tienen que ver con la administración del programa de tutores y también con su capacitación para desempeñar el rol. Autores como Cochran-Smith y Lytle (1998), Martínez y Sauleda (2002), y López (2015) hacen énfasis en la capacitación docente en el rol tutorial. La mentoría como herramienta para el desarrollo profesional de los tutores también es una alternativa de actualización docente, según Hudson (2013a). De tal manera que los tutores puedan compartir sus buenas prácticas con sus colegas, donde se advierten para los participantes importantes beneficios en ambas vías.

Las voces docentes también recomiendan una tutoría integral, muy a tono con lo manifestado con autores como Torrecilla, Rodríguez, Herrera y Martín (2013).

En el presente estudio hay una riqueza de sugerencias que abre el espacio para hacer mejoras significativas al programa en beneficio de los estudiantes. Las propuestas buscan mejorar la calidad del programa y adecuarlo a la era tecnológica y digital, como recomienda Sevillano (2009), y también Sevillano y Quicios (2012). Hay que reconocer la necesidad de trabajar en red y/o comunidad. Irby, Lynch, Boswell y Kappler (2017) destacan que la mentoría es una excelente herramienta de desarrollo profesional para construir capacidades al interior de centros educativos y aporta múltiples beneficios. Los docentes a través de las narrativas denotan este interés y reconocen que quisieran capacitarse, realizar pasantías y movilidades para conocer otros programas de tutoría, También aspiran a que su rol como tutor reciba un mayor reconocimiento. Un área a incorporar es la capacitación en inteligencia emocional del profesorado, Pertegal-Felices, Castejón-Costa y Martínez (2011). Las voces docentes están en consonancia con Capelari (2009) y también con Flores (2016) en relación a los resultados y desafíos de implantación de tutorías y la creación del ambiente tutorial. Autores que promueven las comunidades de aprendizaje son Aguilera, Mendoza, Racionero y Soler (2010), Alonso et al. (2011), Ávalos (2011a), Ávalos (2011b), Cuddapah y Clayton (2011).

López (2016) recomienda la reflexión y el apoyo entre docentes para la formación del profesorado universitario. Es esperanzador que las voces docentes adviertan la necesidad de trabajar en red y/o comunidad pues el concepto del aprendizaje social primeramente debe ser reconocido por estos tal como develaron en investigación realizada Martínez, Sauleda y Van Veen (2000).

### **5.11 Discusión Global**

Fortalezas del Programa de Tutores UTEC:

- En las vivencias del profesor como tutor, prevalecen las satisfacciones sobre las preocupaciones y dificultades que experimenta en su práctica.
- Los tutores muestran una buena disposición al programa pese a que no tengan en general una concepción más amplia y profunda de su función.
- Hay voluntad por responder a las necesidades académicas del estudiante.

#### Debilidades del Programa de tutores UTEC:

- Falta de capacitación para los tutores.
- Falta de cohesión entre los tutores y ausencia de una comunidad de aprendizaje.
- Limitada percepción de sus funciones.
- Limitación en cuanto a medios y recursos.

#### Propuesta para abordar las debilidades:

1. Capacitación de los tutores: Identidad tutorial, redefinir el concepto de tutoría para ampliar el rol limitado que tienen actualmente.
2. Trabajar tres ejes básicos con el estudiante: aprendizaje, la socialización, y el desarrollo de una ética universitaria.
3. Lograr alto un compromiso de los estudiantes que participan.
4. Cohesionar a tutores y estudiantes en comunidades tutoriales.
5. Propiciar un ambiente tutorial adecuado y una infraestructura apropiada, con la asignación del tiempo del tutor, la coordinación, los medios y los recursos requeridos, incluida incorporación de TIC.



## **CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES**

---

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante





## CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

Presentamos las conclusiones que surgen del presente trabajo exponiéndolas de acuerdo a los diez temas abordados.

### **6.1 Motivos de satisfacción y limitaciones de los tutores con el programa tutorial**

Los resultados revelan que hay satisfacción por parte de los docentes que realizan el rol de tutor. Los tutores experimentan tres tipos de vivencia; satisfacción por la cercanía con el estudiante, satisfacción por la ayuda prestada y satisfacción por el agradecimiento recibido.

En cuanto a las limitaciones identificadas en el desempeño del rol como tutor, el docente enfrenta algunas preocupaciones y dificultades que las autoras hemos denominado limitaciones. Las narrativas develan tres tipos de limitaciones. El primer tipo y de mayor preocupación tiene que ver con limitantes en las relaciones con algunos estudiantes que muestran desinterés en el programa, no actualizan sus datos de contacto y no manifiestan abiertamente sus inquietudes. El segundo tipo de preocupaciones está relacionado con limitantes externas que enfrentan los estudiantes y sus familias, denominadas así porque se hallan fuera del control del tutor y del programa. En tercer lugar las dificultades manifestadas responden a limitantes internas. Están vinculadas a la administración del programa, como por ejemplo en la sistematización, o cuando se detectan fallas en la comunicación, una divulgación insuficiente del PT y la carga laboral del tutor, entre otras. Estos aspectos afectan la motivación de los tutores.

De los resultados encontrados podemos afirmar que las narrativas reflejan por parte de los docentes más satisfacciones que limitaciones en sus vivencias como tutores.

## **6.2 Acciones y tareas que los tutores relatan haber realizado dentro del espacio tutorial**

Los docentes-tutores visualizan su ámbito de acción de dos formas. Una forma es cumplir con el programa tutorial estrictamente; es decir ceñirse a los objetivos. Otra forma de cumplir con la función tutorial es involucrarse totalmente. Esta opción impulsa a los tutores a desarrollar diversas acciones, realizar tareas o tomar decisiones que tienen al centro el bienestar del alumno.

Podemos afirmar que hay disposición del docente-tutor por ayudar al estudiante y realizar más acciones de las esperadas o estrictamente indicadas.

## **6.3 El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos**

En general observamos que las consultas administrativas según fueron informadas por las voces docentes son más numerosas que las académicas. Entre las consultas administrativas se identifican dos tipos o niveles: uno que se refiere meramente a requerimiento de información y otro que está relacionado con trámites a realizar y sus respectivos procesos. Los docentes-tutores, en su mayoría, informan y se involucran dotando de apoyo a los estudiantes para las gestiones administrativas. En el caso de las necesidades académicas de los alumnos surgieron voces explicando el tipo de consulta. La consulta más común estaba referida a problemas de aprendizaje. También se reveló un aspecto importante en relación a la necesidad de identificar oportunamente e informar al docente sobre estudiantes con discapacidad. En el caso referido no fue descubierta la situación hasta que el tutor observó las necesidades especiales de las alumnas involucradas. También emergió la importancia de contar con protocolos de atención para este colectivo de estudiantes.

#### **6.4 El espacio tutorial responde a las necesidades de orientación a los problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos**

Las narrativas docentes revelan que existen necesidades de orientación de los alumnos acerca de problemas personales, familiares, sociales y afectivos. Los tutores proceden de maneras diversas, en ocasiones resuelven las necesidades de orientación con dificultad, otros trasladan la solicitud a otra instancia, hay quienes escuchan activamente al estudiante y en menor proporción, se involucran.

**Resuelven con dificultad.** Los tutores sí mostraron voluntad para responder estas necesidades de orientación por parte de los alumnos. A pesar de que, según indican algunas voces docentes no están en la capacidad de resolver este tipo de situaciones.

**Trasladan.** En estas narrativas se hace referencia a que ciertos tutores remiten los estudiantes hacia áreas específicas con personal idóneo. Se refieren a unidades especializadas tales como: la clínica psicológica, la oficina de socorro jurídico, o la clínica médica. Se orienta a los estudiantes a buscar soluciones dentro de los límites institucionales.

**Escuchando.** Se hace una especial alusión a la necesidad de los jóvenes a ser escuchados. Algunas narrativas docentes denotan que los tutores son empáticos hacia los estudiantes. Se refiere a ejercer una escucha activa, para identificar más tarde y conjuntamente alternativas de solución, lo cual satisface al alumno.

**Involucrándose.** Algunas voces docentes, menos frecuentemente, expresan que deciden involucrarse y no tener limitantes para orientar todo tipo de problemas o necesidades, entran en juego sus valores humanos. Conocen de la importancia de apoyar a los estudiantes para que se sientan aceptados y en confianza. Los estudiantes toman mejores decisiones cuando se abren otras alternativas de solución.

**Limitantes.** Existen limitantes para orientar las necesidades del estudiante acerca de los problemas personales, familiares, sociales y afectivos de los alumnos.

**De relaciones.** Entre ellos las voces docentes destacan factores como la desconfianza del estudiante que obstaculiza alcanzar una comunicación sincera, desmotivación del estudiante o irresponsabilidad para acudir a la tutoría.

**Limitantes internas.** Se refiere principalmente a la carga laboral y el tiempo de los tutores para dedicarlo a la atención al estudiante. Falta de conocimiento y experticia del tutor para ofrecer soluciones a problemas psicológicos, sociales, familiares y afectivos. Las voces docentes manifiestan que ciertos problemas están fuera de su ámbito y escapan a su preparación profesional.

**Limitantes externas.** Las limitantes externas se deben frecuentemente a problemas de índole económico, conciliación estudio/trabajo, la conciliación estudio/familia, la autonomía económica, los temas de salud, o inseguridad ciudadana.

## 6.5 El programa tutorial cohesiona a los alumnos entre sí

Las voces docentes afirman recomendar el apoyo mutuo y el trabajo colaborativo entre pares. Las razones que explican por qué lo recomiendan son: porque contribuye al desarrollo integral de la persona, es un valor institucional y posibilita el trabajo en equipo.

**Contribuye al desarrollo integral de la persona.** Se justifica porque la tendencia actual es integrarse en labores colectivas. Es importante tanto en la vida personal y estudiantil. En lo profesional, es una competencia que se convierte en una fortaleza al aprender a trabajar con diferentes tipos de personas ya que además el trabajo se ha vuelto multidisciplinario.

**Valor institucional.** La universidad promueve el trabajo en equipo y éste favorece la integración al centro de estudios. Conformar redes previene el abandono y la deserción. Cuando los integrantes se conocen entre ellos se comunican y se informan.

**Trabajo en equipo.** Las voces docentes expresan que se socializan conocimientos por medio del grupo y que el trabajo colaborativo facilita el desempeño académico. Aconsejan que los estudiantes más experimentados apoyen a los más noveles; conocen de las ventajas del trabajo en equipo pero no llegan a expresar el término de comunidades de aprendizaje.

**No lo recomiendan.** Hubo algunas manifestaciones de voces docentes expresando que en su rol de tutor no les corresponde hacer este tipo de recomendaciones ya que su trabajo consiste más en orientar acerca de trámites administrativos.

#### **6.6 En el espacio tutorial se ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje**

A pesar de que el Programa de Tutores de UTEC, en la práctica, se centra más en orientar a los alumnos sobre aspectos administrativos, observamos por medio de las voces docentes que existe la necesidad de que los estudiantes reciban apoyo para su aprendizaje. Las voces docentes manifestaron que asisten personalmente al estudiante o los refieren y buscan ayuda.

**Asiste personalmente.** Entre las acciones o tareas que emprenden para orientar en temas de aprendizaje identifican la utilización de ejemplos, explicar el proceso lógico para la resolución de problemas, compartir bibliografía, ofrecer consulta personalizada en su despacho; también hacer un seguimiento a las dificultades académicas de sus tutorados.

**Los refiere/busca ayuda.** Las narrativas reflejan que los tutores refieren a los estudiantes con el instructor de la asignatura, los transfiere a cursos de refuerzo, o bien el tutor busca ayuda especializada en caso de discapacidad del estudiante.

Ciertas voces docentes manifestaron no recibir este tipo de consultas, en parte debido a que no es un objetivo del programa de tutores de UTEC en la actualidad, atender necesidades académicas.

### **6.7 El espacio tutorial ayuda a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante**

Según las narrativas docentes si se contribuye con la tutoría a la autonomía personal y a la reflexión crítica del estudiante pero las voces docentes expresan que se requiere más formación como tutores para abordar esos temas. Los docentes que manifestaron no poder fortalecer al estudiante en esos aspectos lo atribuyen a que se requiere más tiempo con el tutorado y a que la carga laboral es un factor que les afecta. Otras narrativas docentes expresaron que no está dentro de sus responsabilidades promover estas actitudes y competencias y que, por lo tanto, no forma parte de sus objetivos.

### **6.8 El espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad**

Las voces docentes mostraron respuestas favorables en cuanto a involucrar al estudiante con la universidad y dieron como razones las siguientes: la adaptación a la vida universitaria/académica y la socialización/formación en valores.

**Adaptación a la vida universitaria y académica.** Hacen referencia a que por medio del involucramiento del estudiante con la universidad se logra la identificación de este con su alma máter, para que el alumno se sienta parte de la universidad como familia/comunidad. Persiguen también lograr que la mente del estudiante haga el tránsito

del instituto o colegio a la universidad; así como enriquecer su vida académica y asumir su nuevo rol como estudiante universitario.

**Socialización/ formación en valores.** Las voces docentes señalan que la socialización se logra por medio del involucramiento en actividades extracurriculares de índole deportiva, de extensión cultural, otros programas y actividades de las facultades, o la pertenencia a clubes. Todo lo anterior sirve como mecanismo para conocer y adecuarse a sus nuevos compañeros, conocer la universidad, sus instalaciones y servicios, enriquecer su vida y experiencia universitaria.

#### **6.9 En el espacio tutorial han emergido problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura**

Llama la atención que las narrativas docentes expresan en gran parte no recibir este tipo de consultas y lo justifican aduciendo que los estudiantes no tienen este orden de problemas, que este tipo de situaciones no se presentan y también que el espacio tutorial no ha sido creado con el propósito de atender este tipo de inquietudes. Afirman que tratan a los estudiantes por igual y que por esta razón no hay problemas de desigualdad.

**Género.** En las narrativas docentes manifiestan no recibir este tipo de consultas. Sin embargo podría ser que no se reconoce el problema como un tema de género. El tema de género y sus diferentes aristas y manifestaciones aún no se visibiliza como tal.

**Etnia/cultura.** Esta temática no emergió. En nuestro país falta aún que la sociedad se reconozca como diversa.

**Otros.** Aquí agrupamos las voces docentes que expusieron conocer, a través de sus alumnos, temas relacionados a la desigualdad, entendida como favoritismo en el aula,



preferencia de los profesores hacia un alumno o grupo de alumnos y también alguna mención acerca de acoso escolar.

**Razones de no recibir este tipo de consultas.** Las voces docentes atribuyen, entre otras causas, a la falta de confianza por parte de los estudiantes para conversar acerca de estos temas. Las narrativas docentes señalan que los estudiantes no identifican al tutor como la persona con quien conversar acerca de estos aspectos. La falta de sensibilidad podría deberse a que el Programa de Tutores no ha sido concebido y no invita a expresarse acerca de estos temas, no explora estas posibilidades.

#### **6.10 Propuestas de cambio que han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del programa de tutores**

La mayoría de las voces docentes expresaron no haber recibido de parte de los estudiantes alguna propuesta de cambio. Las pocas propuestas de cambio sugeridas por los alumnos consisten en observar que la formación del tutor asignado a un grupo de clase debería ser afín a la materia que cursan los estudiantes en el grupo que está tutorando.

Las propuestas de cambio sugeridas por los docentes son numerosas y diversas. En cuanto al programa, las agrupamos en tres áreas: administración, metodología, medios/recursos.

##### **Administración**

Las voces docentes hacen énfasis en la sistematización del Programa, la comunicación de los objetivos, la organización, la motivación y el reconocimiento a los docentes-tutores.

##### **Metodología**

Las voces docentes hacen hincapié en cuanto a asignar grupos de clase afines a la especialidad del tutor. Otros aspectos señalados son; hacer uso de la TIC; destinar un espacio virtual para los tutores dentro del portal educativo; crear *chat on line*, alargar la

duración de la tutoría para acompañar al estudiante a lo largo de sus estudios y desarrollar actividades para fomentar el compañerismo y la motivación. Algunos sugirieron el apoyo entre estudiantes- pares.

### **Medios/recursos.**

Las narrativas expresan la necesidad de contar con espacios adecuados e infraestructura exclusivos para atender las tutorías, disponer de bases de datos de estudiantes completas para mejorar en la comunicación, y la asignación de recursos de tecnología para implementar estrategias con el uso de TIC.

### **Rol del tutor**

Por parte de los tutores también hay sugerencias de cambio en cuanto al rol que desempeñan, se centran en la preparación necesaria para ejecutarlo de forma adecuada. Las voces docentes hacen énfasis en la capacitación para tutores, en la necesidad de crear redes entre ellos o fomentar el trabajo colaborativo, también en vincularse con universidades dentro y fuera del país, crear oportunidades para la movilidad que permita un trabajo en redes en donde las experiencias y mejores prácticas puedan compartirse y capitalizarse.

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



# **CAPÍTULO 7. IMPLICACIONES Y ORIENTACIONES DE LA PROPUESTA DE PROGRAMA DE ATENCIÓN TUTORIAL PARA UTEC**

---

Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante



## **CAPÍTULO 7. IMPLICACIONES Y ORIENTACIONES DE LA PROPUESTA DE PROGRAMA DE ATENCIÓN TUTORIAL PARA UTEC**

### **7.1 Implicaciones**

Los hallazgos del presente estudio dan lugar a que las autoras realicemos un análisis de las implicaciones de los mismos a partir de los cuales la institución pueda tomar decisiones. El Programa de Tutores en la actualidad cumple con los objetivos trazados, sin embargo desde la investigación realizada se han identificado áreas de mejora. Estas áreas están orientadas a:

Redefinir la conceptualización de la tutoría, transitar hacia una tutoría integral centrándose en las necesidades del estudiante.

- Sistematizar el programa de tutores y mejorar la comunicación entre todos los actores, Fortalecer la imagen institucional de la tutoría
- Formar a los docentes para una ejecución del rol de tutor acorde a la nueva modalidad de tutoría
- Aprovechar el talento y solidaridad de jóvenes para crear la tutoría entre pares como soporte a los docentes que desempeñan dicho rol y como mecanismo de empatía con los jóvenes.
- Fomentar el trabajo colaborativo con las unidades de apoyo alrededor de la tutoría.
- Crear incentivos a los docentes que colaboran con el programa de tutores.

#### **7.1.1 Implicaciones de la cuestión de investigación 1.**

Las narrativas revelaron que por parte de los docentes hay satisfacción en el desempeño de su rol como tutor. Esa satisfacción la atribuyen a la cercanía con el estudiante, la oportunidad de apoyarle así como el agradecimiento por la labor que desarrollan y que proviene del alumno, de la familia de este y de la institución. Las

satisfacciones son mayores que las limitantes. Estos resultados dan lugar a implicaciones para la institución que hemos resumido en la tabla 42.

Tabla 42

*Implicaciones de la cuestión de investigación 1*

Motivos de satisfacción y limitaciones	Implicaciones
<b>Satisfacciones</b>	
Cercanía	Institucional. Es recomendable que los tutores cuenten con formación en el área socio-afectiva.
Ayuda	Dar continuidad y fortalecer el Programa de Tutores, brindando más herramientas y recursos. Definición del rol del tutor
Agradecimiento	Ofrecer tutoría integral, ampliar el ámbito de la tutoría. Reconocimiento al rol de tutor por parte de la institución. Identificar incentivos económicos y no económicos.
<b>Limitaciones</b>	
Relaciones Tutor-Alumno	En relación a los tutores, contar con habilidad para generar empatía, confianza, apertura; mostrar capacidad para orientar.
Dificultades/Limitantes internas	Visibilizar, institucionalizar el programa de tutores para que se valore por toda la comunidad y los estudiantes le tengan más credibilidad. Fortalecer el programa en sus áreas administrativa y organizacional. Sistematización y estandarización de herramientas e instrumentos de control. Evaluar el programa. Evaluar la carga laboral del tutor.
Dificultades/ Limitantes externas	Generar horarios que continúen siendo accesibles a la población estudiantil, ofrecer alternativas de formación a distancia (Virtual). Ampliar el programa de becas, mediante el desarrollo de un programa de responsabilidad social empresarial RSE, para que la empresa privada aporte recursos para el fondo de becas.

### 7.1.2 Implicaciones de la cuestión de investigación 2

Según las voces docentes los tutores visualizan su ámbito de acción en dos direcciones unos se limitan a cumplir con las directrices recibidas, mientras que otros tutores se involucran totalmente. Aunque en ambos casos se satisfacen los objetivos del Programa de Tutores para el estudiante sí significa una diferencia en la atención. En la tabla 43 presentamos las implicaciones de esta cuestión.

Tabla 43

#### *Implicaciones de la cuestión de investigación 2*

Análisis del espacio tutorial. Cómo visualizan los tutores el ámbito de acción	Implicaciones
Cumplen con lo establecido	Establecer claramente el rol del tutor, los objetivos del programa y las expectativas desde la institución. Conocer las expectativas desde los estudiantes.
Se involucran totalmente	Desarrollar un compendio de buenas prácticas a partir de las experiencias de los tutores más comprometidos.

### 7.1.3 Implicaciones de la cuestión de investigación 3.

A partir de las conclusiones, conocemos que las consultas administrativas son más numerosas pero que las consultas académicas también tienen lugar.

A pesar de los diversos medios para difundir información con los que la institución cuenta, los estudiantes aún desconocen aspectos meramente informativos.

Las consultas académicas también emergieron y algunos tutores las trasladan.



Tabla 44

*Implicaciones de la cuestión de investigación 3*

El espacio tutorial responde a las necesidades administrativa y académica de los alumnos.		Implicaciones
Necesidad administrativa	Solicitud de información	<p>Garantizar que los estudiantes de nuevo ingreso reciban y lean el instructivo académico.</p> <p>Asegurar el uso de las pantallas electrónicas en edificios para mostrar información con preguntas frecuentes o fechas claves del calendario académico.</p> <p>Asegurar que el personal docente y administrativo conozca las informaciones a inicio de ciclo.</p> <p>Uso de señalización interna de la Universidad, en el campus y antes ingresar a los edificios. Compartir información más ampliamente sobre becas de estudio, proyectos de horas sociales.</p>
	Consulta Procedimientos a seguir	Comunicación Interna. La comunidad docente y administrativa debe conocer procedimientos.
Necesidad académica	Problemas de aprendizaje/rendimiento	<p>Para la Institución. El docente titular debe estar disponible para aclarar dudas y establecer una relación más abierta con el estudiante a fin de generar confianza ya que quedan algunos vacíos en los estudiantes después de asistir a sus clases, por lo que buscan más apoyo para la asignatura. Transitar hacia la tutoría integral.</p>
	Problemas de adaptación académica	<p>Para la institución. Es recomendable que a inicio de ciclo en cada asignatura el docente presente la asignatura y cómo se vincula con otras dentro del pensum y con la carrera en la práctica; informar claramente desde el inicio cuál será la metodología de evaluación. Fomentar e involucrar a las unidades de apoyo para una atención integral al estudiante. Fomentar la tutoría entre pares. Impulsar al estudiante a que se vuelva autónomo, independiente en su aprendizaje.</p>

#### 7.1.4 Implicaciones de la cuestión de investigación 4.

Las narrativas revelaron que existen necesidades de orientación de los alumnos acerca de problemas personales, familiares sociales y afectivos, lo cual plantea implicaciones para la institución, pues no todos los docentes resuelven de la misma forma, por lo que la atención al estudiante no es similar para todos. Esto tiene implicaciones que presentamos en la tabla 45.

Tabla 45

##### *Implicaciones de la cuestión de investigación 4*

El espacio tutorial responde a las necesidades de orientación a los problemas personales, familiares, sociales, y afectivos de los alumnos.	Implicaciones
Responde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con dificultad</li> <li>• Trasladando</li> <li>• Escuchando</li> <li>• Involucrándose</li> </ul>	Para la Institución: <ul style="list-style-type: none"> <li>Redefinición y comunicación de objetivos del Programa de tutores.</li> <li>Se evidencia la necesidad de tutoría personal/social</li> <li>Reconocimiento a la labor tutorial.</li> <li>Ofrecer incentivos a los tutores</li> </ul>
Limitaciones Internas	Para la Institución: Ofrecer capacitación a los docentes en temas de psicología/orientación, <i>coaching</i> . Revisar la carga académica/laboral del docente que realiza labor tutorial. Fomentar el trabajo institucional conjunto con otras áreas al interior de la Institución.
Limitaciones Externas	Para la Institución: ofrecer atención a la población estudiantil al respecto de estos temas. Sensibilización. Ante dificultades de horario o conciliación del estudio, continuar apoyando y ampliando la oferta de carreras bajo modalidad no presencial ofreciendo oportunidad de formación a la población.

### 7.1.5 Implicaciones de la cuestión de investigación 5.

Las voces docentes afirman recomendar el apoyo mutuo y el trabajo colaborativo entre pares, pero aún no se alcanza a visualizar las comunidades de aprendizaje como concepto y como práctica. Llama la atención que algunas narrativas expresan que no lo recomiendan por no ser este un objetivo del Programa de Tutores. En la tabla 46, presentamos las implicaciones para la institución.

Tabla 46

#### *Implicaciones de la cuestión de investigación 5*

El programa tutorial cohesion a los alumnos entre sí para establecer relaciones colaborativas entre pares.	Implicaciones
Lo recomiendo porque: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye al desarrollo integral de la persona</li> <li>• Valor institucional</li> <li>• Socialización/Aprendizaje</li> </ul>	Formación a docentes /tutores en temas vinculados a las comunidades de aprendizaje. Trabajo colaborativo de manera que el estudiante aprenda a trabajar productivamente en equipo. Ejercitar la solidaridad a través del apoyo mutuo. Promover la tutoría entre pares. Conformación de redes. Conocimiento de herramientas TIC para trabajar en equipo.
No lo recomiendo	Para la Institución: declararlo como objetivo del programa de tutores. También dentro de su enfoque por competencias, asegurar que el docente comprenda la importancia del trabajo en equipo/ trabajo colaborativo como competencia general. Programa de formación de tutores: capacitar, recordar para asumir los valores institucionales como propios, en particular los referidos al trabajo en equipo: respeto y pensamiento positivo, solidaridad.

### 7.1.6 Implicaciones de la cuestión de investigación 6.

A partir de las conclusiones conocemos que, pese a que el programa de tutores está más enfocado en resolver problemas administrativos, por medio de las voces docentes identificamos que existe la necesidad que los estudiantes reciban apoyo para su aprendizaje. No obstante ciertas voces docentes manifestaron no recibir este tipo de consulta por no ser competencia del programa de tutores resolver consultas académicas de los estudiantes. También se reveló la necesidad de contar con protocolos de atención dirigido a estudiantes con discapacidad y elaborar las adaptaciones curriculares necesarias.

Tabla 47

#### *Implicaciones de la cuestión de investigación 6*

En el espacio tutorial se ayuda a los participantes a resolver sus problemas específicos de aprendizaje.		Implicaciones
Sí, le han abordado estudiantes con problema de aprendizaje	Asiste personalmente	Para la institución: Ampliar el ámbito de la tutoría. Asignar tutores idóneos al grupo de estudiantes según la asignatura. Selección del docente con características, vocación y conocimiento del área. Formación en didáctica, pedagogía. Compartir un protocolo de atención en caso de estudiantes con discapacidad. Incentivos a tutores.
	Los refiere, busca ayuda	Coordinación y articulación de esfuerzos con las diversas unidades: escuela o departamento de la facultad; sistema de clínicas.
No le han abordado		Para la Institución: Reflexionar/profundizar en la definición y objetivos del Programa de tutores.

### 7.1.7 Implicaciones de la cuestión de investigación 7.

Desde las narrativas docentes conocemos que si recomiendan y trabajan para fortalecer la autonomía personal y la reflexión crítica del estudiante. También detallan que para alcanzar estas metas requieren más formación. Aquellos que respondieron que no, manifestaron que es debido a la demanda de más tiempo con el tutorado y que esto es un factor que afecta.

Tabla 48

#### *Implicaciones de la cuestión de investigación 7*

El espacio tutorial ayuda a la autonomía personal y a una reflexión crítica del estudiante.	Implicaciones
Lo aborda de forma:	Para la Institución:
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitada</li> <li>• A demanda del estudiante</li> <li>• Asume el objetivo</li> </ul>	Incluir como objetivo en el Programa de Tutores, estableciendo correspondencia con el modelo curricular UTEC. Evaluar necesidad de redefinir modelo de tutoría. Evaluar carga laboral del tutor. Formación a tutores. Para el estudiante: Que el estudiante asuma las responsabilidades y un rol protagónico en su desarrollo personal y profesional. Ser conocedor del perfil profesional de su carrera. Ser conocedor del mercado laboral para el cual se está formando.

### 7.1.8 Implicaciones de la cuestión de investigación 8.

Las narrativas docentes afirman estar de acuerdo con involucrar al estudiante con su universidad, y las razones que expresan para recomendarlo son: porque favorece la adaptación a la vida universitaria, como parte de la experiencia académica y porque fortalece la socialización y formación en valores.

También se persigue lograr que el estudiante se vea así mismo ya no como estudiante de educación media sino como estudiante universitario. Ver las implicaciones para la institución en la tabla 49.

Tabla 49

*Implicaciones de la cuestión de investigación 8*

El espacio tutorial involucra al estudiante con su universidad.	Implicaciones
Adaptación a la vida universitaria y académica	<p>Para la Institución: Además de los programas/ aspectos curriculares, conocer hábitos, intereses, expectativas, necesidades de los estudiantes para crear programas acordes.</p> <p>Ofrecer diversidad de programas/experiencias de calidad a los estudiantes.</p> <p>Comunicación interna para que toda la comunidad pueda orientar al estudiante sobre estos temas.</p> <p>Establecer relaciones eficaces y duraderas con el entorno y grupos de interés de la Universidad para generar proyectos educativos en entornos diversos.</p>
Socialización, formación en valores.	<p>Propiciar oportunidades y experiencias para la socialización, formación de clubes según interés de los estudiantes. Promover cultura de valores.</p>

**7.1.9 Implicaciones de la cuestión de investigación 9.**

Según las conclusiones estos temas emergen muy poco, no reciben consultas o se decantan por otros temas. Las implicaciones las presentamos en la tabla 50.

Tabla 50

*Implicaciones de la cuestión de investigación 9*

En el espacio tutorial han emergido problemáticas de desigualdad, de género, etnia y cultura.	Implicaciones
No he recibido consultas	Para la Institución:
<ul style="list-style-type: none"> <li>Razones: por falta de confianza, por falta de sensibilidad ante el tema; temor; percepción limitada acerca de la función del tutor.</li> </ul>	<p>Sensibilizar a la comunidad, acerca de los temas de desigualdad, género, etnia, cultura.</p> <p>Proveer herramientas para que los estudiantes puedan conocer de estos temas, visibilizar las cátedras existentes.</p>
Sí he recibido consultas de otro tipo:	Crear mecanismos de comunicación de los
<ul style="list-style-type: none"> <li>Problemas en relación a preferencias de los docentes</li> <li>Inconformidad con las evaluaciones.</li> </ul>	estudiantes que les permita visibilizar y dar a conocer problemas.

**7.1.10 Implicaciones de la cuestión de investigación 10. (Estudiantes)**

Las voces docentes indican haber recibido muy pocas sugerencias de cambio al programa de Tutores por parte de los estudiantes, estos sí enfatizaron la necesidad de la idoneidad del tutor con la asignatura de los estudiantes. En la tabla 10 se explican las implicaciones institucionales para esta cuestión.

Tabla 51

*Implicaciones de la cuestión de investigación 10 (Estudiantes)*

Propuestas de cambio que han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del Programa de Tutores	Implicaciones
<p>Sí ha recibido propuestas de cambio de los alumnos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ante problemas económicos</li> <li>• Ante notas</li> <li>• Agilización de trámites</li> <li>• Horarios</li> <li>• Idoneidad del docente</li> </ul>	<p>Para la Institución:</p> <p>Desarrollar programas de becas con apoyo de RSE. Analizar opciones como el crédito educativo. Revisar y rediseñar procesos y trámites, hacer uso de la tecnología; implementar círculos de calidad para analizar el Programa de Tutores y resolver problemas. Establecer una política que asegure la accesibilidad de horarios como herramienta para atención de calidad y prevención de la deserción.</p>
<p>No ha recibido demandas de cambio de los alumnos.</p>	<p>Realizar una encuesta de satisfacción del PT.</p>

### 7.1.11 Implicaciones de la cuestión de investigación 10. (Tutores)

Hubo riqueza en las respuestas de las voces docentes ante sugerencias de cambio tanto para el programa como para el rol de tutor. Estas propuestas de cambio representan una importante oportunidad de mejora para el progreso del Programa de Tutores de UTEC.



Tabla 52

*Implicaciones de la cuestión de investigación 10 (Tutores)*

Propuestas de cambio que han emergido de los estudiantes y de los tutores para el progreso del Programa de Tutores	Implicaciones
<p>De los tutores.</p> <p>Cambios del programa en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración</li> <li>• Metodología</li> <li>• Medios y recursos</li> </ul>	<p>Dar reconocimiento institucional al Programa de Tutores. Realizar una revisión del proceso administrativo del Programa de Tutores.</p> <p>Metodología: tutoría integral; tutoría entre pares</p> <p>Carga laboral.</p> <p>Proveer recurso de las TIC.</p> <p>Dotar de recurso: espacios adecuados, salones.</p>
<p>Cambios en el rol de los tutores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación</li> <li>• Redes</li> <li>• Intercambios</li> <li>• Movilidad</li> </ul>	<p>Proveer formación a los docentes que ejercerán rol de tutores. Evaluación, motivación e incentivos a tutores.</p> <p>Implementar la tutoría entre pares para apoyar al tutor y así ampliar la cobertura y atención del programa.</p> <p>Crear foros y espacios de discusión para reflexionar, compartir buenas prácticas.</p> <p>Incentivar a tutores participando y haciendo uso de las movilidades staff de los programas internacionales para el desarrollo de capacidades.</p> <p>Crear la red de tutores</p> <p>Realizar investigación educativa.</p>

## **7.2 Orientaciones de la propuesta de programa de atención tutorial por la UTEC entre pares como una comunidad de aprendizaje (PATEP)**

Es nuestro deseo que este estudio puede aportar al programa de Tutores de la UTEC, nuevas perspectivas centradas en el enfoque de las comunidades de aprendizaje. Nuestra intención es ayudar al estudiante y ofrecerle beneficios de su participación. Creemos que la tutoría entre pares permite avanzar en las competencias sociales y en la adaptación a la vida universitaria. Se pretende ofrecer a los estudiantes un programa de tutoría entre pares que favorezca la comunicación fluida entre ellos en un entorno seguro y de confianza.

**Objetivo:** El objetivo de este programa será brindar a los estudiantes un acompañamiento integral desde su ingreso a la universidad hasta su graduación para su adaptación al entorno universitario, potenciar su rendimiento académico, establecer relaciones interpersonales y proveerle orientación para el trabajo.

**Facilitadores:** Con el fin de proveer una buena atención al estudiante los tutores serán estudiantes en ciclos avanzados de estudios, voluntarios a quienes se les brindará capacitación permanente, se les dotará de herramientas y técnicas y contarán con el apoyo de un docente tutor.

**Atención al estudiante:** Cada tutor-par atenderá un número de 10 estudiantes, de manera que llegarán a existir 12 tutores por grupo de clase (que cuentan con una inscripción de hasta 130 estudiantes).

**Beneficios para estudiantes:** Entre los beneficios de participar en un programa de tutoría entre pares podemos enunciar los siguientes: contar con la orientación de un colega

que entiende el proceso de inserción a la universidad y se solidariza; así como redes de compañeros como soporte dentro del entorno universitario, en un ambiente y espacio cercano y seguro; contar con una comunidad, un tejido social que lo acompaña durante su estancia en la universidad y lograr una experiencia de vida universitaria.

Los beneficios identificados para los tutores pares son entre otros: potenciar el dominio de las relaciones interpersonales; aprender el manejo de herramientas y técnicas empleadas en la tutoría; la capacitación en diferentes temáticas relacionadas con la vida universitaria, retos y oportunidades; afirmar conocimientos y obtener experiencia en el campo académico; la práctica de valores como la solidaridad; tener prioridad para participar en eventos dentro y fuera de la institución por ser parte de un grupo de estudiantes destacados de la universidad.

Organización de los grupos: Para organizar los grupos se comenzará haciendo una convocatoria en la segunda semana de clases, a través de la Dirección de proyección social, invitando al programa como voluntariado, posteriormente se realizan entrevistas a los candidatos para la selección.

Meta: El plan piloto acompañará a estudiantes de nuevo ingreso en la asignatura de matemáticas. En una segunda fase en una asignatura de 4to ciclo.

Capacitación: Se establece un programa de capacitación, horario a convenir con los estudiantes-tutores. Los contenidos son diversos y serán permanentes. Se abordarán temas de orientación como trámites y gestiones en la Universidad, técnicas de estudio, oportunidades de actividades extracurriculares, gestión de becas internacionales, educación financiera/créditos de estudios y becas internacionales, capacitación en liderazgo y coaching. Sensibilización en temas: autoestima, emprendimiento, género e interculturalidad.

Orientación para el trabajo: Entender la profesión, las salidas profesionales, cómo elaborar un CV, un video, conocimiento sobre los gremios profesionales, identificar la red de contactos, cómo hacer una entrevista de trabajo.

Se realizarán tres reuniones de seguimiento con los tutores-pares. Además de las convocatorias para las capacitaciones.

Se designarán espacios para realizar las tutorías como aulas, salones, y salas según disponibilidad en la institución.

En cuanto a los recursos a utilizar estarán disponibles por medio de la Dirección de proyección Social y Dirección de Investigaciones. Vicerrectoría de Investigación y Proyección Social.

Evaluación. Se evaluará en el programa al tutor-par y por los estudiantes que participan. La universidad promueve valores que la comunidad debe ejercitar tales como el respeto, la solidaridad, el compromiso, confiabilidad, la integridad

Duración. La duración del programa será de un ciclo (un cuatrimestre). En el ciclo I, la convocatoria se realizará en enero, y el PATEP se realizará de febrero a mayo, son 16 semanas efectivas y si fuese en el ciclo II la convocatoria se realizará en julio y el PATEP se realizará de agosto a noviembre, 16 semanas efectivas. Es decir estamos considerando 8 sesiones de reunión de tutores pares y estudiantes.

Material a trabajar. Dentro del material necesario para iniciar el programa identificamos entre otros el calendario de reuniones, los contenidos programáticos, protocolo de la reunión, agenda, memoria, las evaluaciones y para finalizar será necesario contar con tres informes por ciclo, al inicio, un avance y al finalizar. Así como la memoria de labores por tutor-par del ciclo.

Finalizamos este trabajo agradeciendo a los tutores de la UTEC por compartir sus experiencias, a la Universidad Tecnológica de El Salvador por su interés en formar a su personal y renovar e innovar de forma permanente sus programas, por lo que esperamos que se considere estos hallazgos y propuestas para trabajar en una esmerada atención al estudiante y contribuir a una educación de calidad tal como caracteriza a la institución. Consideramos que la investigación dentro de sus límites puede contribuir a la actualización y que puede llegar a ser del interés de quienes trabajan la investigación educativa.



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante





## **REFERENCIAS**

---



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante





## REFERENCIAS

- Aguaded, M., & Monescillo, M. (2013). Evaluación de la tutoría en la Universidad de Huelva desde la perspectiva del alumnado de Psicopedagogía: propuestas de mejora. *Tendencias Pedagógicas*, 21, 163-176.
- Aguilera, A., Mendoza, M., Racionero, S., & Soler, M. (2010). El papel de la universidad en comunidades de aprendizaje. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 67(24,1), 45-56.
- Alonso, M., Sánchez-Ávila, M., & Calles, A. (2011). Satisfacción con el mentor. Diferencias por rol y sexo. *Revista Española de pedagogía*, 250, 488-501.
- Álvarez, M. (2008). La tutoría académica en el Espacio Europeo de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 71-88.
- Álvarez, M., & Álvarez, J. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18 (2), 125-142.
- ANECA. (2016a). *Programa Audit. Directrices, definición y documentación de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria*. Recuperado de <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Herramientas-para-el-diseno>
- ANECA. (2016b). *Programa Audit. Herramientas para el diagnóstico en la implantación de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria*. Recuperado de <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/Evaluacion-institucional/AUDIT/Herramientas-para-el-diseno>

- Asamblea Legislativa de El Salvador. (16 de diciembre de 1983). *Constitución de la República de El Salvador* (1983). D.O. 234. Recuperado de <https://tramites.gob.sv/media/constitucion.pdf>
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (19 de noviembre de 2004). *Ley de Educación Superior* (2004). D.O. 216. Recuperado de <https://www.mined.gob.sv/educacionsuperior/documentos/Ley%20de%20Educa%20ci%C3%B3n%20Superior%20Asamblea.pdf>
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (21 de diciembre de 1996). *Ley General de Educación*. [Ley 917]. D.O. 242.
- Asamblea Legislativa de El Salvador. (27 de febrero 2012). *Reglamento especial de la educación no presencial en Educación Superior*. [Decreto 19]. D.O. 39.
- Ávalos, B. (2011). El liderazgo docente en comunidades de práctica. *Educación*, 47(2), 237-252.
- Beker, V. (2011). *Criterios de evaluación institucional de la Agencia de Acreditación de la Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria: RLCU* (1ª. ed.). Buenos Aires: Fundación Red Latinoamericana de Cooperación Universitaria.
- Bia, A., Carrasco, M., Jiménez, M., Montes, A., & Moreno, M. (2004). La tutoría: una herramienta para el aprendizaje autónomo, reflexivo y crítico. En M. Martínez, y V. Carrasco (Eds.), *Espacios de Participación en la investigación del aprendizaje universitario (I)* (pp. 77-104). Alicante: Marfil.
- Bowman, C., & McCormick, S. (2000). Comparison of peer coaching versus traditional supervision effects. *The Journal of Educational Research*, 93(4), 256-261.
- Buyse, V., Sparkman K., & Wesley, P. (2003). Communities of practice: Connecting what we know with what we do. *Exceptional Children*, 69(3), 263-277.

- Buzbee, P. (2005). Peer coaching as a support to collaborative teaching. *Mentoring and Tutoring Partnership in Learning*, 13(1), 83-94.
- Capelari, M. (2009). Las configuraciones del rol del tutor en la universidad argentina: aportes para reflexionar acerca de los significados que se construyen sobre el fracaso educativo en la Educación Superior. *Revista Iberoamericana de Educación*, 49(8), 1-10.
- Capelari, M. (2014). Las políticas de tutoría en la Educación Superior: génesis, trayectorias e impactos en Argentina y México. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 5, 41-54.
- Casado, R., Greca, I., Tricio, V., Collado, M., & Lara, A. (2014). Impacto de un plan de acción tutorial universitario: resultados académicos, implicación y satisfacción. *Revista de Docencia Universitaria*, 12(4), 323-342.
- Casado-Muñoz, R., Lezcano-Barbero F., & Colomer-Feliú, J. (2015). Diez pasos claves en el desarrollo de un programa de mentoría universitaria para estudiantes de nuevo ingreso. *Revista Electrónica EDUCARE*, 19(2), 155-180.
- Castaño, E., Blanco, A., & Asensio, E. (2012). Competencias para la tutoría: experiencia de formación con profesores universitarios. *Revista de Docencia Universitaria*, 10(2), 193-210.
- Castillo, S., Torres, J., & Polanco, L. (2009). *Tutoría en la enseñanza, la universidad y en la empresa*. Madrid: Pearson Educación.
- Clandinin, D., & Murphy, M. (2009). Comments on Coulter and Smith: Ontological commitments in narrative research. *Educational Researcher*, 38(8), 598-602.
- Cochran-Smith, M., & Lytle, S. (1998) Relationships of knowledge and practice: Teacher learning in communities. *Review of Research in Education*, 24, 249-305.

- Colvin, J. (2007). Peer tutoring and social dynamics in higher education. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 15(2), 165-181. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13611260601086345>
- Colvin, J., & Ashman, M. (2010). Roles, risks, and benefits of peer mentoring relationships in higher education. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 18(2), 121-134. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13611261003678879>
- Connelly, F., & Clandinin D. (2006). Narrative inquiry. En J. Green, G. Camilli, & P. Elmore (Eds.), *Handbook of complimentary methods in education research* (pp. 375-385). Routledge.
- Coulter, C., & Lee Smith, M. (2009). The Construction zone: listening elements of narrative research. *Educational Researcher*, 38(8), 577-590.
- Cuddaph, J., & Clayton, C. (2011). Using Wenger's communities of practice to explore a new teacher cohort. *Journal of Teacher Education*, 62(1), 62-75.
- Day, C. (1998). The role of higher education in fostering life long learning partnership with teachers. *European Journal of Education*, 33(4), 419-432.
- Delgado, A. (2010). Metodología especial, métodos cualitativos y conceptos abstractos. *Psicothema*, 22(3), 509-512.
- Domínguez, F., Bellido, A., Escartín-Caparrós, J., Mira, J., Mohedano, R., Palomar, M., & Rebollo, J. (2004). Calidad de la enseñanza y espacio tutorial: la tutoría como instrumento dinamizador en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En M. Martínez, y V. Carrasco (Eds.), *Espacios de participación en la investigación del aprendizaje universitario (I)* (pp. 37-52) Alicante.: Marfil.
- Equipo Multisectorial de Pueblos indígenas. (2017). *Política pública para los pueblos indígenas de El Salvador* (1ª., ed.). San Salvador: Dirección de Publicaciones e Impresos.

- Figuerola, H., & Velásquez, M. (2011). *Sistema de tutorías en la Universidad Tecnológica: una propuesta de mejora a partir de los estudiantes* (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica de El Salvador, San Salvador. Recuperado de <http://repositorio.utec.edu.sv:8080/xmlui/handle/11298/323>
- Flores, M. (2016). Contexts of teaching and professional learning. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 22(2), 127-130.
- Gairín, J., Feixas, M., Guillamón, C., & Quinquer, D. (2004). La tutoría académica en el escenario europeo de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(1), 61-77.
- García, N. (2008). La función tutorial de la universidad en el actual contexto de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 61, 21-48.
- García, N., Asensio, I., Carballo, R., García, M., & Guardia, S. (2005). La tutoría universitaria ante el proceso de armonización europea. *Revista de Educación*, 337, 189-210.
- Gardiner, W., & Weisling, N. (2015). Mentoring 'inside' the action of teaching: Induction coaches' perspectives and practices. *Professional Development in Education*, 42(5), 671-686. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/19415257.2015.1084645>
- Geeraerts, K., Tynjala, P., Hekkinen, H., Markannen, I., Pennanen, M., & Gijbels, D., (2015). Peer-group mentoring as a tool for teacher development. *European Journal of Teacher Education*, 38(3), 358-377.
- Gezuraga, M., & Malik, B. (2015). Orientación y acción tutorial en la universidad: aportes desde el aprendizaje-servicio. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía [REOP]*, 26(2), 8-25.

- Gilar, R., Martínez, M., & Castejón, J. (2007). Diary-based strategy assessment and its relationship to performance in a group of trainee teachers. *Teaching & Teacher education, 23*, 1334-1344.
- Giner, A., Lapeña-Pérez, C., & Iglesias, M. (2008). El programa de acción tutorial en la Universidad de Alicante. Un factor optimizador del aprendizaje del alumno. En G. Merma-Molina, & F. Pastor, (Eds), *Aportaciones curriculares para la Interacción en el aprendizaje* (pp. 525-536). Alicante: Marfil.
- Giner, A., Martínez, M., & Sauleda, N. (2009). La cultura escolar inscrita en los anuncios televisivos. *Enseñanza & Teaching, 27*(1), 191-206.
- Glaister, P., & Glaister, E. (2013). Standards of university teaching. *MSOR Connections, 13*(2), 61-65.
- Gucciardi, E., Mach, C., & Mo, S. (2016). Student-faculty team teaching-A collaborative learning approach. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning, 24*(5), 441-455.
- Haggard, D., Dougherty T., Turban D., & Wilbanks, J. (2011). Who is a mentor? A Review of evolving definitions and implications for research. *Journal of Management, 37*(1), 280-304.
- Harrison, J., Lawson, T., & Wortley, A. (2005). Facilitating the professional learning of new teachers through critical reflection on practice during mentoring. *European Journal of Teacher Education, 28*(3), 267-292.
- Haya, I., Calvo, A., & Rodríguez-Hoyos, C. (2013). La dimensión personal de la tutoría universitaria. Una investigación cualitativa en la Universidad de Cantabria (España). *REOP, 24*(3), 98-113.
- Heirdsfield, A., Walker, S., Walsh, K., & Wilss, L. (2008). Peer mentoring for first year teacher education students: the mentors' experience. *Mentoring & Tutoring:*

*Partnership in Learning*, 16(2), 109-124. doi:  
<http://dx.doi.org/10.1080.13611260801916135>

Hernandez-Amorós, M., & Martínez, M. (2017). Principals' metaphors as a lens to understand how they perceive leadership. *Educational Management Administration & Leadership*, 46(4), 602-623. doi:  
<https://doi.org/10.1177/1741143216688470>

Huber, J., Caine, V., Huber, M., & Steeves, P. (2013). Narrative inquiry as pedagogy in education: The extraordinary potential of living, telling, retelling and reliving, stories of experiences. *Review of Research in Education*, 37(1), 212-242.

Hudson, P. (2013a). Mentoring as professional development: 'growth for both' mentor and mentee. *Professional Development in Education*, 39(5), 771-783. doi:  
<http://dx.doi.org/10.1080.19415257.2012.749415>

Hudson, P. (2013b). Strategies for mentoring pedagogical knowledge. *Teachers & Teaching: Theory and Practice*, 19(4), 363-381. doi:  
<http://dx.doi.org/10.1080.13540602>

Iglesias, M., Lozano, I., & Martínez, M. (2013). Los modelos docentes desde las narrativas de los profesores noveles universitarios: un estudio cualitativo. *Revista Iberoamericana de Educación*, 61(2), 1-8.

Iglesias, M., Lozano, I., & Pastor, F. (2011). Los discursos del profesorado novel universitario: un estudio sobre su práctica docente. *Enseñanza & Teaching*, 29(2), 23-44.

Irby, B., Boswell, J., Kappler, K., Lynch, J., Abdelrahman, N., & Jeong, S. (2017). The mentoring relationship. *Mentoring & Tutoring Partnership in Learning*, 25(2), 119-122.



- Irby, B., Lynch, J., Boswell, J., & Kappler, K. (2017). Mentoring as professional development. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 25(1), 1-4.
- Izadina, M. (2016). Student teachers' and mentor teachers' perceptions and expectations of a mentoring relationship: do they match or clash? *Professional Development in Education*, 42(3), 387-402. doi: <http://dx.doi.org/10.1080.19415257.2014.994136>
- Jiménez-Silva, M., & Olson, K. (2012) A community of practice in teacher education: insights and perceptions. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 24(3), 335-348.
- Langdon, F. (2014). Evidence of mentor learning and development: an analysis of New Zealand mentor/mentee professional conversations. *Professional Development in Education*, 40(1), 36-55. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/19415257.2013.833131>
- Lapeña-Pérez, C., Sauleda, N., & Martínez, A. (2011a). Los programas institucionales de acción tutorial: una experiencia desarrollada en la Universidad de Alicante. *Revista de Investigación educativa*, 29(2), 341-361.
- Lapeña-Pérez, C., Sauleda, N., & Martínez, A. (2011b). The involvement of the university community in tutorial action: A case study. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 19(2), 219-238. doi: <http://dx.doi.org/10.1080.13611267.2011.564355>
- Lázaro, A. (1997). La función tutorial en la formación docente. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 28, 93-108.
- Leidenfrost, B., Strassnig, B., Schabmann, A., Spiel, C., & Carbon, C. (2011). Peer mentoring styles and their contribution to academic success among mentees: A person oriented study in higher education. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 19(3), 347-364. doi: <http://dx.doi.org.10.1080/13611267.2011.597122>

- Lennox, J., & Leonard, D. (2007). A taxonomy of the characteristics of student peer mentors in higher education: findings from a literature review. *Mentoring and Tutoring: Partnership in Learning*, 15(2), 149-164. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13611260601086311>
- Lieberman, A., & Pointer, D. (2009) The role of accomplished teachers in professional learning communities; uncovering practice and enabling leadership. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 15(4), 459-470.
- Lobato, C., & Guerra, N. (2016). La tutoría en la Educación Superior en Iberoamérica: avances y desafíos. *Educar*, 52(2), 379-398.
- Lobato, C., & Ilvento, M. (2013). La orientación y tutoría universitaria: una aproximación actual. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 17-25.
- López, E. (2015). *La tutoría en el EEES: propuesta, validación y valoración de un modelo integral* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Madrid. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=45118>
- López, E. (2016). La formación docente del profesorado universitario: sentido, contenido y modalidades. *Bordon*, 68(4), 89-102.
- Lozano, I., Iglesias, M., & Martínez, M. (2014). Las oportunidades de las académicas en el desarrollo profesional docente universitario: Un estudio cualitativo. *Educación XXI*, 17(1) 159-182.
- Martínez M., Sauleda N., & Huber, G. (2001). Metaphors as blueprints of thinking about teaching and learning. *Teacher and Teaching Education*, 17, 965-977.
- Martínez, I. (2008) Cognición enactiva y mente corporeizada: el componente imaginativo y metafórico de la audición musical. *Estudios de Psicología*, 29(1), 31-48.

- Martinez, M., & Sauleda, N. (2002a). *La constitución de la profesionalidad de los profesores*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Martinez, M., & Sauleda, N. (2002b). *Las narrativas de los profesores: una perspectiva situada*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Martínez, M., & Sauleda, N. (2007). *Glosario EEES. Terminología relativa al Espacio Europeo de Educación Superior*. Alicante: Marfil.
- Martínez, M., Hetteerschijt, C., & Iglesias, M. (2015). The european schools: Perspectives of parents as participants in a learning community. *Journal of Research in International Education*, 14(1), 44-60.
- Martinez, M., Sauleda, N., & Van Veen, D. (2000). Participation in the discourse of a community as the nucleus of learning. *Teacher Development*, 4(2), 257-269.
- Martínez, P., Martínez, M., & Pérez, J. (2014). Tutoría universitaria: entorno emergente en la universidad europea. Un estudio en la Facultad de Educación de la Universidad de Murcia. *Revista de Investigación Educativa*, 32(1), 111-138.
- Mena, J., García, M., Clarke, A., & Anastasios B. (2016). An analysis of three different approaches to student teacher mentoring and their impact on knowledge generation in practicum settings. *European Journal of Teacher Education*, 39(1), 53-76. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/02619768.2015.1011269>
- Mendoza, R. (2013). *Leyes en materia de educación con sus reformas*. San Salvador: Editorial Jurídica Salvadoreña.
- Merma-Molina, G., & Gavilán Martín, D. (2014). Calidad y desarrollo profesional del profesorado universitario, desde la perspectiva de las comunidades de aprendizaje. *Entorno* (55), 63-71. Recuperado de <http://biblioteca.utec.edu.sv/entorno/index.php/entorno/article/view/19/632>

- Michavila, F. (2013). *La universidad española en cifras 2012*. Madrid: Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas [CRUE].
- Ministerio de Educación de El Salvador [MINED] (2017). *Resultados de la información estadística de instituciones de Educación Superior 2016*. San Salvador. Dirección Nacional de Educación Superior.
- Muñoz, C. (2010). El cuerpo en la mente. La hipótesis de la corporeización del significado y el dualismo. *Praxis: Revista de Psicología*, 18, 91-106.
- Narro, J., & Arredondo, M. (2013). La tutoría un proceso fundamental en la formación de estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 35(141), 132-151.
- Oliveros, L., García, M., Ruiz de Miguel, C., & Valverde, A. (2004). Innovación en la orientación universitaria. Una experiencia: Red de estudiantes mentores en la Universidad Complutense (REMUC). *Contextos Educativos. Revista de Educación*, 6-7, 331-356.
- Pertegal-Felices, M., Castejón-Costa, J., & Martínez, M. (2011). Competencias socio emocionales en el desarrollo profesional del maestro. *Educación XXI*, 14(2), 237-260.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario. *Boletín Oficial del Estado*, España A-2010-2014.
- Rodríguez-Hoyos, C., Calvo, A., & Haya, I. (2015). La tutoría académica en la Educación Superior. Una investigación a partir de entrevistas y grupos de discusión en la Universidad de Cantabria (España). *Revista Complutense de Educación*, 26(2), 467-481. doi: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2015.v26.n2.43745](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2015.v26.n2.43745)
- Sardonil, D., & Martínez, M. (2007). *Orientación educativa y tutoría*. Madrid: Sanz y Torres.

- Sevillano, M. (2009). Posibilidades formativas mediante nuevos escenarios virtuales *Educatio Siglo XXI*, 22, 71-94.
- Sevillano, M., & Quicios, Ma., (2012). Indicadores del uso de competencias informáticas entre estudiantes universitarios, implicaciones formativas y sociales. *Teoría de la Educación*, 24(1), 151-182.
- Sobrado, L. (2007). La tutoría educativa como modelo de acción orientadora: perspectiva del profesorado tutor. *XXI, Revista de Educación*, 9, 43-64.
- Sola, T., & Moreno, A. (2009). La acción tutorial en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. *Educación y Educadores*, 8, 123-143.
- Solaguren-Beascoa, M., & Moreno, L. (2016). Escala de actitudes de los estudiantes universitarios hacia las tutorías académicas. *Educación XXI*, 19(1), 247-266.  
<http://dx.doi.org/educXX1.14479>
- Starrat, R. (2007). Leading a community of learners: Learning to be moral by engaging the morality of learning. *Educational Management Administration & Leadership*, 35(2), 165-183.
- Torrecilla, E., Rodríguez, M., Herrera, M., & Martín, J. (2013). Evaluación de calidad de un proceso de tutoría de titulación universitaria: La perspectiva del estudiante de nuevo ingreso en educación. *REOP*, 24(2), 79-99.
- Unicef. (2014). *Informe situación de la niñez y adolescencia en El Salvador. Transformar inequidades en oportunidades para todas las niñas, niños y adolescentes*. Recuperado de <https://www.unicef.org/elsalvador/informes/informe-de-situacion-de-la-ninez-y-adolescencia-en-el-salvador-2014>
- Universidad de Alicante. (2016). *Guía del estudiante 2016-2017*. Alicante.
- Universidad de Alicante. (s.f.). *Reglamento de adaptación curricular de la Universidad de Alicante*. Recuperado de <https://web.ua.es/es/cae/igualdad->

oportunidades/adaptaciones-accesibilidad/reglamento-de-adaptacion-curricular-de-la-universidad-de-alicante.html

Universidad Tecnológica de El Salvador [UTEC]. (2009). *Reglamento general de los estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador*. Recuperado de <https://www.utec.edu.sv/Inicio/Universidad/Normas-Reglamentos>

Universidad Tecnológica de El Salvador [UTEC]. (2014). *Plan estratégico 2014-2018* (Sin publicar). San Salvador: Utec.

Universidad Tecnológica de El Salvador [UTEC]. (2016). *Zona UTEC*, 4(7). San Salvador.

Universidad Tecnológica de El Salvador [UTEC]. (2018). *Zona UTEC*, 6(9). San Salvador.

Van Ginkel, G., Oolbekkink, H., Meijer, P., & Verloop, N. (2016). Adapting mentoring to individual differences in novice teacher learning: the mentor's viewpoint. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 22(2), 198-218. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13540602.2015.1055438>

Van Ginkel, G., Verloop, N., & Denessen, E. (2016). Why mentor? Linking mentor teachers' motivations to their mentoring conceptions. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 22(1), 101-116. doi: <http://dx.doi.org/10.1080/13540602.2015.1023031>

Van Veen, D., Martínez, M., & Sauleda, N. (1997). Los modelos de tutoría: un escenario necesario para la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 28, 119-130.

Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning and identity*. New York: Cambridge University Press.

Wyre, D., Gaudet, C., & Neil, M. (2016). So you want to be a mentor? An analysis of mentor competencies. *Mentoring & Tutoring: Partnership in Learning*, 24(1), 73-88. <http://dx.doi.org/10.1080/13611267.2016.1165490>

Zabalza, M. (2006). La convergencia como oportunidad para mejorar la docencia universitaria. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 20(3), 37-69.



Universitat d'Alacant  
Universidad de Alicante