

PROPUESTA DE UN SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACIÓN PARA EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍA: CASO UAQ SIPIT

Proposal for an Integral Information System for the Institutional Tutoring Program: UAQ case

Rocío Damara Merlo Espino, Jennifer López Nava

Universidad Autónoma de Querétaro, Querétaro, México
d.merlok@gmail.com, jenniferlopeznava@uaq.mx

PALABRAS CLAVE

*Tutoría
Sistema Integral de Información
Educación Superior*

KEY WORDS

*Tutoring
Integral Information System
Higher Education*

RESUMEN

Uno de los principales desafíos de los sistemas educativos en nuestro país es elevar la calidad educativa, implementando acciones que permitan dar acompañamiento a estudiantes de Educación Superior. El objetivo de la investigación fue diseñar un modelo de Sistema Integral de Información para el Programa Institucional de Tutoría de la Universidad Autónoma de Querétaro. Esta investigación implementó una metodología mixta, analizó indicadores institucionales del Programa Institucional de Tutoría. Los resultados obtenidos muestran que es importante implementar acciones de diagnóstico y capacitación en diversos ámbitos, para brindar herramientas necesarias para el acompañamiento y seguimiento de los tutorados-estudiantes, tutores-docentes, y tutores pares.

ABSTRACT

One of the main challenges of the educational systems in our country is to raise the educational quality, implementing actions that allow accompaniment to Higher Education students. The objective of the research was to design a model of the Integral Information System for the Institutional Tutoring Program of the Autonomous University of Querétaro. This research implemented a mixed methodology, analyzed institutional indicators of the Institutional Mentoring Program. The results obtained show that it is important to implement diagnostic and training actions in various areas, in order to provide the necessary tools for the accompaniment and monitoring of the student-tutors, teacher-tutors, and peer tutors.

INTRODUCCIÓN

Mantener la calidad educativa de los estudiantes de nuestro país ha sido un tema constante y un desafío para todos los niveles educativos. Respecto a lo anterior, no ha sido excepción en los últimos años que la Educación Media Superior (EMS) y la Educación Superior (ES), afronte el problema educativo más grande relacionado con combatir el rezago educativo, la deserción y el abandono escolar.

En nuestro país acceder a estudios que corresponden a estos niveles educativos es todo un reto. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico por sus siglas OCDE (2019), del porcentaje total de población que logra ingresar a la EMS se prevé que solo 56.3 % termine ese grado escolar. Es decir, unos 36 millones de habitantes contarán con bachillerato. Por otra parte, en lo que respecta a Estudios de Nivel Superior, solo 4.4 millones ingresan a licenciaturas y de este total sólo el 17% obtendrá un título Universitario (OECD, 2019).

En este sentido los pocos estudiantes que logran acceder a los niveles de estudio mencionados, no sólo tienen que estar adquiriendo conocimientos académicos, también tienen que desarrollar habilidades y competencias para el mercado laboral y para las sociedades del siglo XXI. Durante el proceso de escolarización, los estudiantes además de afrontar retos académicos que potencialicen un desarrollo cognitivo, también se ven desafiados con los cambios de su entorno social, familiar y laboral, lo que les lleva a replantearse metas y a buscar herramientas que les permitan tomar soluciones y resolver problemas en las demás aristas de su vida (OECD, 2017).

La escuela históricamente se ha preocupado por solo solventar y proveer herramientas que les permitan resolver problemas de tipo académico, y que generalmente han carecido de vinculación a la realidad. Es por ello que cuando se habla de habilidades y competencias, se retoma el concepto planteado por el Foro Económico Mundial (2016), el cual plantea que los estudiantes del siglo XXI, deben de contar con un perfil que les permita desarrollarse y ser competentes en las sociedades modernas.

Dicho perfil indica que deben poseer 16 habilidades, estructuradas de la siguiente manera: Seis habilidades de conocimiento; aritmética, literatura, finanzas, alfabetización científica, tecnologías y cultura cívica. Cuatro competencias: colaboración, comunicación, creatividad y pensamiento crítico. Y por último, seis habilidades de carácter: persistencia, curiosidad, adaptabilidad, liderazgo, iniciativa, conciencia social y cultural (WEF, 2016).

Es por ello, que las instituciones educativas de EMS y ES deben incluir no solo en sus planes de estudio asignaturas que posibiliten el desarrollo de dichas habilidades. También tienen el compromiso de realizar planes y acciones institucionales, que involucren a todos los agentes que están en el acto educativo. Es decir, docentes y estudiantes inmersos en los procesos de enseñanza-aprendizaje podrían vincularse y trabajar en conjunto, para ayudar a potencializar a los estudiantes que muestren rezagos educativos y bajo rendimiento en el desarrollo de habilidades y competencias (ANUIES, 2017).

Generalmente las instituciones se han preocupado más por el bajo rendimiento en el área académica, implementando acciones que ayuden a solventar el tema académico en el cual el estudiante presenta problemas. Los programas para ayudar a combatir el problema de adquisición de conocimiento van desde de asesorías personalizadas, talleres de regularización y la tutoría en su vertiente grupal, individual o en la tutoría de pares.

Sin embargo, con lo anteriormente expuesto afrontamos dos problemas. El primero es que la institución educativa debe formar, apoyar y acompañar al estudiante en el rubro académico y también en las demás áreas de su vida (Gómez Collado, 2017). La razón es sencilla, las habilidades y competencias del siglo XXI no sólo se adquieren por medio del conocimiento formal y no sólo van hacia habilidades de tipo intelectual. El segundo problema, son los esfuerzos por implementar programas de tutoría a nivel institucional, y el problema radica en la mala interpretación que se da al concepto tutoría (Cruz, Chehaybay, & Abreu, 2011). Ya que al sólo asociar la tutoría a un rubro de mero acompañamiento en adquisición de conocimiento, no se trabaja ni se forma en los demás campos de acción que puede y debe abordar la tutoría. Dejando, por tanto, la posibilidad de utilizar como herramienta institucional a la tutoría para el desarrollo de habilidades y competencias en el siglo XXI.

ANTECEDENTES

La tutoría aparece hace muchos siglos, sus antecedentes se remontan a grandes personajes históricos que ejercían el proceso de acompañamiento en diversas áreas de la vida de sus aprendices. Uno de los ejemplos más antiguos, es citado en el Poema de Homero la Odisea, en donde narra que Odiseo antes de ir a la guerra de Troya, deja la educación espiritual, intelectual, social y física de su hijo Telémaco, en manos de su mejor amigo Mentor (Cruz et al., 2011). De ahí podríamos asociar que la palabra Mentor es usada en los contextos educativos, ya que su significado hace referencia a la palabra guía y es la principal función de la figura del tutor, en el acompañamiento tutorial.

Las instituciones de Educación Superior han realizado diversos esfuerzos en nuestro país para incorporar la tutoría como un componente principal para ayudar en diversas problemáticas que aquejan a su comunidad universitaria. Y en relación a lo anterior, Zevallos y Muñiz (2012) proponen que la tutoría institucional se debe implementar en función de las necesidades detectadas y la organización de cada institución. Por otra parte, Romo López (2011), propone que la tutoría no es un remedio mágico para resolver problemáticas institucionales o de estudiantes. Pero sí es una intervención educativa en el campo cognitivo, social, cultural y existencial, el cual debe estar centrado en un acompañamiento para el estudiante que sea cercano, sistemático y permanente. Asimismo, señalan que existen 4 modelos educativos de tutoría: humanismo, cognitivismo, construccionismo y socio-cultural, y sugieren que cada Universidad deberá incorporar el que mejor se ajuste con el modelo educativo institucional.

Es un hecho que la tutoría se ha modificado y ha avanzado a través de la historia de las sociedades, teniendo que incorporar estrategias para reinventarse y poder seguir interviniendo sobre todo en el ámbito institucional. Sin lugar a dudas, progreso social significa adaptación de los sujetos a los retos que su entorno les presenta. Los perfiles, necesidades y habilidades de los sujetos en cualquier ámbito de su vida, son distintos a los de la época antigua o la edad media. Es por eso, que si las formas de educar se han modificado, la tutoría también se ha transformado y debe ser considerada como una estrategia de fortalecimiento en el contexto institucional y sobre todo en el de la Educación Superior (Romero-Leyva, Francisco A, Chávez-Morenos, Rosalba T, & Sandoval-Cota, 2014).

Un ejemplo, es que ahora los sujetos de las sociedades del siglo XXI tienen que tener habilidades extras, que por ejemplo no figuraban en el siglo XX. Dichas habilidades principalmente están relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's). Nuestras sociedades actuales están inmersas en un mundo de tecnología; por tanto, saber operar por lo menos dispositivos tecnológicos es el primer requisito. Del mismo modo, para la tutoría se presenta un área de oportunidad en dos vertientes: la primera, para ayudar a los estudiantes al desarrollo de las habilidades; la segunda para incorporar a la tecnología como una herramienta al proceso de acompañamiento tutorial.

Es por ello que Cruz Flores, García Campos y Abreu Hernández (2006) proponen que la tutoría debe de integrar un modelo que permita articular las siguientes funciones: formación de investigadores y profesional, docencia, entrenamiento, consejería académica, socialización, patrocinio y apoyo psicosocial. Desde una concepción tradicional estas funciones se llevan a cabo de forma separada, pero de forma integral ayudan a responder a las necesidades formativas de la sociedad del conocimiento.

Conceptualización de la tutoría

El concepto de tutoría, es polisémico y se pueden encontrar un sin fin de definiciones en relación al paradigma y eje teórico con el que se analice. Otro aspecto relevante a mencionar es que la Institución Educativa que imparte la tutoría, también tiene sus propios pilares o paradigmas en los que sustenta el modelo educativo por el que se rigue, los cuales en consecuencia se alinearán más con una u otra forma de conceptualizar la tutoría.

Antes de hablar de las definiciones retomamos lo indicado por González-Palacios y Avelino-Rubio (2016), los cuales indican que por la complejidad del concepto y por todo lo que implica el acompañamiento tutorial, deberíamos hablar de tutorías de forma plural y no de tutoría singularmente. Asimismo deberíamos hablar de tutores y roles, en el mismo sentido.

Para la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior por sus siglas ANUIES (1998), la tutoría se define como un acompañamiento personal y académico que se da durante la formación del estudiante para mejorar el rendimiento académico, solucionar problemas escolares, desarrollar hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia social (ANUIES, 2009).

Analizando metateóricamente la definición anterior (Lara García et al., 2009), enuncian las siguientes implicaciones conceptuales y operativas que son: 1) La tutoría se trata de un proceso de acompañamiento de tipo personal y académico, en donde las implicaciones son tener a la tutoría como función complementaria a la docencia frente a grupo, involucrándose de manera personal sin exceder la relación pedagógica. 2) Función de acompañamiento durante todo el proceso formativo, implicando que el profesor sea también tutor para que considere toda la trayectoria del alumno y pueda detectar obstáculos y dificultades. 3) La tutoría es una función educativa que implica una educación integral, en donde se impliquen no solo las áreas académicas.

Derivado del análisis anterior que realizan Lara García et al., (2009), proponen una matriz general de categorías, variables e indicadores de la función tutorial, que sirva para orientar y organizar institucionalmente el trabajo tutorial. Las categorías son derivadas de la definición, las variables de las categorías y los indicadores de la operacionalización de variables con fin evaluativo. A continuación se describen a detalle en la figura 1 (Ver Figura 1).

En la tutoría existen diversos agentes que se involucran e interactúan en el acompañamiento tutorial, principalmente siendo docentes y estudiantes. Los roles y el tipo de acción que tendrán es definido también por un marco institucional; sin embargo, es un hecho que en el proceso tutorial debe existir una responsabilidad compartida (Rossi, 2013). Por su complejidad en el acompañamiento tutorial encontramos diversos tipos, modalidades y finalidades. Respecto a los tipos tenemos la tutoría individual, grupal y de pares. En lo que corresponde a las modalidades, existen la presencial, virtual y mixta. Y respecto a la finalidad, formativa, preventiva, correctiva y promocional.

La tutoría individual y grupal son llevadas por un docente-tutor y en cada una existen diferencias. Como su nombre lo indica, la individual es un proceso de uno a uno docente-tutor y estudiante-tutorado. La tutoría grupal es un proceso en donde interactúan más agentes, docente-tutor y grupo de estudiantes-tutorados. En la tutoría de pares intervienen tutores-estudiantes y estudiantes-tutorados, el acompañamiento se da entre iguales, en donde uno de los estudiantes es más hábil en alguna área en la que acompañará al otro. Ávila, (2013) propone que este tipo de tutoría debe ser vista como un complemento y no como un sustituto de la labor del tutor académico. Es decir, no se debe reemplazar al tutor docente, si no reforzar por medio de estudiantes a otros estudiantes, para abarcar de manera más integral y óptima la tutoría. Ya que, en la tutoría de pares ambos estudiantes se ven beneficiados; unos al recibir el acompañamiento y los otros al mejorar sus habilidades ya desarrolladas.

En relación a las modalidades, la tutoría presencial requiere de sincronización espacio-temporal y hace uso principalmente del encuentro uno a uno. La tutoría virtual es llevada a cabo por la mediación de Tecnologías de la Información y la Comunicación, permitiendo reuniones sincrónicas pero desde un espacio distinto. La modalidad mixta, es la fusión de las virtudes de las dos anteriores modalidades. En cuanto a sus finalidades, la tutoría enuncia que la formativa implica actividades de formación académica o sobre alguna habilidad/competencia; la preventiva tiene el propósito de fortalecer las áreas vulnerables de los estudiantes

en cualquier ámbito; la correctiva se encarga de intervenir con estudiantes que presentan rezago educativo e indicadores altos para el abandono escolar; y la promocional brinda un acompañamiento en procesos de titulación, incorporación al ámbito laboral y orientación a programas de estudio subsecuentes del nivel que concluye el estudiante.

En el contexto contemporáneo el tema de trabajar la tutoría por medio de las instituciones educativas, surge con el cambio de paradigma en la educación. En donde se pasó de tener un modelo centrado en el docente y en los procesos de enseñanza, por un modelo centrado en el estudiante, en donde el proceso educativo y los esfuerzos institucionales estuvieran dirigidos a mejorar las estrategias de enseñanza y aprendizaje. Asimismo, esta nueva perspectiva, considera la intervención educativa desde un marco integral que aborde todas las aristas que involucran la vida de los estudiantes. Por tanto, la tutoría debe ser incorporada desde una perspectiva constructivista, ya que la mediación del tutor-docente y el trabajo sobre la zona de desarrollo próximo en los estudiantes, permitan que los esfuerzos institucionales se optimicen y sean abordados de manera integral en el trabajo de acompañamiento tutorial (Lara-García, González-Palacios, Macías-Espinoza, & Valadez-Sierra., 2013) .

Por otra parte, es relevante mencionar que nos encontramos inmersos en modelos educativos pensados desde lo multimodal, lo cual implica que los usuarios tengan mayor acceso y flexibilidad para llevar a cabo sus procesos de aprendizaje-enseñanza. En atención a lo cual, Sergio Galicia (2013), propone la viabilidad, oportunidad y retos de poner en marcha modelos multimodales en la tutoría. Documentando la experiencia obtenida en la Universidad Veracruzana, al operar un sitio electrónico para la tutoría académica.

Finalmente, Álvarez (2013), enuncia que los retos de incorporar tutoría virtual en cualquier institución se centran principalmente en los siguientes puntos: Primero, que los perfiles de los agentes vinculados en la tutoría no correspondan a sujetos nativos digitales y en este sentido incorporar tecnología en los procesos de enseñanza-aprendizaje y en el acompañamiento tutorial, implicará trabajar en la apropiación y el desarrollo de habilidades tecnológicas. Segundo, la ausencia de límites espacio-temporales puede llevar a la simulación del acompañamiento tutorial, ya que docentes como estudiantes podrían ingresar o no, si no se significa y capacita adecuadamente.

Programa Institucional de Tutoría en la Universidad Autónoma de Querétaro.

En la Universidad Autónoma de Querétaro se llevan los primeros esfuerzos por incorporar la tutoría en el año de 1997 UAQ (2012). Sin embargo, los esfuerzos se aplicaron de forma aislada, generando una intervención desarticulada y con poca sensibilización a la comunidad universitaria, en relación al acompañamiento tutorial. Uno de los factores relevantes que contribuyeron a lo anterior, es que no existe a la fecha, un Plan de Acción de Tutoría actualizado y alineado al modelo educativo institucional, que dé guía para realizar un trabajo estructurado y que sea pertinente a las necesidades actuales de la UAQ.

A partir de lo anterior, se generaron diversos esfuerzos para estructurar el trabajo de tutoría en la UAQ y el último documento Institucional se difunde en el año 2012. Dicho documento explica parte de los antecedentes internacionales y nacionales por los cuales se aplica tutoría en la universidad. Asimismo, contiene diversas definiciones del concepto tutoría y describe el antiguo modelo educativo institucional, en el que se sustenta el trabajo actual de tutoría desde sus diversos tipos, modalidades y finalidades.

El Modelo Educativo de la UAQ, se re-estructura en el año 2017, proponiendo que el eje central sea el estudiante en una formación integral, incorporando como aristas la vinculación, la investigación y la extensión. Dentro de este modelo se integran 3 componentes cruciales: 1) Principios y valores; siendo humanista, con compromiso social y sustentable. 2) Modelo pedagógico: centrado en el aprendizaje significativo, flexible, multi, inter y transdisciplinaria. 3) Innovación educativa: incorporando nuevas modalidades de enseñanza-aprendizaje, planes de estudio actualizados y vinculación social, así como uso de tecnologías de la información y la comunicación. Algo relevante de mencionar es que el modelo actual para implementar la tutoría, no está alineado al último modelo educativo de la universidad.

En lo que corresponde al modelo operativo para incorporar la tutoría, la universidad cuenta con diversos aspectos que son: 1) Estructura jerárquica que menciona los agentes, funciones y responsabilidades en el Programa Institucional de Tutoría PIT. 2) Establecimiento de estrategias de implementación, seguimiento y evaluación del acompañamiento tutorial en la UAQ. 3) Definición de modalidades, tipos y finalidades de la tutoría. 4) Incorporación de un sistema tecnológico que ayude a organizar y gestionar los puntos anteriores.

En relación a lo anterior, uno de los grandes avances en la UAQ es la creación de la Coordinación del Programa Institucional de Tutoría, que está conformada por un comité Institucional; a su vez por un comité interno formado por los coordinadores de programas en algunos casos. Independiente a la Coordinación Institucional de Tutoría, cada facultad y/o plantel tiene sus propios procesos de cómo llevar la acción tutorial, considerando los perfiles y necesidades de los docentes y estudiantes. Estos procesos se rigen bajo la legislación propia de la UAQ y bajo el modelo general de Tutoría PIT.

En relación a las modalidades la tutoría en la UAQ se implementa en modalidad presencial y virtual. En relación a los tipos se trabaja la tutoría individual, grupal y de pares. Por último, respecto a la finalidad, la tutoría en su mayoría es de tipo remedial, enfocada a los alumnos con rezago educativo o con riesgo de abandono escolar. La participación del tutor docente se da bajo dos figuras en relación a la contratación docente y administrativa. Lo anterior porque hay personal administrativo que se encuentra también dando clases y tiene un perfil idóneo.

En lo que corresponde a los tutores-docentes, encontramos profesores registrados como tutores independientemente de la categoría de contratación: honorarios, medio tiempo, tiempo libre y tiempo completo. Es importante señalar que, aunque todo el personal docente puede participar, la tutoría está institucionalmente pensada para que los profesores de tiem-

po completo, sean los que mayor participación tengan debido a las condiciones laborales en las que se encuentran. Asimismo, es relevante mencionar que el acompañamiento tutorial es considerado como requisito en algunos procesos de promoción docente, por medio de convocatorias ya establecidas y reglamentadas.

Por otra parte, la tutoría de pares actualmente es llevada por estudiantes desde el nivel bachillerato hasta doctorado. Y la modalidad en la que trabajan es presencial, virtual o mixta. Los estudiantes-tutores se incorporan para liberar Servicio Social, o realizar un trabajo de forma voluntaria.

Los antecedentes de la incorporación de la tutoría de pares, hacen referencia al año 2010, incorporándose con el propósito de trabajar la asesoría académica. A través de una convocatoria abierta en 2010 la Universidad solicitó la participación de estudiantes de alto rendimiento que fueron seleccionados por un jurado, viendo los perfiles académicos. Estos estudiantes de alto desempeño que ingresaban como tutores-pares, tenían como finalidad integrarse al proyecto de tutoría institucional con el propósito de que su trabajo ayudará a reducir los índices de deserción, reprobación y demora en el proceso de titulación. Es importante mencionar que una forma de motivar a los estudiantes-tutores era brindándoles mensualmente un apoyo económico en compensación por el trabajo realizado.

En el 2016 la universidad pretende seguir reduciendo los indicadores ya enunciados, y formalmente se incorpora el programa de tutores de pares. Actualmente no existe un apoyo económico y por eso se apertura el servicio social y voluntariado. Este último, ofrece a los estudiantes desarrollar habilidades y hacer curriculum académico. En el periodo 2018-2 se continúa trabajando sobre los mismos lineamientos, adicionando que la tutoría voluntaria es a nivel bachillerato y en posgrados dentro del Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC); a nivel licenciatura como voluntario o liberación de servicios social, solo 5 lugares por facultad por reglamento de servicio social; con estudiantes de alto rendimiento, llevando una metodología de trabajo, y entregando resultados en informes y productos de evidencias (López Nava, 2019).

Indicadores institucionales en tutoría 2018 y 2019.

La Universidad Autónoma de Querétaro en la última estadística elaborada por la Unidad de Información Institucional 2018 reporta que el total de matrícula de alumnos es de 29,947, en relación a los docentes un total de 2,775 y el personal administrativo en direcciones y coordinaciones con un total de 86 empleados. En esta última categoría se descartaron estadísticas de personal secretarial, mantenimiento, administrativo, auxiliar y técnicos. Lo anterior, por los perfiles profesionales de trabajadores administrativos activos que sí intervienen en la tutoría.

De acuerdo al reporte de Diagnóstico del Programa Institucional de Tutoría UAQ 2018 y 2019. Los registros de tutores docentes y administrativos en el periodo correspondiente al semestre 2018-1, el total de tutores activos fue de: 1,145; en el semestre 2018-2 un total de 1,217; por último, en el semestre 2019-1 fue de 1,207 tutores.

A continuación, se presenta la Tabla 1 que indica la información anterior en relación a los datos del Sistema de Información del Programa Institucional de Tutorías SIPIT (Ver Tabla 1).

La tabla anterior contiene el rubro de análisis “tutores que sí hicieron tutoría”, esto hace referencia a que esos tutores tuvieron las 3 asistencias mínimas que solicita la aplicación SIPIT, para generar el registro de trabajo.

Analizamos entonces que se tiene un progreso a través de cada semestre. Sin embargo, aún no se logra cumplir que el 100% de los registrados cumpla con la asistencia total o realice la tutoría. Esto es importante porque el total de docentes y administrativos contabilizados en 2017-2018 fue de 2,861 y en el 2018-1 los tutores registrados fueron 1,207, menos de la mitad del total de tutores; de los cuales solo 945 hicieron tutoría.

Respecto al mismo rubro de tutores-docentes y administrativos la asignación para la tutoría grupal en 2018-1 fue de 460 tutores registrados; 2018-2 con 527 y 2019-1 con 551. En tutoría individual en el 2018-1 con 685; en 2018-2 con 668; y en 2019-1 con 656 tutores, teniendo la mayor participación por Profesores de Tiempo Completo, respecto a la categoría de contratación.

Los datos anteriores indican que el tipo de tutoría que más se trabaja es la tutoría individual y en la Tabla 1, se refleja por semestre y por tipo de tutoría el porcentaje y la cantidad de tutores en cada una de ellas.

En relación a la matrícula total de alumnos en la universidad, el último dato indicó que se tiene un total de 29, 974 estudiantes. Y de acuerdo a los datos registrados en SIPIT, en el 2018-1 se registraron 7,073 tutorados-estudiantes; en el 2018-2 con 7,561 y en el 2019-1 con 7,451. A continuación, se presenta la Tabla 2 (Ver Tabla 2).

Se tiene un programa de estudio para los estudiantes en riesgo académico, y en 2018-2 se detectaron 2,008 estudiantes en riesgo. Esta detección se realizó analizando los datos del Sistema de Información Institucional de Alumnos SIIA, UAQ. De esos estudiantes se registran en la plataforma 1,051 tutorías y para el 2018-2 disminuyó un 56%; sin embargo, para el semestre 2019-2 se detectaron 1,872 estudiantes en riesgo y se registraron en la tutoría 814, hasta el 5 de septiembre del 2019, por lo que habrá que analizar cómo está impactando realmente la tutoría.

Motivos y problemáticas en la tutoría.

En el periodo 2018-1 los motivos se reportan en su mayoría de la siguiente manera: seguimiento grupal, orientación académica, orientación para los estudiantes que cursan los primeros semestres y por no-acreditación de asignaturas. En 2018-2 además de lo anterior, se reporta brindar tutoría por: orientación institucional, apoyo preventivo, y dificultades académicas.

Con respecto a 2019-1 y 2019-2, existe una similitud de problemáticas donde los temas trabajados fueron: asesorías, seguimientos de trayectoria académica, trabajo colaborativo, relaciones interpersonales, orientación educativa-profesional, orientación y acompañamiento, asuntos extracurriculares, técnicas de estudio, bajo rendimiento escolar. Se adiciona como motivo de intervención: mejora del ambiente grupal, problemas de comunicación, desarrollo de la afectividad, mediación de dificultades, métodos y técnicas de enseñanza y aprendizaje y becas.

Tutores-pares

Desde el 2018 existe un total de 185 tutores-pares con evidencias de plan de trabajo, informes bimestrales y finales. Así como un producto final para demostrar sus competencias o habilidades y, por ende, la promoción a seguir con un posgrado.

El propósito de esta tutoría es trabajar con los estudiantes en riesgo académico en programas presencial y de movilidad, detectar problemas psicosociales, fortalecer el reglamento de estudiantes y promover e incitar el ingreso a programas de posgrado, evitar reprobación y deserción, y para los de posgrado es la revisión de tesis, protocolos y divulgaciones.

Planteamiento de problema

Uno de los grandes problemas a los que se ha tenido que enfrentar la universidad en los últimos años, es el incremento exponencial de su matrícula estudiantil y docente. Asimismo, las formas de comunicarse y de interactuar en lo escolar han evolucionado por la incorporación de las TIC's. Una evidencia que apoya lo anterior es la incorporación de programas virtuales y semipresenciales en la propia universidad. Asimismo, como la incorporación de herramientas tecnológicas para acompañar los procesos de aprendizaje-enseñanza.

En el siglo XXI el ritmo de vida cambió tanto para docentes como para alumnos. Es por ello, que las necesidades de formación, las problemáticas sociales y emocionales con las que lidian las escuelas, son muy diferentes a las del siglo pasado. Teniendo como resultado la necesidad de generar estrategias institucionales que ayuden a desarrollar habilidades en los estudiantes, las cuales les permitan adaptarse a las sociedades del siglo XXI.

Podríamos decir que los problemas que aquejan a la comunidad universitaria son diversos y también se relacionan con el tipo de sociedad en la que nos desarrollamos. Es innegable que en los contextos educativos y en los procesos de enseñanza y aprendizaje, los problemas sociales, emocionales, económicos y familiares trastocan la vida académica de los estudiantes.

Por tanto, la universidad no solo debe prepararse para poder intervenir en el desarrollo de habilidades y competencias en sus estudiantes en relación a la adquisición de conocimiento y preparación para la vida profesional del nuevo siglo. También la universidad debe incidir en desarrollar estrategias que les permitan a sus estudiantes afrontar situaciones, resolver problemas y tomar decisiones en otros ámbitos de su vida, ya que de una u otra forma impactaran en su vida académica y estudiantil.

Es por ello que la tutoría y las TIC's se presentan como un instrumento institucional en el cual, de manera personalizada o grupal, por medio de otro que sea más experto en algo, se puedan solventar y apoyar necesidades extra-curriculares en los estudiantes. Al apoyar estas necesidades, los alumnos podrán mejorar sus procesos de enseñanza-aprendizaje y por tanto los indicadores institucionales se verán reducidos en lo que corresponde a temas de rezago, deserción, abandono.

Presentando el panorama anterior, se tuvo inquietud de conocer en qué medida y cómo la universidad está cubriendo las necesidades de su comunidad desde la tutoría institucional. Entendiendo a la tutoría como estrategia institucional que sin lugar a dudas tiene que incorporar TIC y adaptarse a las necesidades del siglo XXI.

Objetivos

Diseñar una propuesta de Sistema Integral de Información para el Programa Institucional de Tutoría de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Objetivos específicos

Describir el estado actual del Programa Institucional de Tutoría y del Sistema de Información del SIPIT. Implementar un cuestionario en línea para los docentes y alumnos. Organizar las necesidades institucionales, administrativas, académicas y tecnológicas de los agentes involucrados en la tutoría. Estructurar un modelo de intervención tecno-pedagógico y multimodal para la tutoría.

METODOLOGÍA

Para realizar la investigación se utilizó un enfoque mixto, reuniendo las virtudes de los aspectos cuantitativos y cualitativos. Este enfoque permite la posibilidad de realizar análisis de datos tanto cuantitativa como cualitativamente, ajustándose a las necesidades requeridas de la investigación (Hernández, R., Fernández, C & Baptista, 2010).

Para la obtención de datos cuantitativos y cualitativos, se utilizaron los siguientes instrumentos: cuestionarios en línea para tutores-docentes y uno para tutores-pares. Asimismo, se utilizó un reporte brindado por la Coordinación del Programa Institucional de Tutorías, el cual sistematiza datos brindados por la aplicación denominada SIPIT.

El diseño de investigación es no-experimental de tipo transeccional, ya que los datos analizados corresponden a un momento, lugar y población en específico. Por otra parte, el alcance de la investigación es descriptiva ya que se indagó sobre la incidencia y valores en los que se manifestaron las variables analizadas. Los estudios descriptivos tienen como finalidad ubicar, categorizar y proporcionar una visión de una comunidad, para describirla.

La población fueron docentes y estudiantes de la Universidad Autónoma de Querétaro que participan en el Programa Institucional de Tutorías. La muestra fue un grupo 205 docentes y 23 estudiantes que están realizando tutoría del semestre 2019-1 correspondientes a los meses de enero-junio y 2019-2 correspondientes a agosto-noviembre. Dichos docentes y estudiantes son pertenecientes a los distintos planteles y niveles académicos de la oferta educativa de la Universidad.

Los instrumentos de recolección de datos fueron tres: El primero incluyó dos cuestionarios en línea de elaboración propia, uno para docentes-tutores y otro para estudiantes-tutores elaborados con la herramienta Google Forms. Ambos cuestionarios utilizaron preguntas cerradas de tipo opción múltiple y dicotómica. El cuestionario de profesores contó con un total de 46 preguntas y el de estudiantes tutores par, con un total de 39 preguntas.

En ambos cuestionarios se estructuraron las siguientes categorías de análisis: 1) Datos generales, 2) Datos de formación académica, 3) Percepción general del trabajo de tutoría, 4) Perfil del tutor-docente y del tutor-par, 5) Uso de herramientas tecnológicas para el acompañamiento tutorial, 6) Gestión y administración institucional en la tutoría. Dentro de las categorías de análisis mencionadas se analizaron subcategorías en relación al conocimiento, habilidades, herramientas y preparación que tienen para brindar el acompañamiento tutorial.

El segundo instrumento fue un reporte brindado por la Coordinación Institucional de Tutoría de la Universidad, elaborado con base a los datos que arroja la aplicación del SIPIT. Asimismo, la información se contrasta con los indicadores obtenidos por la Unidad de Información Institucional UAQ.

Por último, se analizó la estructura, operatividad y funcionamiento de la aplicación SIPIT, pretendiendo indagar sobre su eficiencia y su eficacia como apoyo al trabajo tutorial. El análisis se realizó en relación a categorías propuestas por las autoras del presente artículo y serán descritas en el apartado de resultados.

RESULTADOS

Los resultados se presentan en relación a los instrumentos incorporados y enunciados anteriormente. Los primeros resultados que se reportan son los del instrumento cuestionarios en línea, la información se presenta por las categorías de análisis: 1) Datos generales, 2) Datos de formación académica, 3) Percepción general del trabajo de tutoría, 4) Perfil del tutor-docente y del tutor-par, 5) Uso de herramientas tecnológicas para el acompañamiento tutorial, 6) Gestión y administración institucional en la tutoría.

Cuestionario docentes-tutores

Categoría datos generales: Las edades en las que oscilan los docentes-tutores y/o administrativos, van de los 22 a los 70 años. Siendo en su mayoría los tutores de 30 a 39, los que más respondieron el cuestionario. En relación al género, el 57.1% son mujeres y el 42.4% hombres. En relación al tipo de contratación, el 44.4% son de la categoría de tiempo completo, 32% tiempo libre y el 23.6% son honorarios.

Categoría datos de formación académica: el 43.3% tienen doctorado, 44.8% maestría y el 11.8% licenciatura. Para organizar las áreas académicas se utilizó la clasificación del Manual del Sistema de Clasificación de Revistas Mexicanas de Ciencia y Tecnología (CONACyT, 2018). Estas áreas de conocimiento y sus porcentajes en relación al perfil docente son: Física, Matemáticas y Ciencias de la Tierra con un 4.9%; Biología y Química con 11.8%; Medicina y Ciencias de la Salud con un 18.2%; Humanidades y Ciencias de la Conducta con 20.7%; Ciencias Sociales con 18.2%; Biotecnología y Ciencias Agropecuarias con 4.9%; Ingenierías con un 10.8%; Multidisciplinaria con 8.4%.

Categoría perfil del tutor-docente: Se registró la participación de la muestra en relación a las facultades a las que pertenecen. Escuela de Bachilleres, 20 docentes (9.8%); Psicología, 15 docentes (7.3%); Ingeniería, 24 docentes que (11.7%); Medicina, 13 docentes (6.3%); Informática, 11 docentes (5.4%); Derecho, 7 docentes (3.4%); Ciencias Naturales, 25 docentes (12.2%); Enfermería, 24 docentes (11.7%); Ciencias Políticas y Sociales, 9 docentes (4.4%); Bellas Artes, 7 docentes (3.4%); Química, 13 docentes (6.3%); Contaduría y Administración, 28 docentes (13.7%); Lenguas y Letras, 6 docentes (2.9%) y Filosofía, 3 docentes (1.5%).

En la misma categoría se indagó sobre el tiempo que tienen los profesores dando tutoría, en un lapso que va de los 6 meses a más de 4 años. El 59% de los profesores lleva más de 4 años; el 8.8% lleva de 3 a 4 años; el 13.2% tiene de 2 a 3 años; el 8.8% lleva 1 año; y el 10.2% lleva solo 6 meses. En relación al tipo de tutoría, podían responder si realizaban los dos tipos o solo uno, los resultados indican que: 174 profesores realizan tutoría individual y 114 la grupal.

Categoría percepción general del trabajo de tutoría: En relación a la pregunta que refiere el gusto de hacer tutoría, el 96.1% indica que sí le gusta y el 3.9% indica que no. Respecto a si conocen y elaboran un Plan de Acción tutorial, el 57.6% indica que sí y el 42.4% indica que no. Respecto a aplicar algún diagnóstico a sus estudiantes antes de iniciar el acompañamiento tutorial, 76.1% indica que sí y 23.9% indica que no. En relación a realizar algún plan de trabajo para intervenir con sus estudiantes tutorados, el 73.2% indica que sí y el 26.8% que no.

En la misma categoría, se preguntó sobre las áreas que son propias del acompañamiento tutorial para conocer la percepción en relación a las áreas que consideran deben trabajar en la tutoría, dando como opción múltiple las siguientes áreas: académica, de salud, personal y administrativa (procesos institucionales). Los resultados reportan que el área académica es la que consideran más alta a trabajar, ya que 202 profesores responden que la consideran como la principal opción. El área más baja fue salud, ya que solo 127 profesores consideran que si deben abordarla. Subsecuentemente se indagó sobre cuáles áreas no son problemáticas al trabajar en la tutoría, colocando 9 problemáticas como respuestas de opción múltiple que fueron las siguientes: Orientación en servicios de salud reproductiva, Problemas Emocionales, de Aprendizaje, de Conducta, Económicos, de Adicciones, Acompañamiento en el proceso de titulación, Problemas de comunicación grupal, Problemas con algún profesor, Organización y gestión de tiempo y Orientación en el Plan de vida y carrera. Todas las respuestas de opción fueron seleccionadas como problemas que no se debían tratar en la tutoría. Las opciones de respuesta más altas indicadas como no problemas a tratar son: 1) Orientación en servicios de salud reproductiva, 95 profesores, 2) Problemas económicos, 70 profesores, 3) Problemas emocionales, 62 profesores, 4) Problemas de adicciones, 56 profesores y 5) Problemas de conducta, con 40 profesores.

Se indagó también la razón por la cual realizan acompañamiento tutorial; el 46.3% lo hace para ayudar a los estudiantes; el 26.3% por gusto; el 16.1% por petición de los alumnos; el 10.2% por requisito institucional; y el 1% por investigación. En relación a la modalidad para aplicar la tutoría, se dio la opción múltiple con 3 posibles respuestas, para indagar cuál es la modalidad que conocen. Los resultados indican que un total de 203 profesores conocen la modalidad presencial, 77 la virtual y solo 43 profesores la modalidad mixta. En relación a la modalidad de tutoría que aplican los docentes, se encuentra que 89.8% hace tutoría presencial, 8.8 semipresencial y 1.5% virtual.

Respecto a la percepción del desempeño en su trabajo de acompañamiento tutorial, se dio un indicador con 4 tipos de respuesta: insuficiente, suficiente, satisfactorio y excelente. Los resultados indican que 62% lo consideran satisfactorio, 24.9% suficiente, 9.8% excelente y 3.4% insuficiente. De igual manera, se indagó si cuentan con algún catálogo o instrumento de instancias internas y/o instituciones externas para canalizar a los estudiantes de acuerdo a las problemáticas encontradas. Se reporta que 69.3% sí cuenta con un catálogo mientras que el 30.7% no lo tiene. Por último, se indagó sobre el conocimiento de instancias para canalizar a sus estudiantes de acuerdo a la problemática que presentan. Se encontró que 66.8% sí saben, 29.8% no siempre y 3.4% no saben a dónde canalizar a los estudiantes.

Categoría uso de herramientas tecnológicas para el acompañamiento tutorial. En esta categoría se indagó sobre la percepción, uso y capacitación de la aplicación institucional denominada SIPIT. Respecto a si la conocen, el 97.6% indica que sí y el 2.4% que no. En relación a si la usan, el 95.1% indica que sí y 4.9% dijo que no la usan. Respecto al tiempo de uso del SIPIT, el 39.5% indica que más de 4 semestres, el 24.9% de 3 a 4 semestres, 23.4% 2 a 3 semestres, 10.2% 1 semestre y 2% nunca lo ha usado. En la pregunta que indaga el número de veces que ingresan al SIPIT en un semestre, se registra que 52.7% más de 4 veces, 27.3% 3 veces, 15.1% 2 veces, 2.9% una vez y 2% nunca.

En el aspecto de la capacitación para usar el SIPIT, el 59% indica que sí se le capacitó y el 41% que no. La percepción, en relación a la organización de la estructura visual que permite seleccionar las posibles problemáticas de los estudiantes para reportar en el sistema SIPIT, se reporta que 70.2% indica que sí le parece organizada mientras que el 29.8% que no. En la pregunta que indagó respecto a la utilidad del apartado de observaciones que solicita la plataforma SIPIT, el 70.2% lo encuentra útil y 29.8% no. También, se indagó respecto a la utilidad del reporte que llenan semestralmente en el SIPIT de la intervención tutorial. Encontrando que 67.3% lo ven útil y 32.7% no. Por último, en la plataforma SIPIT se encuentra un manual del tutor para saber cómo usar la plataforma. Las respuestas indicaron que el 55.1% lo conoce y el 44.9% no.

Categoría gestión y administración institucional en la tutoría. Esta categoría indagó aspectos de capacitación, funcionamiento y organización de las coordinaciones institucionales y coordinaciones de cada plantel. Respecto a la pregunta de si se le capacitó sobre el tema de tutoría el 79.5% reporta que sí y el 20.5% que no. En relación a que si le brindaron instrumentos (formatos) para llevar a cabo la tutoría de forma organizada, 72.7% indica que sí y solo el 27.3% indica que no. También se cuestiona respecto a material de consulta (diapositivas, videos, textos) que se les haya brindado como apoyo para el acompañamiento tutorial, el 53.2% indica que no y el 46.8% que sí. Se indagó de dónde obtienen información de las posibles problemáticas de sus estudiantes, indicando que 80.5% menciona que por los mismos estudiantes al trabajar con ellos; el 12.2% lo obtiene del historial académico y el 7.3% de la coordinación de tutorías de su plantel.

En la misma categoría se indagó sobre las áreas en las que requiere capacitación para mejorar el proceso de acompañamiento tutorial. Se dieron 5 áreas en una respuesta de opción múltiple: 1) Tecnológica, 2) Psicológica, 3) Administrativa, 4) Pedagógica, 5) Didáctica. Las respuestas indicaron que se necesita más capacitación en todas las áreas, las cuales se presentan en orden de necesidad. Aspectos que corresponden al área psicológica con un total de 130 profesores, el área administrativa con un total de 67 profesores, el área pedagógica con un total de 64 profesores, el área didáctica con un total de 52 profesores y la tecnológica con 37 profesores.

De la misma forma, se cuestiona en relación al conocimiento del documento Institucional denominado "Programa Institucional de Tutoría" (PIT) que indica los lineamientos institucionales para realizar tutoría en la universidad, se reporta que: 69.8% lo conocen y 30.2% no. Respecto a conocer quién coordina de manera institucional el área de tutoría, el 62.4% indica que sí tiene conocimiento y el 37.6% que no. En el área de comunicación y atención

se indaga respecto a cómo consideran el desempeño de la coordinación institucional de tutoría. Se reporta que 38% lo consideran satisfactorio, 28.3% suficiente, 15.6% excelente, 9.3% insuficiente y 8.8% desconocen. Por otra parte, el 62.4% conoce en dónde se encuentra la coordinación institucional de tutorías y el 37.6% no.

Respecto a las coordinaciones de tutorías en cada plantel, se indagó sobre el conocimiento del programa de tutoría del plantel de adscripción al cual el profesor pertenece, y se reporta que: 51.2% sí lo conoce y el 48.8% no. También se indaga si conocen quién coordina el área de tutoría de su plantel; 93.2% sí y 6.8% no. En relación a la anticipación con las que les avisan de los grupos de los cuales serán tutores, 80% dice que sí les avisan anticipadamente y 20% que no. Igualmente, se cuestiona a cómo se entera el docente de que dará acompañamiento tutorial, 62.9% docentes reporta que, vía correo electrónico, 16.6% por la aplicación SIPIT, 11.2% por los alumnos a tuturar, 3.4% vía telefónica y 5.9% nunca es informado. Se indaga si en algún semestre la coordinación de tutoría de su plantel no le ha notificado de, los tutorados asignados: 79.5% indica que no le ha sucedido y 20.5% que sí. Por último, se indagó sobre si se le ofrece capacitación en su plantel en relación al tema de tutoría; 64.4% indica que sí, 16.1% que no y 19.5% desconoce.

Cuestionario estudiantes-tutores

A continuación, se reportan los resultados del cuestionario aplicado en línea a un total de 23 estudiantes activos como tutores pares en los semestres 2018-2 y 2019-1 y 2.

Categoría datos generales, en esta categoría se buscó conocer las edades de los estudiantes tutores, la cual oscila entre los 21 y 41 años de edad. Otro dato recabado es que en su mayoría, participan más estudiantes de género masculino (56.5%) que femenino (43.5%).

Categoría datos de formación académica. En relación al grado de estudio, la participación fue la siguiente: 82.6% Licenciatura, 8.7% de Bachillerato y 8.7% Maestría. La participación fue de los siguientes planteles: Lenguas y Letras 5 estudiantes, Derecho 5 estudiantes, Contaduría y Administración 5 estudiantes, Ingeniería 3 estudiantes, Ciencias Políticas 2 estudiantes, Informática, Psicología y Ciencias Naturales con 1 estudiante.

Categoría percepción general de la tutoría. Respecto a la pregunta de por qué está participando en el programa de tutoría de pares, el 82.6% es por servicio social y 17.4% es por voluntariado. En relación a cómo se enteró del Programa Institucional de Tutoría de Pares, 43.5% vía profesores, 34.8% por compañeros estudiantes, 17.4% vía correo electrónico y 4.3% por la página oficial de la UAQ. Las modalidades de tutoría que conoce son: 73.9% semipresencial y 26.1% presencial. En lo que corresponde a si cuentan con información de cómo se lleva a cabo el acompañamiento tutorial, se pregunta si utiliza plan de trabajo para intervenir con sus compañeros estudiantes, 87% indica que sí y 13% que no. De igual importancia, se pregunta de dónde obtienen información respecto de las problemáticas que aquejan a sus tutorados, 82.6% indica que por los mismos tutorados, 13% por la coordinación institucional de tutorías y 4.3% por el historial aca-

démico. Se indagó, cómo contacta a sus compañeros estudiantes tutorados: presencial 39.1%, Virtual (correo electrónico, mensaje, llamada) 39.1%, los tutorados lo contactan 17.4% y no se contactan 4.3%. Por último, se indaga cuántas veces al semestre ve a su tutorado: nunca (8.7%), de 2 a 3 veces al semestre el 4.3% y más de 4 veces al semestre 87%.

Categoría perfil tutor-estudiante. En esta categoría se indaga respecto a algunas habilidades necesarias para ser tutor y también en relación a los motivos para estar en el programa institucional de tutorías. Se indaga por qué razones realiza acompañamiento tutorial encontrando: por obligación 8.7%, por investigación 4.3%, por petición de compañeros alumnos 21.7%, a petición de un profesor 4.3% y por gusto 60.9%. Además, el 95.7% indica que sí le gusta hacer tutoría mientras que a 4.3% no le gusta. Por otra parte, al preguntar si poseen la empatía como una habilidad, 95.7% considera que sí y 4.3% que no la posee. Respecto a sus habilidades comunicativas, 56.5% las encuentra satisfactorias, 26.1% suficientes y 17.4% excelentes. Respecto a las habilidades sociales: 60.9% las encuentra satisfactorias, 30.4% suficientes y 8.7% excelentes. En la habilidad de escucha y observación para ayudar a otros, 47.8% las encuentran satisfactorias, 39.1% excelentes y 13% suficientes. Por último, en relación a cómo consideran en general su desempeño como tutores pares, 65.2% lo encuentra satisfactorio, 17.4% suficiente y 17.4% excelente.

Categoría uso de herramientas tecnológicas para el acompañamiento tutorial. En esta categoría se indagó respecto a la apropiación de la tecnología y la incorporación en su trabajo como tutores. Como se había mencionado en el apartado de la situación de la tutoría en la Universidad Autónoma de Querétaro, los estudiantes tutores no cuentan con aplicaciones institucionales que les ayuden a llevar, evaluar y reportar el trabajo que realizan. Se indaga respecto a si les gustaría contar con alguna aplicación para apoyar el proceso de tutoría de pares; 87 % contestó que sí, 8.7% que tal vez y 4.3% que no. Asimismo, se pregunta si utilizan alguna aplicación para apoyar la tutoría; 65.2% sí y 34.8% no. En relación a cuál aplicación, se reporta lo siguiente: correo electrónico 73.9%; calendarios y/o agendas digitales 13%; aplicación de notas digitales 13%; Drive, Dropbox y OneDrive 34.8%. Respecto a si utilizan alguna red social como herramienta para apoyar el proceso de tutoría, 78.3% reportan que sí y 21.7% que no. Reportando que las más usadas son: 47.8% Facebook, 82.6% WhatsApp, 4.3% Twitter y 4.3% Instagram. Por último, se indagó el uso de la paquetería de office como herramienta en la tutoría, el 65.2% sí la usa y 34.8% no.

Categoría gestión y administración institucional en la tutoría. Se indagó en esta categoría en relación a la capacitación que tienen los tutores-estudiantes. En relación a si se le capacitó sobre el tema de tutoría, 87% indica que sí y 13% que no. En la pregunta de si se le proporcionan instrumentos (formatos) para guiar y llevar a cabo la tutoría de forma organizada, 100% indica que sí. Respecto a si le proporcionaron materiales como (diapositivas, videos, textos) para apoyar el acompañamiento en tutoría, 52.2% indica que no y 47.8% que sí. De la misma manera, se pregunta si conoce qué es un plan de trabajo y cómo elaborarlo para llevar a cabo la tutoría; 78.3% indica que sí y 21.7% que no. Se pregunta si conoce algún Manual del Tutor de Pares, 87% indica que sí y 13% no. En el rubro que corresponde a in-

formación general, se pregunta si conoce quién coordina el área de tutoría en su plantel; el 100% indica que sí. Se indaga respecto a si se le informa con anticipación quién será su estudiante tutorado; 82.6 % indica que sí y 17.4% no. En relación a cómo se entera si dará acompañamiento tutorial en el semestre, 13% indica que es vía correo electrónico, 8.7% vía telefónica, 43.5% vía presencial en el plantel, 26.1% vía los mismos tutorados y al 8.7% nunca se le informa. Respecto a si sabe a qué instancias de la UAQ canalizar a su compañero estudiante tutorado de acuerdo a la problemática que presenta, 87% indica que sí y 13% no. Por último, se indaga si cuenta con algún catálogo o instrumento de instancias internas y/o instituciones externas para canalizar estudiantes de acuerdo a las problemáticas encontradas, 73.9% sí y 26.1% no.

Dentro de esta misma categoría, se indaga respecto al reporte del trabajo realizado durante el semestre. Se preguntó si se les solicita algún reporte del trabajo que realiza como tutor, el 100% indica que sí. Se indagó también con qué frecuencia reporta el trabajo de tutoría que realiza, y 73.9% indica que mensualmente, 13% semanalmente, 8.7% semestralmente y 4.3% nunca reporta el trabajo. En relación a quién reporta el trabajo de tutoría que realiza, 39.1% dice que a la Coordinación General de Tutorías UAQ 39.1% y el 60.9% a la Coordinación de tutoría del su plantel. Para concluir, se indagó si la coordinación de tutoría de su plantel mantiene una comunicación constante, 65.2% indica que siempre, 26.1% que casi siempre y 8.7% dice que casi nunca hay comunicación.

Análisis de resultados del reporte brindado por la Coordinación Institucional de Tutorías de la Universidad.

En este apartado se reporta el análisis realizado del informe brindado por la Coordinación Institucional de Tutorías de la Universidad hasta el mes de septiembre 2019, estos datos se comparan con los datos obtenidos de los reportes institucionales de la Unidad de Información Institucional, del año 2017 a 2018.

Se encuentra en lo correspondiente a la tutoría docente que existen 2,775 profesores y administrativos que se encuentran laborando en la UAQ, según lo reportado por la Unidad de Información Institucional de la misma universidad. Es importante mencionar que se toma en cuenta solamente a los que podrían tener el grado académico como perfil para ser tutores; no se cuenta a los administrativos que tienen puestos secretariales, de intendencia, de mantenimiento y/o auxiliares. Para el periodo 2019-1, en el registro de tutorías se encuentra un total de 1,207 tutores, de los cuales solo 945 realizaron y reportaron tutoría mediante el SIPIT. Es decir, menos de la mitad del total participa en la labor de ser tutores y casi la tercera parte, realiza de manera institucional el acompañamiento tutorial.

En lo correspondiente a los estudiantes, se reporta que el total de la matrícula es de 29,947 estudiantes según la Unidad de Información Institucional. Respecto al reporte de tutoría en el SIPIT, en el 2018-1 se registraron 7,073 tutorados-estudiantes; en el 2018-2 con 7,561 y en el 2019-1 con 7,451. Es decir, se está atendiendo en modalidad grupal o individual apenas la cuarta parte del total de la matrícula.

Nuevamente considerando la matrícula total de estudiantes, en lo correspondiente a la participación de los tutores pares, el máximo registro que se ha tenido es de 80 estudiantes, según lo reportado en entrevista con la Coordinadora Institucional del Programa de Tutorías. Actualmente ha disminuido la participación, contando con una cifra aproximada de 50 estudiantes en cada semestre. Lo que indica que no se está incorporando a los estudiantes sobresalientes, en condiciones regulares o con perfil de tutores pares para ayudar a atender las problemáticas que se presentan en otros estudiantes.

Análisis de la estructura del SIPIT

El análisis se realiza construyendo categorías básicas y que se consideran principales para llevar a cabo el acompañamiento tutorial, de acuerdo a las definiciones citadas en el apartado de análisis conceptual en el presente artículo.

Dichas categorías son una construcción propia y tendrían que aplicar en cualquier tipo y modalidad de tutoría, ya que consideran la intervención de forma integral, las categorías son: 1) Diagnóstico hace referencia a los datos previos que se necesitan considerar para los perfiles de los tutores-docentes, tutores-pares y estudiantes tutorados, lo que ayudará al proceso de intervención, 2) Comunicación, hace referencia a los mecanismos y formas en las que se contactan, interactúan y se organizan, 3) Formación/Capacitación, se refiere a los instrumentos y estrategias para capacitar, 4) Información, en relación a instituciones y programas para canalizar, así mismo para saber temas y problemáticas de la tutoría, 5) Intervención, que funcionaría para monitoriar y estructurar todo el proceso para llevar a cabo la tutoría, y 6) Evaluación, que se refiere a las autoevaluaciones de los agentes y a los indicadores a nivel institucional que se generen en relación a lo anterior. A continuación, se presenta la figura 2 que señala lo anteriormente descrito (Ver Figura 2).

Con la construcción de categorías anteriormente mostradas en la figura 2, se pretende analizar la aplicación tecnológica SIPIT. Es importante mencionar que el SIPIT, solo es para uso de tutores-docentes, coordinación institucional y de cada plantel de tutoría, descartando completamente el uso hacia los tutores-estudiantes y los estudiantes-tutorados.

Iniciando con la categoría 1 Diagnóstico, el SIPIT no proporciona de manera automática datos en relación a las habilidades del tutor docente. Por esta razón, no se puede saber qué habilidades presentan los agentes o en qué se necesita capacitar previamente para llegar a la categoría 3.

Lo anterior no contribuye a tener datos más específicos que sirvan de parámetro para analizar el nivel de eficiencia y eficacia de las acciones para llevar a cabo la tutoría institucional. Y en consecuencia, para obtener dicha información se tienen que realizar acciones dobles, para obtener los datos que por ahora no están disponibles en la aplicación.

En relación a la categoría 2 Comunicación, la aplicación solo tiene la posibilidad de tener una comunicación bidireccional, lo que implica que solo la coordinación institucional pueda dejar mensajes. No permite que los docentes tengan un espacio de comunicación ni con las coordinaciones ni entre ellos o sus tutorados. La comunicación entonces se realiza vía correo institucional, por teléfono o presencialmente, lo cual hace lento el proceso.

En la categoría 3 Formación y/o capacitación, la aplicación no ofrece instrumentos de formación continua. No contando con documentos, videos o instrumentos que sirvan para que los agentes se autocapaciten. La capacitación se lleva por fuera de la aplicación y en algunos casos los docentes no se enteran. De igual manera, los cursos de capacitación deberían partir de un análisis previo, que es en lo que podría contribuir el área de diagnóstico.

Categoría 4 Información, la aplicación solo cuenta con un manual del tutor para operar la plataforma y éste ha sido incorporado recientemente. No cuenta con algún catálogo que brinde información de instituciones internas o externas para canalizar a los estudiantes. De esta manera, no cuenta con información de consulta sobre temas en los que los docentes requieran orientación para abordar diversas problemáticas.

Categoría 5 Intervención, la aplicación solo brinda la opción para tomar asistencia a los alumnos, requiriendo solo 3 asistencias al semestre para considerar la intervención válida, solo brinda un apartado para colocar la problemática que se trabajará y algunas observaciones. Estos apartados solo sirven a nivel institucional para reportar las asistencias y las problemáticas tratadas, pero no permiten analizar las observaciones que colocan los profesores. Por otra parte, toda la información que recaba por la aplicación, se borra semestralmente. No generando una base de datos disponible a consultar por otras personas. Además de lo anterior, la aplicación no ofrece servicio de calendarios para organizar y agendar las tutorías, tampoco permite conocer cuál será el plan de acción del tutor, es decir, su plan de trabajo.

Categoría 6 Evaluación, en ésta categoría no se ofrece la posibilidad de que los tutores-docentes hagan una autoevaluación del trabajo realizado. Tampoco hay una retroalimentación para los tutores sobre el trabajo hecho, e institucionalmente no se tienen datos que enriquezcan de mejor manera los reportes y ayuden a orientar las acciones institucionales para incorporar y mejorar la tutoría en la UAQ.

Propuesta de Sistema Integral de Información para el Programa Institucional de Tutoría (SIGIT).

Por lo anteriormente expuesto, se considera que la Universidad Autónoma de Querétaro podría potencializar las áreas que aún le faltan para fortalecer en el trabajo tutorial a nivel institucional y se presenta la siguiente propuesta como esbozo.

La propuesta se denomina Sistema de Información y Gestión Institucional de la Tutoría, por sus siglas SIGIT. Dicha propuesta consiste en un sistema tecnológico que considera 4 aspectos para su elaboración: 1) El diseño tecno-pedagógico sustentado en las necesidades detectadas institucionalmente, 2) El nuevo modelo educativo institucional incorporado en 2017 en la UAQ, 3) El perfil de todos los agentes que se incorporan en la tutoría, docentes-tutores, tutores-pares, estudiantes-tutorados y coordinaciones de tutoría a nivel institucional, 4) Los lineamientos propuestos por la ANUIES para incorporar la tutoría.

A continuación, se presenta en la figura 3 el modelo a seguir de forma general y que será descrito en los párrafos subsecuentes (Ver Figura 3).

Se presentan 6 categorías como áreas a incorporar en el acompañamiento tutorial, independientemente del tipo, modalidad y finalidad de tutoría que se realice.

Categoría 1 Diagnóstico. La función de esta área es fundamental y debe ser aplicada para conocer los perfiles de los agentes involucrados, logrando impactar en las demás categorías como: 1) Formación de los agentes involucrados, 2) Orientar las intervenciones, 3) Analizar y comparar todo el acompañamiento con los resultados de la categoría 6 Evaluación. Se propone que dicha área proporcione cuestionarios de manera digital, indagando diversas áreas de los docentes-tutores, tutores-pares y los estudiantes-tutorados. Asimismo, se necesita que esté vinculada de manera automática con otras bases de datos institucionales, que permitan brindar información de los agentes involucrados en temas de expedientes académicos y datos institucionales en relación a la matrícula. Esto para automatizar el trabajo de tutoría y facilitar el acceso a la información.

Se propone que en el área de estudiantes-tutorados, el diagnóstico ayude a seleccionar rápidamente a los alumnos más vulnerables no solo por su condición de riesgo académico, también en otras áreas que podrían obstaculizar su formación integral. Respecto al área de tutores-pares, se propone que ayude a seleccionar a potenciales tutores, no solo por su alto rendimiento. Y en el área de perfiles docentes, se pretende que ayude a que se capacite de mejor manera a los participantes, tratando de disminuir la participación solo por requisito o conveniencia institucional.

Categoría 2 Comunicación. En ésta área se propone que se cuente con la posibilidad de entablar comunicaciones desde una perspectiva bilateral, entre todos los agentes. Contando con un área de mensajería instantánea y personalizada. También se podrían incluir foros para trabajo o intervenciones grupales y la posibilidad de realizar videollamadas y audiollamadas, que permitan conexiones remotas. Por último se propone que esta área permita agilizar la conexión entre los agentes y colaborar directamente en la categoría 5 de Intervención.

Categoría 3 Formación. En esta área se pretende generar acceso a cursos o información de éstos, en diversos aspectos de capacitación para el acompañamiento tutorial. Así mismo, que esta área sea solo para tutores-docentes y tutores-pares. Lo cual ayudaría a mantener una formación actual y continua. Las áreas de capacitación se determinarían en relación a la información obtenida por la categoría 1 de Diagnóstico. Se propone generar por lo menos formatos e instrumentos digitales, que den guía para realizar un plan de acción tutorial, independientemente de los temas en los que se tenga que capacitar.

Categoría 4 Información. La función de esta categoría es enfocada a proporcionar lo siguiente: 1) Un catálogo de instituciones y programas que ayuden a canalizar a los estudiantes de acuerdo a su perfil y necesidades detectadas. Este catálogo digital brindará información de relación a recursos internos y externos a la universidad para derivar de acuerdo a los temas más relevantes a trabajar en los estudiantes, 2) Agenda de contacto, tanto para los tutores-docentes, tutores-alumnos y estudiantes-tutorados, con esta agenda se pretende agilizar los procesos de contacto y comunicación entre todos los agentes, 3) Calendario de actividades, que contenga fechas institucionales para organizar el acompañamiento y para coordinar reuniones entre los agentes.

Categoría 5 Intervención. Esta categoría pretende organizar y gestionar el plan de acción tutorial. Siendo la que posibilite que todos los agentes puedan contactarse y comunicarse. Permitiendo también diversas modalidades de tutoría. Dentro de ésta área se busca insertar instrumentos de registro, que posibiliten planear, intervenir y dar seguimiento.

Categoría 6 Evaluación, en esta categoría se instalarían cuestionarios de evaluación y autoevaluación, que permitan medir toda la acción tutorial. Así mismo, tendría que generar una base de datos organizada a nivel institucional que posibilite generar informes a detalle de cómo se da la tutoría y cómo mejoran los indicadores institucionales. Por último, permitiría conocer los puntos a fortalecer en cualquiera de las demás categorías ya mencionadas.

Para llevar a cabo operativamente la incorporación de este esbozo de propuesta SIGIT, se deben realizar los siguientes pasos: 1) Fase de estudio preliminar, la cual está cubierta con parte de la investigación presentada en el presente artículo, 2) Fase de análisis de sistemas, que permite conocer las virtudes y defectos del antiguo sistema; también ya cubierta en parte por la presente investigación, 3) Fase de diseño de sistemas; se trabajaría en el desarrollo del hardware y el diseño del software, con los expertos en el tema, 4) Fase de implantación, la cual consiste en instalar operativamente lo diseñado y probarlo, 5) Fase de madurez y mantenimiento de sistemas, se verifican errores y posibles puntos a fortalecer en el diseño y materialización, así mismo se planifica el mantenimiento.

Por último, es importante mencionar que la propuesta SIGIT está pensada desde un modelo de intervención multimodal, lo cual permite que diversos individuos así como dispositivos tecnológicos puedan llevar a cabo una interacción desde cualquier sitio y cualquier momento, colaborando así a la accesibilidad y flexibilidad para los diferentes agentes involucrados en el proceso tutorial.

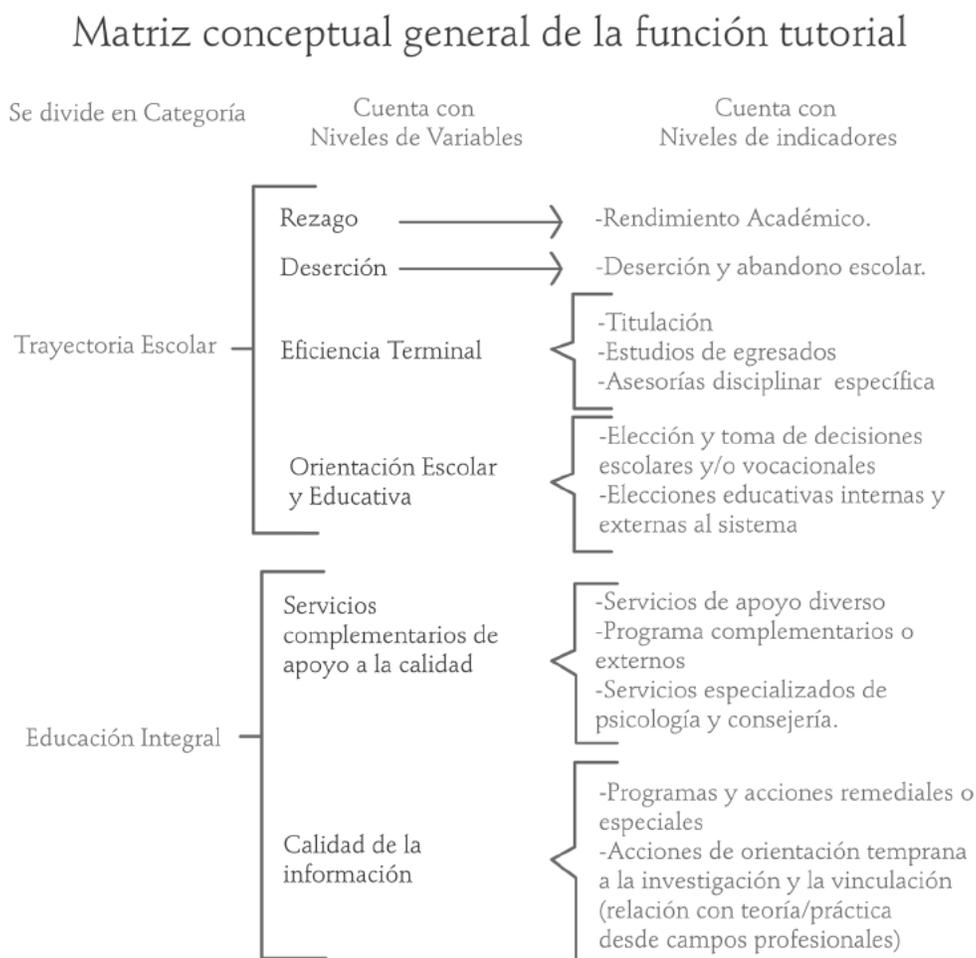
CONCLUSIONES

Por lo anteriormente expuesto, se considera que la UAQ tiene la posibilidad de fortalecer el trabajo institucional de tutoría, lo que podría dar reconocimiento y optimización a todos los esfuerzos realizados desde los años 90, cuando se incorpora a la UAQ.

Es importante reconocer que las sociedades y los sujetos han evolucionado y se han adaptado, a los nuevos modelos de vida. La UAQ debe seguir innovando y modificando los procesos que ya no están acorde a las necesidades de su comunidad. En este sentido, el modelo educativo incorporado en 2017 en la universidad, establece que la educación debe estar centrada en el alumno tomando 3 ejes de acción: Principios y Valores, Modelo Pedagógico e Innovación Educativa. Justo en los dos últimos ejes es en donde se centra la propuesta SIGIT, ya que considera incluir la tutoría acorde a las nuevas modalidades de enseñanza-aprendizaje. La propuesta SIGIT se propone como una herramienta que se incorpore al acompañamiento tutorial en los programas semipresenciales y virtuales, los cuales se han integrado como parte de la oferta educativa de la universidad en los últimos años. Así mismo al ser una propuesta tecnológica, hará uso de las tecnologías de la información y la comunicación, permitiendo la flexibilidad y la innovación en la intervención tutorial institucional.

Por último, se considera que para incorporar este nuevo modelo y herramienta tecnológica en la tutoría, la universidad cuenta con los recursos humanos y tecnológicos suficientes. Además a través de la tutoría mediante SIGIT, no solo podría abarcar a gran parte de la comunidad universitaria, si no que también podría favorecer el desarrollo y la potenciación de habilidades y competencias tanto de estudiantes como de docentes del siglo XXI.

Figura 1. Matriz conceptual general de la función tutorial.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Categorías conceptuales de la función tutorial.

Categorías Tutoría

- | | | | |
|---|---------------------------|---|--------------|
| 1 | Diagnóstico | 4 | Información |
| 2 | Comunicación | 5 | Intervención |
| 3 | Formación Capacitación | 6 | Evaluación |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Modelo SIGIT.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 1. Registro de tutores en SIPIT.

| TUORES | 2018-1 | 2018-2 | 2019-1 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Tutores docentes y administrativos registrados para la tutoría grupal | 460 | 527 | 551 |
| Tutores docentes y administrativos registrados para la tutoría individual | 685 | 668 | 656 |
| Total de tutores docentes y administrativos registrados | 1145 | 1217 | 1207 |
| Total de tutores docentes y administrativos que registraron asistencia (es decir, que hicieron tutoría) | 533 | 778 | 945 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Registro de tutorado-estudiantes.

| TUTRÍAS | 2018-1 | 2018-2 | 2019-1 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Total de tutorados estudiantes registrados para la tutoría | 7073 | 7561 | 7451 |
| Tutorados estudiantes asignados a la tutoría individual | 4135 | 4569 | 4685 |
| Tutorados estudiantes asignados a la tutoría grupal | 457 | 523 | 544 |
| Tutorados estudiantes sin actividad | 2481 | 2469 | 2222 |

Fuente: Elaboración propia.

REFERENCIAS

- Álvarez, R. C. (2013). *La tutoría en la educación a distancia: el caso del Bachillerato a Distancia de la UNAM*. DIDAC, (61), 52–57. Retrieved from http://revistas.iberomex.mx/didac/uploads/volumenes/14/pdf/Didac_61-1a_prueba.pdf
- ANUIES. (2009). *Programas Institucionales de Tutoría una propuesta de la ANUIES*. México: ANUIES. Retrieved from <http://publicaciones.anuiemex.mx/novedades/9/programas-institucionales-de-tutoria-una-propuesta-de-la-anuiemex>
- ANUIES. (2017). *Visión y Acción 2030. Propuesta de ANUIES para Renovar la Educación Superior en México*. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Retrieved from http://www.anuiemex.mx/media/docs/avisos/pdf/VISION_Y_ACCION_2030.pdf
- CONACyT. (2018). *Manual del Sistema de Clasificación de Revistas Mexicanas de Ciencia y Tecnología*. Ciudad de México: CONACyT. Retrieved from <http://www.revistascytconacyt.mx/manual-sistema-crmcyt.pdf>
- Cruz Flores, G., García Campos, T., & Abreu Hernández, L. F. (2006). *Modelo integrador de la tutoría. De la dirección de tesis a la sociedad del conocimiento*. Revista Mexicana de Investigación Educativa, 11 (31), 1363–1388. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/140/14003112.pdf>
- Cruz, G., Chehaybay, E., & Abreu, L. F. (2011). *Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura*. Revista de La Educación Superior, 40 (157), 189–209. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602011000100009
- Gómez Collado, M. . . (2017). *Panorama del sistema educativo mexicano desde la perspectiva de las políticas públicas*. Innovación Educativa, 17(74), 143–163. Retrieved from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000200143
- González-Palacios, A., & Avelino-Rubio, I. (2016). *Tutoría: una revisión conceptual*. Revista de Educación y Desarrollo, (38), 57–68. Retrieved from http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/38/38_RED_Completa.pdf#page=56
- Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación (Quinta)*. México: McGrawHill.
- Lara-García, B., González-Palacios, A., Macías-Espinoza, F., & Valadez-Sierra., M. de los D. (2013). *Tutoría, constructivismo social y fracaso escolar*. Revista de Educación y Desarrollo, (27), 59–64. Retrieved from http://www.seg.guanajuato.gob.mx/Ceducativa/CDocumental/Doctos/2013/Diciembre/Tutoria_constructivismo.pdf
- Lara García, B., Nava Bustos, G., Zambrano Guzmán, R., Ortega Medellín, M. P., Varela Barraza, J. A., Valadez sierra, M. de los D., Miranda Lavastida, A. J. (2009). *La tutoría académica en educación superior: modelos, programas y aportes. El caso del Centro Universitario de Ciencias de la Salud*. México: Unidad Editorial del Centro Universitario de Ciencias de la Salud de la Universidad de Guadalajara. Retrieved from http://www.cucs.udg.mx/revistas/Libro_tutorias_final.pdf

- López Nava, J. (2019). *Diagnóstico del Programa Institucional de Tutoría UAQ 2018 y 2019*. México: Coordinación del Programa Institucional de Tutorías. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Ma. Luisa Hinojosa Ávila. (2013). *Tutoría y asesoría entre pares: un binomio de solución para las universidades*. DIDAC, (61), 45–51. Retrieved from http://revistas.iberu.mx/didac/uploads/volumenes/14/pdf/Didac_61-1a_prueba.pdf
- OECD. (2017). *Diagnóstico de la OCDE sobre la Estrategia de Competencias, Destrezas y Habilidades de México*. Resumen Ejecutivo México. México. Retrieved from <https://www.oecd.org/mexico/Diagnostico-de-la-OCDE-sobre-la-Estrategia-de-Competencias-Destrezas-y-Habilidades-de-Mexico-Resumen-Ejecutivo.pdf>
- OECD. (2019). *Higher Education in Mexico*. París: OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264309432-en>
- Romero-Leyva, Francisco A, Chávez-Morenos, Rosalba T, & Sandoval-Cota, K. M. (2014). *Las Tutorías como Estrategia de Fortalecimiento en el Nivel Superior*. Ra Ximhai, 10 (3). Retrieved from <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=461/46131111006>
- Romo López, A. (2011). LA TUTORÍA. *Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Retrieved from <http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/libros/Libro225.pdf>
- Rossi, P. G. (2013). *Hacia una definición de tutoría universitaria*. DIDAC, (61), 4–8. Retrieved from http://revistas.iberu.mx/didac/uploads/volumenes/14/pdf/Didac_61-1a_prueba.pdf
- Sergio A, G. A. (2013). *Retos y oportunidades en la operación de un sitio electrónico para la tutoría académica*. DIDAC, (61), 37–44. Retrieved from http://revistas.iberu.mx/didac/uploads/volumenes/14/pdf/Didac_61-1a_prueba.pdf
- UAQ. (2012). *Programa Institucional de Tutorías*. México: Universidad Autónoma de Querétaro. Retrieved from <https://www.uaq.mx/leyes/PIT-UAQ-Aprobado.pdf>
- UAQ. (2017). *Modelo Educativo Universitario: Procesos de reflexión participativa y propuesta para su actualización e implementación*. Querétaro, México.: Dirección de Planeación. Universidad Autónoma de Querétaro.
- WEF. (2016). *New Vision for Education: Fostering Social and Emotional Learning through Technology*. Switzerland. Retrieved from http://www3.weforum.org/docs/WEF_New_Vision_for_Education.pdf
- Zevallos y Muñiz, M. (2012). *Tutoría Universitaria*. Unifé, (7), 57–67. Retrieved from <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/sistemica/article/view/651>