



LA CONSTRUCCIÓN DE DIAGNÓSTICOS INTERNOS PARA FUNDAMENTAR LA ACCIÓN TUTORIAL EN LA ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

Eje temático: procesos y resultados de evaluación y su articulación con la mejora institucional.

Nivel del Sistema Escolar: licenciatura

Autor: Pérez Montesillo María de La Luz y **correo:** luzplateada@hotmail.com

Institución: Universidad Nacional Autónoma De México/Escuela Nacional De Trabajo Social/Depto. De
Planta Académica

RESUMEN

El propósito de este documento es destacar, la experiencia desarrollada en la Escuela Nacional de Trabajo Social, con relación a la construcción de diagnósticos internos que recuperan información adicional, a la que se genera institucionalmente y que orienta la atención de las y los alumnos, que participan de la formación integral que se ofrece desde la estructura organizativa de la institución.

El Sistema Institucional de Tutorías, opera diferentes estrategias bajo el soporte de la información institucional, sin embargo y frente a la naturaleza de la acción tutorial, se hace necesario el rescate de datos pertinentes y oportunos, que posibiliten un acercamiento más detallado, a las problemáticas y necesidades de los estudiantes, para fundamentar el diseño y aplicación de estrategias que hagan más eficaz la acción tutorial, contribuyendo en la repercusión cualitativa de los indicadores relacionados con la medición de la calidad educativa.



INTRODUCCIÓN

Los procesos educativos actuales en las Instituciones de Educación Superior (IES) que se desarrollan en el marco de la formación profesional, precisan incorporar múltiples estrategias orientadas promover acciones que beneficien la formación integral y el rendimiento escolar en las y los alumnos, con el fin de reducir el rezago y abandono escolares, así como contribuir a la eficiencia terminal.

En este contexto la premisa central es la disposición de información precisa, pertinente y oportuna, para la elaboración y aplicación de estrategias eficaces que atiendan situaciones en etapas preventivas y remediales para disminuir los niveles de los indicadores mencionados.

Los programas de tutorías son una herramienta destacada en la atención de factores que inciden directamente en el desempeño de las y los estudiantes, por ello la acción tutorial será la expresión concreta de lo descrito anteriormente, representa para los actores centrales de la dinámica escolar, la participación activa en procesos que los involucran en el ámbito personal y escolar, o bien, en las tareas inmediatas que retribuirán en la mejora del desempeño escolar de las y los alumnos.

El Sistema Institucional de Tutorías dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México, tiene su antecedente como política general en el 2002, cuando la Dirección General de Evaluación Educativa (DGEE), opera el Programa de Fortalecimiento de los Estudios de Licenciatura (PFEL), mismo que plantea como una de sus principales estrategias al Sistema de Tutorías. En el mismo año el Programa Nacional de Becas para la Educación Superior (PRONABES) y el Programa Bécalos establecen en su normatividad que a todo becario se asigne un tutor. (Cruz, 2014)

La conformación del Sistema Institucional de Tutorías (SIT) permitió organizar y estructurar la acción tutorial de forma global, respetando las particularidades y cuya ardua labor, quedó evidenciada en la publicación del Acuerdo y Lineamientos del Sistema Institucional de Tutorías de Bachillerato y Licenciatura en los Sistemas Presencial, Abierto y a Distancia en la UNAM, (Gaceta UNAM, 23 de mayo de 2013).

Lo anterior fue incorporado, en la política institucional de la Escuela Nacional de Trabajo Social (ENTS) en atención a las disposiciones emanadas de la administración central. Por ello, en 2006 cuenta con un Plan de Tutorías, cuya finalidad fue elevar la calidad de la formación del estudiante para apoyar, complementar y actualizar sus logros y competencias académicas durante sus estudios. En este contexto en 2012, se pondría



en operación el Programa Institucional de Tutorías de la ENTS (PIT ENTS), junto con el Plan de Acción Tutorial, (PAT ENTS), los cuales irán más en función de la atención de indicadores de rezago escolar y eficiencia terminal. (ENTS, 2012).

La experiencia adquirida, ha permitido fortalecer las estrategias dirigidas a la difusión, promoción y operación del PIT ENTS, visibles en la activación de las diferentes modalidades de la tutoría en el sistema escolarizado presencial y del SUAyED, en el que se identifican tutorías grupo – clase, grupales, individuales y pares, cuyo trabajo ha permitido aproximarnos a los obstáculos que enfrentan en lo cotidiano los alumnos, y las situaciones emergentes que demandan la atención e intervención institucional. (Cano, 2012)

La información Institucional y la necesidad de diagnósticos internos

Nuestra casa de estudios, interesada permanentemente por mejorar las condiciones que garanticen sus principios fundamentales, genera una cantidad significativa de información sobre procesos relacionados con la vida académica, así como de los actores que participan en la dinámica escolar e institucional.

En este sentido, existen algunas entidades académicas de la UNAM que realizan diagnósticos internos y van implantando sus programas en forma autónoma respondiendo a sus propios recursos e incorporando a los estudiantes becarios de manera natural, pero con un mínimo porcentaje. Hoy puede afirmarse que estas entidades son las que tienen programas que cuentan con un mayor desarrollo y consolidación. (Cruz, 2014)

Es oportuno mencionar que la información generada a partir de los exámenes diagnósticos, sobre conocimientos generales y del idioma inglés; así como la del Examen Médico Automatizado, en los que incluso, se aplica la metodología pre y post test, es estructurada y sistematizada fuera de la ENTS, y sus resultados en su mayoría son generales a su población.

Esta información es un soporte importante, en la definición de alternativas de intervención institucional, las cuales se vinculan a los indicadores propuestos en los Planes de Desarrollo Institucional de las administraciones en curso.

En el caso de los procesos de la tutoría, cuya naturaleza es dinámica, según las necesidades y características de tutores, alumnos, áreas de conocimiento donde se desarrollan y metas que se pretendan alcanzar a través de la tutoría. No existen caminos lineales, ni mucho menos podríamos decir que todas las interacciones



avanzan a un mismo compás. La capacidad de ser sensible ante la dinámica interna de cada tutoría, pero al mismo tiempo identificar procesos semejantes o comunes, vuelve difícil documentar las interacciones, los procesos y efectos de la tutoría (Eliasson, Berggren y Bondestam en De la Cruz, et. al 2011)

Por lo ya mencionado es indispensable, la claridad en la constitución de la acción tutorial como un proceso, que debe entenderse dentro de la dinámica institucional y que está sujeto de forma complementaria a la acción docente, por ello su objetivo es la atención a los alumnos. Sería un error identificarla como una serie de actividades independientes, lo adecuado es concebirla como un conjunto de intenciones y actividades colectivas y coordinadas, que involucran a todas las áreas de la institución (Morales, 2010).

De la importancia de la recuperación de información para dirigir la acción tutorial, refiere Irma Molina (2012), que en los planes de tutoría también existe un seguimiento de lo que ahí se ha planeado y realizado, dichos procedimientos se registran gracias a la aplicación de test y encuestas.

El valor de la construcción de diagnósticos internos está en su intención de fundamentar la acción tutorial, a través de estrategias que, en su implementación tengan la propiedad de incidir con un margen más amplio, en la atención de las situaciones problema, en contextos de intervención específicos.

Evidente es la necesidad de contar con información que se sume a la institucional, por ello la construcción de diagnósticos internos, es pertinente y oportuna, en tanto que ofrecen panoramas particulares sobre situaciones, que requieren de mayor especificidad y es indispensable profundizar.

La participación de los tutores en la generación de información

En la ENTS, la participación de los tutores en la construcción de estos diagnósticos ha sido fundamental, pues en la acción tutorial realizada en las diferentes modalidades, ha sido posible la identificación de necesidades académicas y de servicios institucionales que requieren las y los estudiantes. También han sido un recurso importante, para focalizar aspectos que deben ser atendidos, desde el punto de vista administrativo y pedagógico.

Tutoría grupo clase



Desde el inicio de la actividad tutorial en la ENTS, se ha procurado generar mecanismos de seguimiento que provean la información suficiente, para valorar las actividades relacionadas con la tarea de tutores y tutorados, por ello al ser la tutoría grupo clase, la modalidad que se encuentra más fortalecida, la participación de los tutores es definida en tres momentos a lo largo del semestre escolar, en los cuales se solicita un informe inicial, que regularmente se constituye con un diagnóstico inicial del grupo al que se dará el acompañamiento tutorial, además de permitir la identificación de situaciones que demandan atención en el espacio áulico.

Regularmente el primero de los informes se estructura a partir de la aplicación de una serie de indicadores, que en conjunto integran un diagnóstico del grupo al que se le está proporcionando la tutoría. Ejemplo de lo anterior y con base en la experiencia en el ejercicio de la tutoría grupal, Ornelas (2009) construye un instrumento, estructurado con una serie de indicadores, cuyo resultado es un diagnóstico a partir de los siguientes apartados:

- Datos generales, que revelan información sobre escolaridad de padres, número de miembros en la familia de origen, embarazos, redes de apoyo, situación laboral y número de horas laborales.
- Situación académica, que alude a la elección de la carrera como primera opción, becas, preferencia de trabajo individual o por equipo y la satisfacción con los estudios.
- Recursos, aquellos relacionados con equipo de cómputo, acceso a internet, consumo de alimentos, transporte y tiempos de traslado.

Los resultados del mencionado ejercicio, permiten identificar situaciones que se relacionan directamente con la problemática de las y los alumnos, por ejemplo, con la certeza de los tiempos de traslado del hogar a la escuela, por lo que fue posible sustentar la modificación de horarios y crear un turno mixto. En lo referente a los tiempos destinados por los estudiantes, para la realización de tareas, espacios y recursos en los hogares, se decidió ampliar los horarios de atención en el Centro de Información y Servicios Bibliotecarios; lo mismo ocurrió con el Centro de Cómputo, ya que se identificó que los alumnos tenían computadora, pero no en todos los casos había conexión de internet e impresora.



Ahora bien, el informe inicial se ha ido modificando conforme a la necesidad de información que se va requiriendo, ya que las condiciones de los alumnos han cambiado desde que se realizó el ejercicio anteriormente descrito.

Como parte del mismo proceso que desarrolla el tutor grupo clase, el segundo informe que se solicita es de seguimiento, se aplica a la mitad del semestre escolar y ha permitido recoger situaciones problema identificadas por el tutor, que pueden ser trabajadas al interior del grupo o bien, de aquellas que precisan de la intervención institucional. El instrumento se compone por preguntas abiertas en las que se hace el registro puntual de problemas en las relaciones docente – alumnos, estudiantes que demandan atención psicológica, orientación profesional o apoyo para reforzar contenidos de las asignaturas, así como la revelación de profesores que cambian los criterios de evaluación o no respetan el programa de la asignatura.

Esto permite que la coordinación de la tutoría, atienda los casos con intervención directa con docentes y la referencia de alumnas y alumnos, hacia los diferentes servicios que ofrece la institución. La dinámica descrita ha propiciado la atención inmediata y el involucramiento de otras áreas en la oferta de alternativas que se proporcionan a los estudiantes.

Al final del semestre escolar el tutor grupo clase elabora un informe final, en el cual ya no consulta a sus alumnos, En esta etapa bajo un formato específico y con preguntas abiertas, se le solicita una valoración reflexiva sobre su labor tutorial, su perspectiva sobre las necesidades de su grupo tutorado. Como resultado de este ejercicio, han sido identificadas necesidades de formación para los tutores, necesidades de formación integral para las y los alumnos, problemas en el otorgamiento de servicios y observaciones con respecto a su función como docente y tutor.

Tutoría entre Pares

La participación de los tutores pares movidos por el interés genuino de conocer, analizar y proponer alternativas de atención a la problemática de sus pares, ha contribuido con información pertinente y generado en conjunto con la Coordinación del Programa Institucional de Tutorías (PIT ENTS), acciones articuladas en la mejora de procesos institucionales.



Los tutores pares, tienen como intención primera la atención directa a sus compañeros, por lo que sus iniciativas, han girado en torno a la obtención de datos necesarios para orientar el seguimiento de casos, difusión y producción de materiales para fortalecer estas acciones.

Desde la incorporación de Tutores Pares, se estableció la dinámica de generar información al respecto de las situaciones que son del interés o preocupación de los alumnos, por lo que han contribuido con un importante banco de datos sobre aspectos de interés de los estudiantes, que son la primera fuente de sustento para la orientación en la toma de decisiones.

Uno de los primeros ejercicios realizados es un estudio sobre Estrés Académico (Cruz, Sánchez y Santos, 2013) sustentado en una consulta con una muestra estratificada, en alumnos de ambos turnos, hombres y mujeres del 1º, 3º, 5º, 7º y 9º semestres; en el que las tutoras pares, tuvieron dos propósitos fundamentales: Identificar los estresores más comunes entre los estudiantes de la ENTS y determinar si el nivel de estrés está asociado de acuerdo al semestre que cursan los estudiantes. Entre los resultados se identificó, que presentar un examen, la sobrecarga académica, la falta de tiempo para poder cumplir con las actividades académicas y el adeudo de materias, son los factores que producen mayor estrés entre los estudiantes.

Víctor Flores (2014) como tutor par, realizó una encuesta de opinión en el semestre escolar 2015-1, con 1304 entrevistados inscritos en 39 grupos de todos los turnos, a través de un cuestionario de diez reactivos logró identificar factores que afectan el rendimiento escolar, en los estudiantes de la ENTS. Sus resultados fueron interesantes en tanto que mostraron, como se miran así mismos las y los alumnos, con respecto a qué y en qué medida, se ve afectado su rendimiento y además muestra entre otras cosas, cómo los alumnos no observan sus determinantes personales, como factores que obstaculicen su actividad escolar. (Ver fig. 1)



| GRADO DE AFE CTACIÓN | INDICADOR | DETERMINANTE | NÚMERO DE ALUMNOS | PORCENTAJE |
|-------------------------|-----------|--|-------------------|-------------|
| *MUCHO | 7-9 | Institucional (Elección de carrera, condiciones institucionales y relación alumno – profesor) | 31 | 2.37% |
| *REGULAR | 4-6 | Social (dif. Sociales, entorno familiar y contexto eco.) | 312 | 23.92 % |
| *POCO | 1-3 | Personal (Asistencia, Inteligencia y Aptitudes) | 818 | 62.73 % |
| *NADA | 0 | | 143 | 10.96 % |
| Total de alumnos | | | 1304 | 100% |

Fig. 1 Semaforización a partir de los factores que afectan el rendimiento escolar de alumnos de la ENTS 2014.

Gabriela Arroyo (2015) integra un reporte con información, sobre los elementos teóricos metodológicos contemplados en el actual plan de estudios y que los alumnos de noveno semestre de la ENTS, consideraron necesario fortalecer mediante la creación de herramientas y recursos de apoyo pedagógico. Es significativo que el 79% de los alumnos comenten que en su último semestre no adeuden asignaturas y que sus áreas preferidas de intervención profesional sigan siendo las históricas: salud, educación y jurídica. En sus resultados se muestra la opinión de los alumnos con respecto a la percepción que tienen ellos mismos en relación a sus conocimientos teóricos y metodológicos (Ver fig. 2). La intención fue que, a partir de lo manifestado por los alumnos, se identificaran las temáticas sobre las cuales es necesario realizar materiales de apoyo.

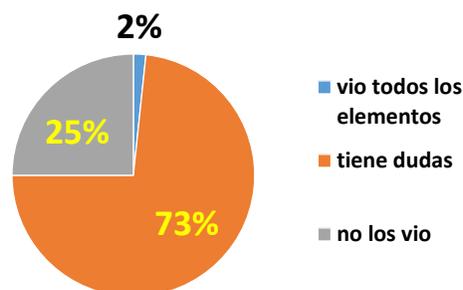


Fig. 2 Experiencia teórico- metodológica de los alumnos de noveno semestre



La construcción de estos diagnósticos internos, en los que fue evidente la participación directa de tutores de diferentes modalidades, han permitido a lo largo del desarrollo del PIT y PAT de la ENTS, orientar la acción tutorial pues sus resultados han constituido en gran parte, la fundamentación para su operacionalización.

Acción tutorial en vinculación con la mejora institucional

Algunos modelos de evaluación, retoman el análisis de indicadores cuantitativos para verificar el logro de los objetivos o bien, medir el nivel de avance con respecto a las acciones realizadas en el contexto institucional. Indicadores como rezago escolar, abandono escolar, eficiencia terminal, y desempeño escolar, entre otros, están numéricamente bien definidos. ¿Cómo habría entonces de evaluarse la tutoría?, ¿En qué medida ha sido posible definir en términos cuantitativos el impacto de la acción tutorial con respecto a los objetivos institucionales?

Uno de los aportes centrales, de los diagnósticos internos, es dar voz a alumnos y docentes en la acción tutorial, así como identificar su posición con respecto a los factores que se encuentran dentro del entorno escolar y que influyen en la formación profesional.

Dada la importancia que representan los diagnósticos internos, es importante señalar, la supervisión metodológica para la recuperación de esta información, pero no debe haber duda sobre su posición como una fuente importante de datos valiosos y no siempre visibles, para perfilar la acción tutorial documentada, ya sea en los PIT institucionales, en los Planes de Acción Tutorial, o bien, en la operación de estrategias transversales como parte de la política institucional, en beneficio de las y los alumnos.

En la creación de condiciones más adecuadas para mejorar el desempeño escolar de las y los alumnos, podemos identificar la información directa recogida en diagnósticos internos. Sus alcances a través de la acción tutorial, sin duda contribuirán a mejorar el rendimiento escolar y por tanto al fortalecimiento de la calidad educativa punto central de los objetivos educativos de las Instituciones de Educación Superior.

REFERENCIAS

Arroyo, Gabriela (2015) factores que afectan el rendimiento escolar, en los estudiantes de la ENTS.



- Programa de Tutorías Pares ENTS UNAM. (archivo digital)
- Cano, Leticia (2012) Plan de Desarrollo Institucional, recuperado en:
http://www.trabajosocial.unam.mx/directora/2012/Plan_Cano/index.html
- Cruz, Lizbeth et. Al. (2013) Estudio sobre Estrés Académico, Programa de Tutoría Pares ENTS UNAM, (archivo digital)
- Cruz Velasco, Sara (2013). Sistema Institucional de Tutorías UNAM: Actores y desafíos en LA TUTORIA, Fundamentos y experiencias. Primer congreso del sistema incorporado UNAM, Volumen II. MEMORIAS DEL PRIMER CONGRESO DEL SISTEMA INCORPORADO, 151 y 152.
- Cruz Velasco, Sara (2014). La tutoría en el marco de los programas de becas en Experiencias de tutoría en la UNAM: Avances y Retos. DGOSE UNAM, 16
- De la Cruz, F. Gabriela et. Al. Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura Revista de la educación superior, Vol. XL (1), No. 157, Enero – Marzo, 203. Recuperado en:
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v40n157/v40n157a9.pdf>
- Haya Salmón, Ignacio; Rodríguez - Hoyos, Carlos; Calvo Salvador, Adelina; (2013). LA DIMENSION PERSONAL DE LA TUTORIA UNIVERSITARIA. UNA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN LA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA (ESPAÑA). Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, septiembre-diciembre, 111
- Flores, Víctor (2014) Factores que afectan el rendimiento escolar, en los estudiantes de la ENTS, Programa de Tutorías Pares ENTS UNAM. (archivo digital)
- Morales, Ana (2010) La Acción Tutorial en Educación. Hekademos, Revista Educativa Digital, 99. Recuperado de:
http://www.hekademos.com/hekademos/media/articulos/07/06_Accion_tutorial.pdf
- Molina Bernal, Irma Amalia; (2012). Estado del arte sobre tutorías. Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas, Enero-Junio, 167-175.
- Ornelas Bernal, Adriana (2009) Instrumento para la elaboración del Diagnóstico Inicial para Asesores Grupales ENTS UNAM (Archivo digital)
- Programa Institucional de Tutorías ENTS (2012), recuperado en:
http://www.trabajosocial.unam.mx/tutores/programa_tutorias.pdf