



El uso de las herramientas tecnológicas en la tutoría universitaria. Experiencias académicas

Eje temático: Tendencias y prácticas innovadoras para la atención integral del estudiante.

Nivel del sistema escolar: Licenciatura

Tania Torres Vázquez, tanis_7907@hotmail.com

Alma Delia Torquemada González, almatorquemada@yahoo.com.mx

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades/Área Académica de Ciencias de la Educación

RESUMEN

Este trabajo plantea la utilización de herramientas tecnológicas en la tutoría universitaria en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu) de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH). Actualmente, la modalidad vigente en las Instituciones de Educación Superior (IES) es la tutoría grupal de tipo presencial, donde la interacción tutor-tutorado se lleva a cabo en una entrevista cara a cara. Si bien este modelo se ha adoptado en todo el país, hoy día la globalización y la sociedad del conocimiento hacen necesarias otras herramientas para facilitar los procesos educativos.

Esta investigación asumió un estudio de caso de tipo exploratorio-descriptivo y de corte cualitativo que indaga a través de entrevistas semiestructuradas a los tutores, una forma diferente de trabajar la tutoría a través del uso de la tecnología; pues mediante el uso de herramientas tecnológicas, tutores y estudiantes pueden acceder a la tutoría a cualquier hora, ya sea con el celular, lap, tablet o una computadora de escritorio. Los resultados ponen de manifiesto que las herramientas tecnológicas favorecen el acompañamiento permanente, puntual y oportuno a lo largo del proceso formativo del estudiante dentro de la universidad, desde su ingreso hasta la conclusión de sus estudios de licenciatura.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como finalidad dar a conocer una parte de los resultados obtenidos de la investigación realizada sobre el uso de las TIC en la tutoría, así como la finalidad de los tutores al utilizar estos medios y evidenciar si están siendo utilizados o no como una estrategia educativa. Los resultados que aquí se presentan forman parte de una investigación más amplia, producto de una tesis de maestría en ciencias de la educación. El trabajo está organizado de la siguiente manera: antecedentes teórico-conceptuales de la



tutoría, marco contextual, la incorporación de las herramientas tecnológicas que se utilizan desde el marco de la tutoría universitaria, el reporte de la investigación y las conclusiones del trabajo.

DESARROLLO

Marco teórico-conceptual

Para entender la tutoría como acción académica es importante remitirse al campo de la orientación educativa, pues a partir de sus planteamientos es posible reconocer los objetivos y alcances de la acción tutorial en la formación estudiantil. Muchos autores están de acuerdo en considerar la orientación como un proceso de ayuda continua a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar el desarrollo humano a lo largo de la vida (Bisquerra, 1998). En este sentido, la orientación es una función que desempeña un experto en un área formativa, la cual puede ser desempeñada propiamente por un orientador, o bien, por otros agentes inherentes al contexto educativo tales como los profesores o algún miembro de la familia. Bajo este marco de ideas, se puede entender la acción tutorial como la acción orientadora llevada a cabo por el tutor y por el resto de los profesores en el espacio escolar (Bisquerra, 2002). La acción tutorial es una pieza clave para aglutinar lo instructivo y lo educativo, con el objeto de potenciar la formación integral del individuo. Al respecto, Álvarez (2003) considera que la tutoría en el escenario de la educación superior es un proceso cooperativo de acciones formativas y secuenciadas, vinculadas con la práctica educativa y con una clara proyección destinada a generar una madurez global del estudiante, capaz de aprender, comprender, reflexionar y decidir de manera comprometida, responsable y autónoma.

Marco contextual

La globalización, producto del liberalismo económico, el libre mercado, la internacionalización y la Sociedad del Conocimiento han impuesto una nueva agenda para las universidades que viven hoy grandes cambios, producto de las políticas educativas que las naciones implementan para crecer al ritmo que la modernidad les compromete. Estos dos fenómenos han tenido gran impacto en la economía de las naciones, las cuales



han visto la necesidad de efectuar reformas en el ámbito económico, político y educativo, que es el que ocupa al presente estudio.

A partir de un análisis profundo respecto a la situación actual del sistema educativo en el nivel superior en torno a las expectativas proyectadas al 2020, la ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior) determinó la necesidad de generar programas de atención a necesidades específicas. Sin embargo, no ha sido una tarea fácil, puesto que los académicos han asumido la doble tarea de formar en una disciplina y a la vez cumplir con el nuevo rol de orientación y acompañamiento estudiantil. De acuerdo con la United Nations Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO) la tutoría es parte de la función docente y por tanto, el profesor debe brindar apoyo y consejo a los estudiantes para mejorar su rendimiento académico. Actualmente la tutoría grupal, empieza a ser la modalidad vigente en muchas IES, con la intención de dar atención particular a más estudiantes, favoreciendo su integración social y el desarrollo personal de cada alumno. Estas demandas, generan que los tutores busquen estrategias y aprovechen diversos medios para brindar una mejor atención al grupo en su conjunto. Por ello, las herramientas tecnológicas empiezan a ser un medio empleado por los tutores para cumplir el rol encomendado, ya sea de manera presencial o virtual. Por lo tanto, la tutoría como estrategia educativa es cada vez más relevante, debido al aumento en la matrícula de estudiantes de nivel superior, pues tan sólo durante el periodo del 2011 al 2012 el número de alumnos se situó en cerca de 3 millones 274 mil (Tuirán, 2010), lo que moviliza a un sin número de agentes involucrados en la atención estudiantil.

La incorporación de las herramientas tecnológicas desde el marco de la tutoría universitaria

Se puede apreciar, que los sistemas educativos y la tecnología vinculada a la educación han cambiado de acuerdo a las nuevas necesidades y perspectivas que se han venido tomando, dando paso a una enseñanza más abierta, flexible, comprensiva y adecuada a los nuevos tiempos; en otras palabras, la enseñanza se visualiza hoy como un proceso que puede darse más allá de un aula, donde no es necesaria la comunicación directa con el estudiante, sino que puede ampliarse esa posibilidad de interacción maestro-alumno haciendo uso precisamente de las tecnologías en la educación. Así en la llamada “era digital” la



enseñanza ha estado matizada por el uso de los medios técnicos auxiliares, de los cuales la computadora ha desempeñado una función sobresaliente por las ventajas que incorporó a la educación, tanto para la explicación de los conceptos como para su apropiación y ha sido ésta la catapulta de las TIC.

Al incorporar la tecnología al contexto educativo se esperan acciones concretas y simultáneas entre profesores y estudiantes, es decir, los estudiantes deben participar de manera activa en la solución de problemas que les afecten directa o indirectamente en su desempeño académico, para ello pueden utilizar los medios que les brinden mayor seguridad, resultados o simplemente por los que tengan más apego o conocimiento, al tiempo que los tutores pueden diversificar su práctica y hacerse omnipresentes en diferentes espacios y momentos en la vida del estudiante, cuando éste lo requiera. Por lo tanto, la tutoría en el marco de las TIC se entiende como aquel proceso de acompañamiento integral que brindan las IES a sus alumnos durante su trayectoria escolar, a través de los diferentes medios (informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones) con la finalidad de promover la reflexión y la adquisición de conocimientos, no circunscritos al espacio escolar.

La investigación

El objetivo del presente trabajo fue identificar aquellas experiencias de tutoría con el uso de herramientas tecnológicas y su uso como estrategia educativa en la formación de estudiantes de licenciatura en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHu) de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Se parte del supuesto de la existencia de experiencias académicas en el nivel de licenciatura para la impartición de la tutoría en su modalidad grupal a través del uso de herramientas tecnológicas complementarias que no son utilizadas formalmente como estrategias educativas en la formación de estudiantes del ICSHu. Si bien es cierto que en los últimos años se ha incrementado la investigación que relaciona la tutoría con la herramientas tecnológicas, también es cierto que se ha detectado la falta de claridad en el uso de conceptos como e-tutoría, tutoría virtual, tutoría con TIC o tutoría con herramientas tecnológicas, por ello, se buscó conocer las experiencias de tutoría con herramientas tecnológicas, es decir, la manera en que se lleva a cabo la tutoría con el uso de éstas en el nivel licenciatura y poder tener tanto



material empírico como teórico para explicar este hecho. La pregunta guía fue ¿Qué experiencias de tutoría con el uso de herramientas tecnológicas están presentes en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades y de qué forma son utilizadas en la formación de estudiantes de licenciatura?

Se realizó una investigación de corte cualitativo, que partió de un estudio transeccional de tipo exploratorio y descriptivo [CITATION Her03 \l 2058]. También asumió un estudio de caso donde “el caso es algo específico, complejo, en funcionamiento” (Stake, 1999:16).

Con respecto a la selección de los sujetos, de 152 tutores en las diversas licenciaturas del ICSHu, sólo detectaron cuatro casos de tutores que utilizan medios digitales o virtuales para el desarrollo de la acción tutorial. La entrevista semiestructurada dirigida a los docentes tutores tuvo la intención de identificar la utilización de herramientas tecnológicas en sus actividades de tutoría y el objetivo de las mismas. A partir de la revisión de la literatura y del análisis de contenido del Plan de Acción Tutorial (PAT) para el desarrollo de la tutoría en licenciatura se definieron 3 categorías analíticas. A continuación se presentan únicamente los resultados de la segunda categoría dada su relevancia en el tema. En esta categoría se exploró el conocimiento y experiencia de los tutores con el uso de herramientas tecnológicas como estrategia educativa en la acción tutorial. Dichos resultados se integraron en siete dimensiones.

Dimensión 1: Necesidad del uso de las TIC en la tutoría

La pregunta iba orientada a saber por qué lo tutores utilizan las herramientas tecnológicas en la tutoría, es decir, que las motivó a hacerlo, las respuestas fueron muy variadas y tres tutoras de las cuatro entrevistadas dieron más de una razón: Evaluación docente (retroalimentación a las deficiencias en el desempeño docente), formación docente (DiSA: demostrar el uso de medios electrónicos y/o digitales), cambio de tipo de tutoría, gestión administrativa, funcionamiento del SIT (Sistema Institucional de Tutoría), para ahorrar tiempo, facilidad para comunicarse y hacer tareas y finalmente por decisión personal.

E1: “[...] tuve que ver en que me convenía formarme para atender precisamente esa decisión y noté que había precisamente una era de tecnología educativa, de uso de las TIC, aprovechando esta falta de habilidad que en las evaluaciones [...]”.



E3: “[...] por conveniencia, por ahorrar tiempo, porque nos facilita la vida a ellos y a mi [...]”.

Lo anterior nos lleva a pensar en el concepto de necesidad “algo que se percibe como necesario y que hace falta” y que es fundamental para el cambio, es decir, una acción educativa que las tutoras deben implementar a través de herramientas tecnológicas en su práctica tutorial; en este sentido Fullan (1999) expresa que se debe hacer un examen cuidadoso, con atención y cuidado. Se observa que las necesidades detectadas por las tutoras son sustanciales, ya que al momento de cambiar de la tutoría individual a la tutoría grupal, deben buscar formas de optimizar el poco tiempo que tienen de interacción presencial con sus alumnos, dadas las múltiples actividades para brindar una atención de calidad a los alumnos.

Dimensión 2: Concepto de herramientas tecnológicas

Al respecto tres tutoras consideran medios de comunicación digital al internet y una refiere aparatos electrónicos que tienen como intermediario el internet, el siguiente diálogo ilustra esta idea.

E1: “Medios digitales que sirven como recursos didácticos para dinamizar los procesos de enseñanza-aprendizaje”.

E3: “[...] todos los que están guiados por diferentes aparatos electrónicos y tienen como intermediario el internet, [...]”.

También coincide con la cuestión de la claridad que puede hacer que los profesores se esfuercen en el componente técnico de la tecnología en lugar del componente pedagógico necesario para un uso informado. También se refiere a la complejidad, otro de los elementos mencionados por Fullan (1999) para el cambio, pues habla de la magnitud de las creencias. Por lo tanto es necesario tanto un saber técnico como una conciencia pedagógica para el mejor uso de las tecnologías.

Dimensión 3: Tipos de herramientas tecnológicas



Las cuatro tutoras utilizan como herramientas tecnológicas el correo electrónico y WhatsApp, tres utilizan Facebook, una utiliza además el twitter y otra el Skype y el Drive de Google. Como se puede apreciar en las siguientes respuestas.

E1: “[...] el correo electrónico, Facebook, el WhatsApp, la plataforma [...]”.

E3: “Facebook, WhatsApp, Skype, Drive de Google”.

Estos resultados permiten inferir que las herramientas tecnológicas más utilizadas son los medios interactivos y reflexivos (de acuerdo a la clasificación de Laurillard), pues utilizan internet (para las redes sociales, como Facebook y WhatsApp), correo electrónico y las plataformas principalmente.

Dimensión 4: Frecuencia del uso de las herramientas tecnológicas

Se exploró precisamente cada cuanto tiempo los docentes utilizan las herramientas tecnológicas, en la que todas las tutoras declararon que el uso era “Muy frecuente”, es decir todos los días. Tal y como se muestra en los siguientes diálogos:

E2: “Diario [...] tengo grupos de Facebook, tengo uno por materia [...]”.

E3: “[...] Drive [...] los sábados y los domingos, pero en el grupo de gramática, que a ellos sí los asesoré extra clase, entré lunes, martes para revisar lo que vamos a hacer, jueves y viernes, entonces, de siete días a la semana, estoy trabajando seis en línea [...]”.

Dimensión 5: El uso de las herramientas tecnológicas

Se preguntó por la intencionalidad de cada uno de los medios interactivos que los docentes utilizan. Una tutora utiliza la plataforma para diseño de materiales didácticos; tres emplean el Facebook, para



proporcionar información sobre los seminarios que imparten y para cuestiones administrativas (titulación, EGEL, información sobre su egreso), entrega de calificaciones y aclaraciones o dudas sobre evaluación de los aprendizajes, así como asesoría para exámenes; todas aprovechan el correo electrónico, para recepción de trabajos (ensayos, proyectos, etc.), proporcionar material bibliográfico o información y como medio de comunicación; el WhatsApp, para situaciones personales urgentes; y sólo una usa el Google de Drive, para asesorar, compartir documentos, revisión y correcciones a planeaciones didácticas. La finalidad asignada es la comunicación de manera más eficiente y el poder proporcionar información de uno a más de dos de forma síncrona y asíncrona.

E1: “[...] la plataforma la utilice para [...] hacer uso de algunos materiales que hicieran didáctica los contenidos del curriculum escolar, [...] en noveno semestre, que es donde utilizó el Facebook, lo utilizo básicamente para dar información sobre por ejemplo, la organización de los seminarios que vamos a tener en la semana, las actividades, cual es el tema que se va a tratar [...] utilizó para cuestiones administrativas, [...] el proceso del EGEL y el proceso de titulación [...] el correo electrónico lo utilizó casi siempre para solicitar que me envíen trabajos o avance de sus proyectos de investigación para que no estén imprime e imprime trabajos [...] situaciones de carácter personal es más fácil por WhatsApp”.

E2: “[...] Facebook un repositorio de herramientas [...] El correo electrónico sobre todo lo uso más como medio de comunicación, para que saquen citas, para avisarles que me tienen que...validar [...]”

De acuerdo con la teoría de cambio de Fullan, que es la que se ha estado manejando, esta dimensión es la más ligada a la complejidad , pues además de las creencias, habla de las estrategias de enseñanza y uso de los materiales; cada tutora expresó su forma de utilizar los medios disponibles y sobre todo, cuál era la intención, que como ya se dijo, subyace a sus concepciones, tanto de tutoría como del conocimiento y dominio de herramientas tecnológicas.

Dimensión 6: La inclusión de las herramientas tecnológicas en el Plan de Acción Tutorial (PAT)



Se plantearon dos cuestionamientos, uno dirigido a los elementos que componen el PAT y otro para indagar de qué manera se incorporan las herramientas tecnológicas en ese plan, a lo que las tutoras respondieron de la siguiente manera:

E1: “[...] días [...] condiciones de la tutoría, si se dio o no se dio, en qué horario, cuánto duró y el lugar, viene puntos o asuntos tratados en la tutoría, algunas tareas que se dejen al estudiante [...], el asunto de la tutoría, se elige una de las opciones en las que recae lo que ya redactamos en el sistema”.

E4: “Organización de tiempos (citas), diagnóstico (entrevista), aplicación de instrumentos para determinar técnicas de estudio, canalizar a becas”.

En este sentido todas las tutoras respondieron que incluyen dos elementos esenciales: asunto de la tutoría (fecha, si se realizó o no, duración, horario, lugar, asuntos tratados, tareas) y los del formato electrónico (que en realidad es donde materializan su plan y es el que les da la pauta para hacerlo), sólo una de las tutoras afirmó que además de lo mencionado, realiza un informe pormenorizado de las actividades que realiza durante el semestre y es donde asienta el uso de las herramientas tecnológicas; las tres restantes no reportan el uso de esas tecnologías, aunque como se ha podido observar en las respuestas de preguntas anteriores, sí lo hacen y los alumnos lo corroboran en las respuestas del cuestionario.

Dimensión 7: Las TIC como estrategia educativa en la tutoría

Se buscó esclarecer el uso de las herramientas tecnológicas como una estrategia educativa, para ello se utilizó la pregunta ¿Cómo concibe la Tutoría con el uso de herramientas tecnológicas? lo que en términos de esta investigación se puede definir como el conjunto de actividades, técnicas y medios que se planifican de acuerdo con las necesidades de los estudiantes, los objetivos que se buscan y la naturaleza de los conocimientos, con la finalidad de hacer efectivo el proceso de aprendizaje. Una respuesta que ilustra lo encontrado es la siguiente:

E1: “[...] es una tutoría que parte del uso de recursos o de medios que te permiten agilizar estos procesos de acompañamiento, yo diría que las herramientas tecnológicas viene siendo como aquellos medios que



facilitan el proceso de acompañamiento en grupos, en grandes grupos de estudiantes, específicamente ahorita que la demanda es la tutoría grupal”.

Por lo que se concluye que las tutoras conceptualizan la tutoría apoyada en TIC como los procesos de acompañamiento presencial o virtual brindado a todo un grupo en su conjunto a través de herramientas tecnológicas que son los recursos o medios que permiten agilizar dicho acompañamiento, atendiendo en forma inmediata y en el menor tiempo posible las necesidades de tipo administrativo, académico o personal que presentan los jóvenes a lo largo de su formación dentro de la universidad.

Desde esta perspectiva, las estrategias no se reducen al uso de las herramientas o medios, sino que son actividades planeadas con un objetivo y como se observó en la dimensión PAT, las tutoras no registran la actividad, aunque la llevan a cabo, siendo una parte fundamental para que pueda ser considerada como estrategia educativa per se, pues las estrategias constituyen actividades conscientes e intencionales que guían las acciones a seguir para alcanzar determinadas metas de aprendizaje por parte del estudiante. En esta categoría se encontró que la necesidad más sentida de las tutoras para implementar las herramientas tecnológicas fue el tiempo y el número de alumnos, esto debido a que en este momento se está privilegiando la tutoría grupal en el ICSHu.

CONCLUSIONES y PROPUESTAS

Los resultados de esta investigación ponen de manifiesto que se empiezan a presentar experiencias informales de la tutoría apoyada de recursos tecnológicos para agilizar los procesos de atención estudiantil, como una iniciativa docente que intenta responder a la demanda institucional de brindar tutoría a grupos numerosos de estudiantes.

Las experiencias encontradas en el contexto de licenciatura son las primeras aproximaciones a este campo; si bien las tutoras tienen claridad sobre las ventajas que ofrecen las herramientas tecnológicas en la tutoría y conocen algunas de sus características, también es cierto que reconocen la falta de exploración de los medios utilizados hasta este momento; lo cual indica que se carece de una formación técnica en el uso de



recursos tecnológicos orientados a conocer los posibles usos de la tecnología en su práctica tutorial. Si bien, las experiencias docentes aquí reportadas no utilizan las TIC como una estrategia educativa, sí ponen de manifiesto el interés y el conocimiento de algunos recursos digitales que utilizan con frecuencia las tutoras en su acción tutorial. Los medios interactivos más utilizados son las redes sociales (Facebook y WhatsApp) y el correo electrónico.

La literatura existente hasta el momento no relaciona de manera directa a la tutoría con las herramientas tecnológicas, por lo que las teorías utilizadas hasta este momento son una alternativa para explicar los hallazgos. En este sentido se observa que gran parte de la producción en investigación sobre tutoría y herramientas tecnológicas, nos remite a manuales de procedimientos o implementación, sin una postura teórica clara. En estudios posteriores es importante profundizar en el uso de las TIC como estrategias educativas formales orientadas de forma consciente al logro de las metas académicas en el nivel de la licenciatura desde el marco de la tutoría individual y/o presencial.

REFERENCIAS

Álvarez , P., & Jiménez, H. (2003). *Tutoría Universitaria*. Tenerife: Servicio de publicaciones de la ULL.

Bisquerra Alzina, R. (2002). *La práctica de la Orientación y la Tutoría*. Madrid: Práxis.

Bisquerra Alzina, R. M. (1998). Orígenes y desarrollo de la orientación. En R. (Bisquerra Alzina, *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica* (págs. 23-40). Barcelona: Praxis.

Fullan, M.(1999) Technology and the Problem of Changes. Recuperado el 02 de Enero de 2016 de Michael Fullan Motion Leadership:<http://michaelfullan.com>

Fullan, M. (2002). El significado del cambio educativo: un cuarto de siglo de aprendizaje. *Curriculum y formación del profesorado* 6 (1-2), 1-14.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.



Rodríguez Espinar, S. (2004). *Manual de Tutoría Universitaria*. Madrid: Octaedro.

Stake, R. E. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.

Tuiran, R., & Muñoz, C. (2010). La política de la educación superior: Trayectorias recientes y escenarios futuros. En A. Arnaut, & S. Giorguli, *Los Grandes Problemas de México* (págs. 359-375). México: Colegio de México.