



**UNIVERSIDAD PEDAGOGICA NACIONAL**

Unidad Ajusco

**Informe de Prácticas Profesionales del Psicólogo Educativo  
en el Programa de *Apoyo a la Comunidad Estudiantil:*  
*Tutoría de Pares***

Tesis en la modalidad de Informe de Intervención Profesional para  
obtener el título de Licenciado en Psicología Educativa

Presenta:

Cruz Rossel Becerril Ibarra

Asesora:

Dra. Rebeca Berridi Ramírez

Ciudad de México, Febrero 2023

## AGRADECIMIENTOS

A mi madre, por haber estado conmigo en cada una de las adversidades que afronte durante toda mi formación, sin su apoyo y amor jamás habría llegado tan lejos. Xochitl, esto es tuyo, porque me has instruido y orientado en cada paso de mi vida, porque nunca dejaste de creer en mí.

Miguel, también esto es un logro que comparto contigo, sin tu apoyo incondicional tampoco sería posible que yo hubiese podido concluir con uno de mis más grandes sueños.

A Sebastián, mi hermano, sin tu peculiar forma de alentarme durante cada noche y día tampoco habría podido realizar éste proyecto, eres un gran motor en mi vida que me impulsa a ser mejor y expandir mis horizontes.

A cada uno de los amigos que me han apoyado y continúan hasta hoy y también a todos aquellos que con el tiempo fui perdiendo, que la vida les permita llegar lejos y cumplan todos sus sueños, siempre vivirán en mi corazón.

Una especial dedicatoria a Paola y Lucero, quienes siempre estuvieron apoyándome y de quienes aprendí valiosas cosas del mundo, a Alexia, que siempre podamos seguir coincidiendo en la vida; a Danaé, a quien le otorgo el título de mejor amiga, que la vida y mi pulso me permita seguir viéndote crecer.

A Jesica, que el tiempo te hizo mi mejor aliada, gracias por tu apoyo, comprensión y amor.

A la profesora Maribel, mi más grande referente y que confió en mi desde el primer día para despeñar tan importante labor bajo su tutela, gracias por todo el apoyo y comprensión desde el primer día, espero que el tiempo pueda darle su lugar en la historia, que todos sus sueños y anhelos se cumplan, jamás deje de ser aquella gran persona que conocí.

A la Dra. Rebecca, que me ayudó y orientó en la realización de éste proyecto. Maestra, gracias por todo el apoyo, no tengo palabras para agradecerle, estaré infinitamente

agradecido por su paciencia y orientación, gracias por todas sus enseñanzas y por ser la luz en el camino tan agotador en el que me encontraba.

Quiero agradecer también a la profesora Sac-Nicte, de quien aprendí valiosas lecciones y que siempre estuvo para aportar a mis aprendizajes, al personal del CAE quien siempre tuvo la disponibilidad y flexibilidad para llevar a cabo mi función como tutor par, así como a mi casa de estudios que me otorgó la posibilidad de cumplir mi sueño.

Y finalmente quiero agradecer a todos y cada uno de mis tutorados, ya que por ustedes éste trabajo existe, muchas gracias por confiar en mí y otorgarme la importante misión de su aprendizaje, espero que mi esfuerzo y el suyo tenga un impacto en su futuro, que concluyan con éxito todas sus metas y propósitos, el limite son las estrellas.

Me gustaría concluir diciendo que, el haber sido tutor par me cambio por completo la vida, y que es normal que en algún momento nos preguntemos si todo lo que hacemos importará, pero vivir en un mundo donde todo es posible y las personas son felices, siempre hará que valga la pena.

*“Como si fuera tan fácil”.*

(TheI 'Vadamee, Halo 3).

## Índice

Introducción .....	4
Capítulo 1. Antecedentes .....	5
1.1 Antecedentes históricos sobre la tutoría .....	5
1.2 Concepto de tutoría .....	8
1.3 La tutoría de pares .....	10
1.4 Tipos y modalidades de tutoría de pares .....	10
Capítulo 2. La tutoría de pares en el nivel superior .....	14
2.1 La tutoría en las instituciones de educación superior .....	19
2.2 La Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 092 Ajusco y la tutoría .....	21
2.3 Centro de Atención a Estudiantes (CAE) .....	25
2.4 El programa de tutoría entre pares en la UPN .....	28
Capítulo 3. Intervención realizada desde la Psicología Educativa en el programa Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares .....	40
3.1 Identificación de necesidades .....	41
3.3 Informe sobre los participantes en el programa de apoyo a la comunidad estudiantil: tutoría de pares .....	43
3.3.1 Tutorado 1 (T-01) .....	43
3.3.2 Tutorado 2 (T-02) .....	52
3.3.3 Tutorado 3 (T-03) .....	59
3.3.4 Tutorado 4 (T-04) .....	64
Conclusiones .....	70
Referencias .....	86

## Introducción

El siguiente trabajo es un informe de intervención profesional y parte de la experiencia generada como Psicólogo Educativo en formación del programa *Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares* en su modalidad de prácticas profesionales en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco.

En éste informe se detalla el trabajo realizado con cuatro tutorados que formaron parte del programa, dichos estudiantes procedían del primer y segundo semestre, a partir de una indagación previa se determinaron las problemáticas a trabajar con cada uno de ellos, las cuales estaban relacionadas a rezago educativo, adquisición de herramientas y habilidades de índole académico como el desarrollo de estrategias de estudio, aprendizajes específicos y situaciones de índole personal en un marco de atención basado en la tutoría par desde la visión de la Psicología Educativa.

El documento contempla el desarrollo de tres capítulos: en el primero se encuentra el desarrollo de la temática relacionada a la tutoría par, así como sus antecedentes y particularidades, en el segundo se localizan las perspectivas contemporáneas sobre la estructura y fundamentación de la tutoría par a nivel superior y particularmente en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco. Finalmente en el tercer capítulo se describe la situación de los cuatro tutorados con quienes se llevó a cabo la intervención, como parte del programa *Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares*, así como las conclusiones derivadas del trabajo realizado en la atención individual a cada uno de los estudiantes.

La importancia de este trabajo radica en mostrar mediante la descripción sistematizada de actividades, las formas de intervención, desarrollo e innovación en el campo de la tutoría de pares, con la intención de atender las problemáticas psicoeducativas en el contexto de educación superior de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco. En dicha descripción es posible observar resultados positivos luego de la aplicación de las mismas.

## Capítulo 1. Antecedentes

### 1.1 Antecedentes históricos sobre la tutoría

La historia del concepto de *tutoría* puede ser rastreable hasta aquellos momentos en los que un individuo tuvo la intención de apoyar a otro en cuestiones de adaptación y transferencia de conocimientos. La historia misma puede relatar acontecimientos remarcables sobre este tema y pueden ser encontrados con facilidad si enfocamos las nociones actuales que tenemos sobre ello para identificar momentos donde un individuo más avanzado y versado en algún tema, transmitía su conocimiento a aquellos novales interesados.

La necesidad del ser humano de instruir a aquellos con menos experiencia fue creciendo y tomando importancia, partiendo de actividades de oficio y de aprender las costumbres y nociones de la cultura en la que se veían insertadas las personas. El curso de la historia entorno al tópico del *tutor* prosiguió, sin embargo, durante mucho tiempo no fue reconocido como en la actualidad, y si bien se puede hablar de los avances teóricos y de investigación sobre el concepto, éstos no tendrían un impacto real hasta que se reconocieran de forma institucional y se incluyera dentro de los planes de enseñanza.

Durante la expansión de conocimiento y desarrollo teórico en torno a la educación durante el siglo XX, algunas ideas pioneras sobre la tutoría y los procesos de orientación, remiten primeramente a Europa con la creación de algunas de las primeras instituciones encargadas de la difusión de los procesos de orientación y tutoría y el impulso a las leyes de educación en España en los años de 1970's, con la promoción institucional de las actividades de la acción tutorial como eje central de las encomiendas educativas para posteriormente en el año de 1990, lograr formar parte de las condiciones generales, curriculares e institucionales de todos los niveles educativos de la región (Gonzales, s.f.) . Dentro de los antecedentes también se pueden encontrar avances sobre la tutoría académica en Reino Unido, particularmente en la Universidad de Oxford, en los denominados: *Counseling Centers y los Academic Advising Centers* (Universidad Pedagógica Nacional [UPN], 2002. p.4).

En el caso particular de México, si bien algunos investigadores como Olvera (2015) redactan que en el siglo XVI La Real y Pontificia Universidad de México tenía un sistema de enseñanza en el que como consecuencia de materiales escasos, la figura del tutor y por ende de la tutoría, surgió como un elemento para apoyar en las situaciones de estudio de la comunidad de la universidad.

Las acciones de tutoría tomaron relevancia sobre todo a partir de la segunda mitad del siglo XX, sobre esto Olvera (2015, p.2) menciona que el registro más antiguo que se tiene, proviene de 1941 en el posgrado de Química, en el cual se asignaba un tutor a cada estudiante para apoyarlo en su formación como investigador y que finalmente es en éste momento en el que aparece la tutoría al menos en la UNAM y por consiguiente en el nivel superior.

La incorporación y reconocimiento de la tutoría como una práctica legítima y necesaria comenzó durante los años de 1990, con la intención de atender las demandas de los estudiantes entorno a los índices de abandono escolar, el rezago educativo y la constante baja eficiencia terminal de las instituciones de educación superior.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) es la primera en gestionar un programa de tutorías generalizado, formal y con carácter institucional posterior a los eventos de la Facultad de Química en 1941, empezando por la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en programas de maestría, doctorado la cual en sus inicios, la tutoría solo era una actividad no formalizada. En 1977, con los avances logrados hasta el momento, la actividad de la tutoría en la UNAM comienza a tener mayor peso con las actividades realizadas en el Sistema de Universidad Abierta (SUA) y reconocido actualmente como Sistema de Universidad abierta y Educación a Distancia (SUAYED) (Olvera, 2015).

Aunque las actividades de tutoría empezaron en etapas muy tempranas, aún no había procesos de consolidación fuertes, ya que solo se limitaba a un porcentaje reducido de la población quienes eran los estudiantes de posgrado. En medio del desarrollo de las políticas educativas del momento se mencionó la posibilidad de extender la tutoría a niveles como los de bachillerato y licenciatura, pero un número alto de la población en dichos rangos educativos suponía un esfuerzo mayor.

Continuando con el desarrollo de los planes de tutoría; para finales del siglo XX, en el Reglamento General de Estudios de Posgrado, la figura del tutor aparece como un elemento para mejorar el desempeño de los estudios del nivel de posgrado, siendo la Facultad de Odontología la primera en implementar el nuevo programa que contenía las instrucciones sobre la tutoría en los niveles de posgrado disponibles de los años de 1998 (Olvera, 2015).

Con respecto al nivel de licenciatura, no es sino hasta 1980, que la tutoría logra alcanzar a éste grueso de la población estudiantil, siendo la Facultad de Ingeniería en incorporar éste elemento para atender las situaciones relacionadas al rezago escolar. Posteriormente la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, realizó un ejercicio similar para estudiar las condiciones estudiantiles, lo que permitió integrar el apoyo de la tutoría a nivel licenciatura con los mismos fines de atender el rezago escolar.

Para el sistema mexicano, el trabajo de tutorías dentro de las instituciones educativas de nivel superior ha sido una propuesta de reciente aplicación relativamente hablando, sobre todo si se hace una comparativa con otros países, los cuales han incorporado estos temas desde etapas más tempranas en sus políticas educativas.

Otros casos relacionados a la incorporación del sistema de tutorías tienen que ver con la Universidad de Guadalajara (1992), teniendo un tono más drástico y de carácter obligatorio en el cual todos los sujetos del personal con cargo académico tenían la encomienda de desempeñarse como tutor académico y de esta forma procurar la formación integral de los alumnos. En 1994, desarrolló un programa de capacitación en tutoría académica para sus profesores con la intención de garantizar calidad durante el proceso (UPN, 2002, p. 5)

Instituciones educativas particulares, paralelamente a las escuelas públicas, comenzaron la producción de diferentes formatos de programas durante la última década del siglo XX, algunas de ellas fueron la Universidad Anáhuac, La Universidad Iberoamericana, el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, etc. Todas estas experiencias en años posteriores tomaron fuerza debido al documento de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior

(ANUIES) , lanzado en el año 2000, en el cual se concentraban ideas sobre la puesta en práctica de la tutoría y una primera visión de que fuera institucionalizada y adoptada por las diferentes escuelas de educación superior, con lo cual, las políticas educativas en torno al tema retomaron fuerza para continuar progresando y con ello comenzó la proliferación de propuestas sobre un sistema de tutorías particular para cada entidad educativa de nivel superior (UPN, 2002, p. 5).

En éste breve resumen sobre algunos elementos centrales de las primeras ideas y proliferación de la tutoría en México, se pueden hacer las siguientes menciones: Las instituciones educativas han tenido a lo largo de la historia el compromiso de mejorar la calidad de la formación de los estudiantes sin importar el nivel académico en el que se encuentre, encontrando a la tutoría como un elemento central para lograr dicho objetivo, también y a pesar del contexto en el que muchos de los ejercicios de tutoría se plantearon en sus inicios, siempre se demostró ser una opción viable para atender las necesidades específicas de las poblaciones estudiantiles a lo largo de la historia, lo que le otorga esa característica de adaptabilidad, aportando así elementos para producir diferentes metodologías de aplicación multinivel y para diferentes contextos.

## **1.2 Concepto de tutoría**

De acuerdo con Latapi Sarre (1988), “la enseñanza tutorial es una modalidad de instrucción en la que un maestro (tutor) proporciona educación personalizada a un alumno o a un grupo reducido” (p.2).

Desde el punto de vista de Rubio y Santos (2006): La tutoría se concibe como un proceso de acompañamiento al estudiante durante su trayectoria universitaria, entendiéndola como una modalidad de actividad docente y que constituye un encuentro entre dos o más personas, en el que a través del reconocimiento del otro, se posibilita la conducción en diversas experiencias, ya sean de aptitud, afectivas o sociales (p.1).

Santiago (2012) dice que: “la tutoría es una actividad integral que permite orientar y apoyar a los estudiantes durante su proceso de formación, atendiéndoles a partir del autoconocimiento de sus problemas y la atención de necesidades académicas, sociales y afectivas y económicas” (p.78).

Según los autores anteriormente mencionados, sus ideas y concepciones sobre el tópico *tutoría* concuerdan en puntos como en el que la actividad de tutoría se realiza de una persona a otra, principalmente en un ambiente con características educativas y con una condición de experto y novel en cuanto a que la relación existente tiene como prioridad brindar acompañamiento durante su formación en aspectos académicos, sociales, afectivos entre otros y así lograr un desarrollo óptimo que le permita enfrentar las condiciones de su entorno.

Una vez teniendo claro algunos de los referentes correspondientes al concepto de la *tutoría*, podemos empezar a establecer cuál es la definición de la *tutoría de pares*.

Escobar (2007) deduce que: “el tutor par es el estudiante de semestres avanzados que tiene como propósito orientar y apoyar a los alumnos durante su proceso de adaptación a la universidad” (p.26).

Por otro lado Duran (2003) menciona que: la tutoría de pares o entre iguales es un método de aprendizaje cooperativo, a través del cual un alumno (el alumno tutor) aprende enseñando a su compañero (el alumno tutorado), que a su vez aprende gracias a la ayuda personalizada y permanente y que permite usar las situaciones problemáticas como áreas de oportunidad (p.1).

Como se puede observar, los conceptos mencionados anteriormente también aceptan que la tutoría par tiene una encomienda de ser un apoyo para aquellos estudiantes noveles en proceso de adaptación durante las nuevas etapas de su educación.

Con las ideas anteriormente presentadas se podría concluir que la *tutoría par* es entonces: una serie de procesos que son liderados y guiados por estudiantes con un nivel significativo de experiencia mayores con respecto de sus símiles novicios, en los cuales, aquellos estudiantes que se encuentren en el transcurso de adaptación escolar (principalmente entendidas como el paso de integración a actividades cotidianas y propias del espacio educativo al que recién se integran o requieran apoyo en cuestiones académicas o personales de amplio espectro), serán acompañados por los expertos (tutores par) para así ayudar al desarrollo integral de los estudiantes y en esto

se contempla la capacidad de que se genere aprendizaje por parte de los elementos dentro de dicha dinámica.

### **1.3 La tutoría de pares**

La tutoría de pares usualmente está orientada por un profesional y representan una mayor dimensión con respecto a otros planos organizacionales como pudiese ser la edad, contenidos, objetivos, cursos o niveles académicos, características del alumnado dentro o entre instituciones (Mamarchev, 1981, como se citó en Chacón, 2014). Los estudiantes que pretenden desempeñarse como tutores par dentro de las instituciones son seleccionados a través de entrevistas con los responsables a cargo de los programas y posibles pruebas para comprobar el nivel de conocimientos previos, el nivel de compromiso entorno a las condiciones de empatía, habilidades sociales, así como las normas propias del programa (Downe, et al 1986; Duran y Vidal 2004; Frenza, 1985; Mamarchev, 1981; Sánchez, 2007, como se citó en Chacón, 2014).

En otras palabras, en términos de dimensiones, el método de la tutoría de pares representaría de forma praxica a diferentes escalas la concreción y éxito de las evoluciones teóricas y metodológicas ligadas a la actividad educativa propia de las instituciones, lo que le confiere una posición altamente prioritaria ya que el éxito de la práctica por parte de todos aquellos miembros que participen en algún programa, representa logros para con su respectivo esquema educativo y por ende demostrar así la validez de su conocimiento.

### **1.4 Tipos y modalidades de tutoría de pares**

En la tutoría de pares se pueden establecer formatos característicos propios de la actividad, dichas formas existen o parten con referente al ejercicio de diferentes variables. Chacón (2014) hace un desglose de manera análoga a la tutoría docente, en donde establece que pueden surgir diferentes tipologías producto de los espacios donde se lleve a cabo la actividad, así como en referencia a la diferencia de edades que pueda existir o no entre tutor par y tutorado, ya que, si bien puede existir una equivalencia entre los elementos que conflictuan en el ejercicio de la tutoría par, también pueden existir casos donde el tutor tenga una mayor o menor edad y viceversa

esto puede suceder para con el tutor par. La situación también se traduce al grado académico que ocupan, las habilidades y actividades con respecto a los espacios que se habitan por parte de los tutores pares o tutorados.

- Tutoría informal

Se caracteriza por la existencia de una diferencia entre edades, grados o habilidades, a las cuales se les añade un carácter informal debido al producto de las actividades y lugares en donde ésta se lleva a cabo. Este tipo de tutorías se pueden dar en todo tipo de materias y contextos físicos tales como bibliotecas, gimnasios, excursiones entre otros, y no presentan una estructuración rígida ni procedimientos especiales para el emparejamiento de los estudiantes. Que mediante una supervisión constante del profesorado, podría explotar la creatividad de los estudiantes, al no estar sujetos a roles o actividades predeterminados (Chacón 2014, p. 94).

- Tutoría en función de la edad o *Same/Cross age tutoring*

Este formato parte de la relación que existe con respecto a los tutores y tutorados en relación a su edad y por ello se puede establecer dos tipos de relaciones con respecto a ello de la siguiente manera:

- a) *Cross Age Tutoring* o tutoría entre alumnos de distinta edad

En este tipo de tutoría los participantes por lo general son estudiantes de distinta edad, o diferentes niveles educativos. Autores como Lippit (1976, como se citó en Chacón 2014) o Lintorn (1973, como se citó en Chacón 2014) señalan que la diferencia óptima para realizar la actividad de tutoría de pares en este formato podría ir entre los 2 y 4 años, aunque una medida de 4 años entre tutor y tutorado ofrecería un progreso mayor. Lo anterior mencionado no establece que no puedan existir límites mayores a los mencionados en cuanto a la edad, ya que sabemos que en las IES si bien la mayoría de la población cuenta con una edad similar, existen otras personas que suelen tener edades muy diferentes al promedio.

b) *Same Age tutoring* o tutoría de la misma edad.

Este tipo de tutoría hace énfasis en las actividades que se realizan entre estudiantes que pertenecen a una misma clase, usualmente formados por compañeros de un mismo grupo en el cual además de la tutoría clásica fija (tutor instruye a tutorado), también se suelen incluir situaciones de reciprocidad, en donde los estudiantes alternan el rol de tutor en cada sesión de trabajo. En este formato (Amstrong; Colon; Pierson y Stahlbrand, 1979, como se citó en Chacón, 2014) se establece que el hecho de que exista una equivalencia entre las edades de los que desempeñan los roles podría ser una garantía para que el aprendizaje de los estudiantes se lleve a cabo debido a que se encuentran en un mismo nivel educativo, programa de estudios, intereses en común, manejo de un lenguaje parecido así como entorno a las relaciones socioafectivas. En otras palabras el buen funcionamiento de este tipo de tutoría radica en torno a la situación de proximidad de edad de los alumnos, ya que supondría un mejor entendimiento ayudando así a aprovechar los diferentes esquemas de atención que brinda el tutor durante todo el proceso.

c) Tutoría de carácter recíproco

Este tipo se centra en alternar los roles en las sesiones de trabajo, la poca usanza de este formato se debe principalmente al ejercicio común de la tutoría de rol fijo en las cuales hay una clara y permanente asignación de los roles del tutor y tutorado, y a la expansión de la tutoría entre estudiantes de distinta edad sobre otros tipos. La capacidad de estructurar y diversificar la continuidad que predispone este tipo de tutoría ha sido poco estudiada, sin embargo autores como Baudrid (2000, como se citó en Chacón, 2014) hacen mención de que es posible que existan ventajas, tales como:

- a. La inexistencia de roles duraderos que posiblemente podrían producir un autoritarismo y reproducción del modelo de enseñanza y aprendizaje dominante (para el tutor) y dependencia y efecto de separación (para el tutorado).
- b. Facilita la construcción conjunta de conocimientos
- c. Se percibe el principio de intercambio democrático
- d. Convierte la tutoría en una colaboración y permite mayor mutualidad, multidireccionalidad y simetría (Damon & Phelps, 1989, como se citó en Chacón, 2014).

Martí (1997, como se citó en Chacón, 2014) señala que al existir una igualdad o equivalencia entre los alumnos, estas características tendrían efectos de carácter positivo entorno a los procesos de aprendizaje principalmente mejorando aquellos relacionados a la toma de conciencia y a la autorregulación, los cuales son elementos relacionados entorno al éxito posible de cualquier aprendizaje.

Aunque la propuesta carece de resultados, se podría considerar de interés este tipo de tutoría ya que podría reducir algunos de los inconvenientes de la tutoría de rol fijo ayudando a prevenir el modelo de conocimiento transmisivo y con ello maximizar las oportunidades de aprendizaje y desarrollo de los participantes.

## **Capítulo 2. La tutoría de pares en el nivel superior**

De manera general, en México la educación superior ha apostado por el diseño e implementación de diferentes estrategias en los sistemas de atención de las poblaciones estudiantiles, promoviendo la tutoría como un elemento central que ha reforzado a las instituciones para dar respuesta a las necesidades al interior de éstas.

Las instituciones de educación superior han explorado otras formas de atender a su comunidad desde ya hace algún tiempo atrás. En algún momento de la historia, las instituciones con mayor infraestructura, decidieron incorporar como un modelo alternativo a procesos existentes la tutoría de pares como una opción más para extender las acciones de atención, lo que condujo a que en los programas institucionales de tutoría se incorporara éste tipo de modelo.

La Universidad Pedagógica Nacional también promulga y practica la tutoría, no le han sido ajenas las condiciones que vive su comunidad ni de las dolencias, por ello siempre se ha mantenido a la vanguardia con la innovación de sus formas de atención al igual que otras instituciones que incluso como ya se ha mencionado, han trabajado éstas incorporaciones desde mucho tiempo atrás y que han sufrido cambios producto de las condiciones contextuales.

En el país existen numerosas escuelas, que han incorporado la tutoría de pares como una forma de acción y atención, teniendo entre sus promotores instituciones como la Universidad Pedagógica Nacional en diferentes sedes, La Universidad Nacional Autónoma de México, tanto en el sistema escolarizado como en el su sistema SUAYED, el Instituto Politécnico Nacional, la Universidad Autónoma Metropolitana, la Universidad Autónoma del Estado de Morelos, La Universidad Autónoma del estado de México o la Universidad Autónoma de Chapingo.

Diferentes instituciones muestran esfuerzos en integrar modelos de vanguardia para sus poblaciones y necesidades, por lo que la tutoría de pares parece ser un elemento necesario y hasta posiblemente básico en cualquier programa institucional que incorpore a la tutoría. Para seguir comprendiendo éste esquema en la escena educativa nacional, se seguirá detallando el papel que juega en éste sentido la tutoría de pares.

El nivel superior es un área formativa que aporta herramientas de diferentes clases a todo aquel nuevo integrante que haya decidido participar dentro de alguno de los programas educativos, por lo que si bien se reconoce que, basados en diferentes indicadores, los nuevos integrantes de la vida universitaria deberían de contar con herramientas previas, esto no siempre ocurre. Se integran diferentes individuos que tienen características en su mayoría similares, pero también existen aquellos que cuentan con algunas que divergen del común, postulando así que la tutoría no solo debe estar enfocada en aquellos individuos que egresan del sistema de educación medio superior, sino a todo individuo que complete con éxito los requisitos necesarios para formar parte de los programas del nivel superior, por ende la formación inicial del estudiante es el elemento primario a atender y es el eje rector de toda intervención que se pretenda realizar.

La tutoría en su concepto general propone que la formación integral de los estudiantes es su principal objetivo, por lo que este tema también es de interés para la tutoría par; Por el hecho anterior, la atención que se brinde debe ser desde un carácter que les permita entonces a los nuevos alumnos desarrollarse plenamente en todo sentido.

La tutoría de pares ha partido entonces de las necesidades que presentan las comunidades estudiantiles para formarse no solo como profesionales dentro del nivel superior, sino como seres humanos. El objetivo de las tutorías de pares no es otro más que ese y los programas se han originado basándose principalmente en las necesidades de cada población y tendrán una intervención en menor o mayor grado principalmente durante el primer año de la carrera, el cual es considerado como uno de los más críticos por diferentes aspectos, como la posibilidad de un cambio de carrera, bajo rendimiento académico previo a la inserción en la institución, situaciones personales, sociales, familiares, económicas etc.

La intención por parte de los tutores pares en las instituciones de educación superior parte de los aspectos críticos de atención a la comunidad de manera más específica, ya que es un programa que surge dentro de las instituciones para atender las necesidades propias de cada una, por lo que los objetivos de los Programas Institucionales de Tutoría (P.I.T.) serán elaborados de diferente manera y con

diferentes objetivos, posiblemente unos contemplen el apoyo a becas debido al contexto socio económico u otros contemplen el apoyo al desarrollo de habilidades para enfrentar las nuevas exigencias institucionales y académicas, lo que le confiere un nivel no solo de atención sino también de prevención a la tutoría par según el esquema institucional.

Un elemento importante a remarcar es que la tutoría de pares en el nivel superior pretende también focalizar a estudiantes que presenten una inclinación en contribuir mediante una forma voluntaria a la mejora de la calidad de la vida universitaria, a su vez, este tipo de acciones contribuyen al proceso formativo de los tutores par, basándose en el principio de lograr aprendizajes ayudando a otros (Universidad de la República [UR], 2008).

Para continuar analizando el proceso de la tutoría par en la enseñanza superior, hay que partir de aquello que da pie a las intervenciones: Los estudiantes de nuevo ingreso. Estos están sujetos a un proceso clave el cual es la transición de un ambiente a otro, el cual es el paso de la enseñanza media superior a la superior con todo lo que hace confluencia durante dicho movimiento; por lo que la ayuda externa es un punto clave, ya que el tránsito supone un momento donde sus características particulares como estudiantes y como personas insertadas en un contexto se hacen presentes, por lo que de no tomar cartas en el asunto, los problemas comienzan a surgir imposibilitándoles el éxito dentro de las instituciones de nivel superior (Pérez y Alfonso, 2005).

La tutoría de pares también representa una forma de atención individual a comparación de otro tipo que usualmente son más generales y no profundizan lo suficiente en los alumnos, por lo que cuando su aplicación sucede en los primeros momentos de interacción al momento de su ingreso, la intervención contribuye a la permanencia de los estudiantes, evitando así que abandonen las instituciones, las cuales los necesitan para existir (U.R, 2008).

Entender que las instituciones de educación superior necesitan a los estudiantes es sumamente importante, por ello el actuar de forma oportuna brindando diferentes oportunidades que pueden ser focalizadas o extendidas de manera general también lo

es; la vida estudiantil comienza en el primer semestre y si bien puede ser considerado como el de más importancia, no significa que durante el transcurso de su vida formativa dentro de la educación superior no puedan existir eventos críticos, de ahí brindar de la mejor manera y la mayor cantidad de recursos disponibles para evitar el abandono, la deserción o el rezago.

La idea anterior se hila con la tutoría par bajo el papel que juega la misma, actuar como un referente puede propiciar la motivación y la orientación que sirvan como los referentes para entender la vida universitaria, por lo que el aspecto de compartir una cercanía etaria así como de un similar contexto o experiencias, funcionan como los motores principales de las interacciones y el acercamiento y moldean los canales de comunicación mediante los cuales, tutor y tutorado interactúan (U.R. 2008).

No es de desconocimiento que un importante porcentaje de los estudiantes en México no terminan satisfactoriamente el trayecto de la vida universitaria, por lo que se vuelve necesario revirar al inicio de ésta para complementar y atender principalmente las necesidades que les permitan transitar de la mejor manera posible este largo pero bello viaje. Ahora bien, para vislumbrar un poco mejor las acciones que los programas de tutoría par realizan, hay que definir bien los factores que intervienen en que el desarrollo de los estudiantes se vea mermado, Álvarez y Gonzáles (2008, p. 110.) mencionan los siguientes:

#### 1. Factores inherentes al alumnado:

- Desconocimiento de las exigencias que plantea la universidad.
- Desarrollo inadecuado de aptitudes específicas o acordes con el tipo de carrera elegida.
- Estilos de aprendizaje no acordes con la carrera cursada.
- Aspectos de índole actitudinal.
- Falta de técnicas de trabajo intelectual.

#### 2. Factores inherentes al profesorado:

- Deficiencias pedagógicas.
- Método usado para impartir la enseñanza.

- Falta de interés por la docencia.
- Falta de preparación científica.
- Problemática individual del profesor.
- Estilo de aprendizaje del propio profesor.

### 3. Factores inherentes a la organización académica:

- Tipo de planes de estudio.
- Ausencia de objetivos claramente definidos.
- Falta de coordinación entre diferentes disciplinas.
- Sistemas de selección a la entrada en la universidad.
- Criterios objetivos para la evaluación.

Profundizando un poco más sobre las situaciones que llevan a una deserción total del estudiante de las instituciones de educación superior, López y Orozco (s.f.) encuentran que las condiciones que provocan esto también son de origen psicológico, social o ambiental, derivados de los aspectos económicos relacionados principalmente a los recursos financieros de cada estudiante, organizacionales e interaccionales.

Como podemos observar, la propia institución en todo su complejo, así como el propio estudiante, presuponen una circunstancia de atención, sin embargo, no son los únicos aspectos a tomar en cuenta, el mundo en sí mismo plantea demandas y exigencias dentro de la educación superior, el desarrollo de nuevas tecnologías y la obsolescencia de las mismas, así como del propio conocimiento son elementos que también repercuten de forma casi inmediata en la formación de los estudiantes.

Las universidades en sí mismas se encuentran también en continuos procesos de actualización e incorporación a nuevas realidades, por lo que la enseñanza y el aprendizaje también se ven impactados. Las tecnologías suelen ser uno de los primeros tópicos referente a lo mencionado; el proceso de globalización también lo es para la universidad como institución, un gran proceso de inserción en el mundo, como lo es la educación profesional para el estudiante.

Otro punto importante es caracterizar al “estudiante universitario”, como ya se mencionó antes, existe un común denominador que es que un gran porcentaje de los

individuos que ingresan a la educación superior, suelen ser estudiantes egresados de la educación media, pero existe un porcentaje que a veces no siempre se menciona y son todos aquellos adultos que deciden acceder a estos estudios tras un largo periodo de haber egresado del nivel medio, por lo que esto implica nuevos retos específicos; sobre esto, Mastache (s.f.) menciona que un acto similar sucede con los docentes y sus contrapartes que recién acaban de ingresar, pero aun así la mención de ello es algo ya supuesto por los esquemas de atención; por lo que podemos concluir que la tutoría par también debe responder y lo hará basado en el mismo supuesto de ayudar al *estudiante* y lejos de que la distancia etaria pueda suponer un problema más, el área de oportunidad que encuentra para su función didáctica, radica en que el tutor par actuaría como un acompañante altamente capacitado.

Bajo estas ideas, la tutoría par puede ser contemplada no solo como una herramienta de atención o prevención, sino que también funciona como un identificador de causas de abandono y rezago en un formato casi de tiempo real y actualizado que funciona como un referente teórico, real e ideal de la situación de los estudiantes al momento de su ingreso y que contemplando otros sistemas institucionales, la atención integral que se busca puede lograrse.

## **2.1 La tutoría en las instituciones de educación superior**

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, ANUIES, formuló en el año 2000 el documento titulado *La educación Superior en el Siglo XXI* en el cual se formularon algunas concepciones sobre el sistema de educación superior (S.E.S.) que planteaban que este debería sufrir algunas modificaciones que permitieran responder a las exigencias del contexto social, así como de aquellos que derivaran de los ambientes nacionales e internacionales; la creación de una sociedad que partiera del conocimiento; la formulación de una educación de excelencia por parte del sistema superior de educación basándose en elementos de índole humanista, científica y técnica; y que se formaran puentes y sistemas altamente cooperativos de manera interinstitucional así como de manera académica y estudiantil que ayudara a los procesos de innovación para el aprendizaje

(Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [ANUIES], 2000).

Lo anterior fungió como un esquema orientador que permitió proponer en su entonces algunos lineamientos que formarían parte de esquemas para la creación de programas que deberían ser tomadas por el sistema de educación superior para lograr una formación de carácter integral, basándose en una visión humanista para con los individuos que formaban parte de las IES, de manera que los objetivos propios de los programas así como de las necesidades que surjan pudieran enfrentarse de manera oportuna y con ello lograr no solo el desarrollo de los individuos sino también del país.

Bajo el tema anterior, la Secretaría General Ejecutiva de la ANUIES procedió a conglomerar un grupo especializado con el propósito de generar una metodología que apoyara la incorporación de la tutoría como una estrategia institucional orientada a mejorar el desempeño y rendimiento en cuestión de la calidad de la educación superior; en respuesta se obtuvo como resultado la creación e integración del texto *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior.*

A partir de entonces las instituciones de educación superior decidieron integrarse a estas nuevas políticas, produciendo así sus propios programas que permitieran atender sus necesidades bajo el marco de pautas que había presentado la ANUIES en aquel entonces. Algunos años después, durante el 2003 se realizó un primer acercamiento para valorar el progreso que se había realizado con respecto a todo el tema planteado de la integración de las tutorías al sistema de educación superior.

El estudio de la ANUIES a 47 IES, dejó en claro varias situaciones; antes de la propuesta de ANUIES *Organización y funcionamiento de programas institucionales de tutoría*, un total de 55.3% de los casos que analizó no presentaban algún servicio de atención a los estudiantes a nivel licenciatura, y un total de 44.7% si presentaban alguno. También se obtuvo que, en un promedio, las instituciones que tenían algún programa de tutoría, la población atendida correspondía al 40.3% en relación al total de estudiantes. Por otro lado, un total del 78.6% de las instituciones que no contaban

con algún programa, mencionaron la necesidad de ejecutar uno; por su lado un total del 21.4% del mismo grupo de IES no contemplaba alguno (ANUIES, 2003).

Como se menciona, la aplicación del programa también brindó un panorama con respecto a *qué* estaban haciendo las instituciones de educación superior referente a la formación de los estudiantes; de los datos anteriores, podemos rescatar que a pesar de existir un rango corto entre la presentación de los planteamientos por parte de la ANUIES en el año 2000, el sistema de educación superior puso en marcha planes para corresponder ante lo planteado sobre la integración de mecanismos de atención a los estudiantes.

Durante la producción de los contenidos de ANUIES, las universidades comenzaron a gestionar la creación de programas específicos y necesitados, otras se dedicaron a mejorar sus propuestas; con este trabajo comenzó la producción de políticas educativas a diferentes niveles y sectores que se enfocaran en lograr una educación por parte de las IES que fuera de calidad y que respondiera también a las pronunciaciones no solo de ANUIES, sino también a la Secretaría de Educación Pública propuestas durante el año 2001.

## **2.2 La Universidad Pedagógica Nacional, Unidad 092 Ajusco y la tutoría**

La Universidad Pedagógica Nacional se encuentra en: Carretera al Ajusco No.24 Col. Héroes de Padierna, Delegación Tlalpan, C.P. 14200, Ciudad de México. La cual es una institución pública de educación superior que tiene la finalidad de formar a profesionales de la educación de nivel licenciatura y posgrado.

En el nuevo marco de revoluciones de políticas educativas, decidió formar parte de las nuevas instrumentalizaciones acoplándose tanto a las demandas de la SEP como a las propuestas de la ANUIES; por lo que durante el año de 2002 se elabora el primer proyecto que llevaría por título *Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI)* el cual era un documento que contemplaba la creación de un *Programa Institucional de Tutoría (P.I.T.)*; Como una estrategia que pretendía hacer frente a los índices de deserción, rezago y reprobación (Rubio y Santos 2006).

Durante ese momento, la secretaria académica mediante la dirección de docencia, realiza una reunión el 18 de abril del año 2002, con la intención de plantear la necesidad de acudir a un curso sobre programas institucionales que realizaba la ANUIES; derivado de ello, alrededor de un grupo de quince docentes de la Unidad Ajusco, deciden acudir y recibir la orientación del *Curso de Capacitación para Tutores* que fue aplicado del 29 al 31 de mayo del 2002 (García, 2018).

A partir de la capacitación que recibieron los docentes, se formó una comisión promotora que pretendía llevar a cabo y promover una propuesta de tutoría, elaborando así un documento en el mes de julio del año 2002 titulado *El Programa Nacional de Tutoría para el sistema de unidades UPN*. Dicho programa pretendía sentar bases para el desarrollo del programa de tutorías; a finales del mismo año el grupo inicial de trabajo conformó la Comisión Institucional del Programa de Tutoría, la cual, estableció los primeros parámetros del programa de tutorías y las primeras posiciones con respecto a la operación, las cuales se definían de la siguiente manera:

- a) Incluir a todos los estudiantes de la UPN unidad Ajusco, aunque se priorizaría a los estudiantes que gozaran del beneficio de una beca del entonces Programa Nacional de Becas de Educación Superior (PRONABES), dado que en su reglamento así se requería.
- b) Los maestros interesados en participar en el programa, tendrían que ser capacitados para esta labor a través de un curso-taller.
- c) La participación tendría que ser una elección libre, tanto para maestros como para estudiantes (García, 2018, p.6).

La UPN Unidad Ajusco, delimitó sus propias bases de operación así como las regulaciones del programa, por lo que el 19 de febrero del año 2003 el *Programa Institucional de Tutoría de la UPN Unidad Ajusco* se presenta como la primer propuesta formal y en pie de lo que sería la atención bajo el marco de la tutoría en un futuro.

El programa institucional en cuestión fue promovido y aceptado por la comunidad, por lo que durante el primer año que transcurrió tras su puesta en marcha, ya se daba atención a un total de 150 alumnos aproximadamente, los cuales habían gestionado

un registro formal, bajo los principios que el Programa Nacional de Becas (PRONABES) exigía. En ese entonces el personal con el que contaba el programa para operar, tenía dentro de sus filas alrededor de unos 50 profesores operando como tutores. A su vez, promovió al interior de la UPN el *Curso de Formación de Tutores* con el que se pretendía elevar el capital docente para manejar la atención mediante el programa.

En enero del año 2004, la comisión que impulsó la primer propuesta así como el programa se disolvió, pues la puesta en operación así como las directrices del programa ya funcionaban por sí mismas y estaban establecidas, por lo que a partir del mismo momento surgió una nueva comisión que relevaría las actividades del programa; La Dra. Lilia Paz Rubio y la Mtra. Mercedes Murena Santos quienes formaban parte de la primer comisión fueron las que condujeron el programa a partir de entonces y el Consejo Académico aprueba durante el año de 2007 la creación del Centro de Atención a Estudiantes (CAE) el cual es la instancia que sigue operando el PIT hasta la fecha (García, 2018).

La UPN durante este primer momento, establece a la tutoría ya en plena acción como una atención personalizada que se le da a un estudiante o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos que se han preparado previamente para realizar dicha función, mediante los mecanismos que hemos señalado antes, apoyándose también en las teorías que respondan ante las necesidades de desarrollo y de aprendizaje del alumno y en la instrumentación para el uso de estrategias de carácter formativo. A su vez, la tutoría dentro de la UPN debe atender a los objetivos de la formación de los estudiantes que propone la UNESCO bajo los cuatro pilares de la educación: aprender a aprender, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a convivir (Rubio y Santos, 2006).

Para entonces la UPN ya tenía un esquema sintetizado no solo a nivel contextual sino que también respondía a exigencias internacionales. Continuando con el cómo. Las actividades que ha desempeñado el comité, las propuestas de atención se centraban en dos modalidades: Individual y Grupal. La primera es aquella donde se produce un encuentro tutor-alumno, con una atención de una hora aproximadamente y el docente

no podrá exceder la adjudicación de 5 alumnos debido al planteamiento por horario; La atención por grupos entonces estaba sujeta a un encuentro de un docente con un grupo reducido de alumnos, en las cuales se fomentaba particularmente las actividades para convivir con los otros así como fomentar el desarrollo de actividades de colaboración y participación; limitado a 10 alumnos por grupo, su enfoque estaba planteado para resolver problemáticas de carácter común y afines a los alumnos, como el desarrollo de estrategias de aprendizaje, hábitos de estudio, orientación sobre temas personales, etc. En caso de detectar problemas individuales, canalizarlos a una tutoría.

También el plan inicial contemplaba un programa permanente de formación de habilidades tutoriales, el cual pretendía que los tutores docentes, semestralmente trataran temas sugeridos por estos mismos, para ese entonces algunos ejemplos de este tipo dieron como resultado cursos como estrategias de aprendizaje, perfiles de estudiantes tutorados en la UPN y de autoestima (Rubio y Santos, 2006).

Como se puede observar, el plan inicial de tutorías contemplaba realizar agrupaciones generales y detectar de esta manera diferentes problemáticas mediante la conformación de grupos dedicados a atender necesidades específicas y generales de los alumnos de la UPN y a su vez proporcionaba una especie de retroalimentación para el propio programa y su actualización sobre tópicos de interés mediante las propuestas individuales que los docentes podían realizar.

Sobre el cómo se lograba la transmisión y promoción del programa para llevar a cabo sus objetivos, la UPN había realizado una sistematización de la red de servicios propios de la institución, mediante el diseño de un directorio de servicios que formaba parte de la acción tutorial bajo el concepto del desarrollo integral del estudiante y con ello también ayudar a que los tutores pudieran canalizar a los alumnos a otros sistemas de atención y que requirieran una atención especial.

La UPN también contemplaba otros planes de acción para dar a conocer el programa de atención de tutoría y apoyarlo bajo diferentes estrategias de comunicación e interacción como lo son: Cursos de inducción a la Universidad, orientación de carácter académico y educativo, cursos co-curriculares, actividades recreativas y deportivas, asistencia psicológica, orientación del servicio social y prácticas profesionales,

programas de extensión a la comunidad, servicio médico, seguro facultativo y bolsa de trabajo.

Todo lo anterior fue planteado al término de los primeros trabajos y seguido de las actividades de operación, por lo que podemos observar que el programa funcionaba a escala institucional y no se enfocaba a particularidades o que solo se centrara en aspectos académicos, atendiendo así a las demandas de la formación integral. Sin embargo Rubio y Santos (2006) a partir de su experiencia en la conformación del proyecto y la puesta en marcha de actividades diferenciadas, concluían determinadamente que, para ese entonces, la UPN aún no contaba con espacios adecuados o suficientes para llevar a cabo la actividad de la tutoría; existía una deficiencia con respecto al acceso de información útil sobre los servicios y los propios alumnos y no existía un diagnóstico que pudiera representar y ejemplificar de mejor manera las necesidades de los alumnos y las causas de su deserción.

Por ello, se concluía que con respecto a lo mencionado anteriormente, se debían adecuar espacios físicos para la realización de las actividades tutoriales, sofisticar los sistemas de acceso a la información útil y relevante para la actividad tu-toral así como la ejecución de propuestas de investigación que brindaran mayores elementos para conocer las problemáticas de los alumnos.

### **2.3 Centro de Atención a Estudiantes (CAE)**

Bajo la premisa de una educación de calidad, se buscó reforzar actividades que combatieran los índices de deserción, rezago y reprobación, lo que finalmente se concretó en la creación del Centro de Atención a Estudiantes (C.A.E.) como organismo dentro de la entidad educativa; éste tiene como facultad la operación del PIT y las actividades relacionadas a la Tutoría. El CAE está conformado actualmente por seis áreas: Dirección; Programa de tutoría, cursos y asesorías; Prácticas profesionales; Servicio social; Salud comunitaria; Bolsa de trabajo, Becas y Enlace administrativo.

En el año 2008 el CAE entra en funciones formalmente y durante esta etapa este órgano presenta ante consejo técnico un documento en el que se propone la construcción de un marco normativo institucional para los diferentes programas que opera el CAE, entre ellos el PIT.

Durante la administración de la coordinación al cambio de mando operativo por parte del CAE, parte de la información anterior se perdió, por lo que muchos de los documentos así como parte de investigaciones pasadas no pudieron formar parte de la nueva visión, no obstante esto no fue un impedimento para que el programa de tutorías prosiguiera con las operaciones. En el documento titulado *Procedimiento General de la Tutoría*, elaborado por el CAE en el mes de noviembre del año 2010 se recuperaron la mayoría de los procedimientos a tenor de funcionar como una guía operativa para los participantes del programa de tutoría, sentando así las bases de un nuevo PIT.

En el documento se definieron algunos preceptos generales; como la definición de la tutoría en la UPN, los objetivos que se buscan concretar, alcances, modalidades de atención y aquí es donde aparece por segunda vez el término de la *tutoría entre pares* como una modalidad de atención, también se establecían las funciones de cada uno de los participantes, las fases de operatividad de la actividad de la tutoría y también se incluían acciones como la organización de cursos de fomento a la formación académica y personal, el seguimiento y apoyo en las asignaturas con alto índice de reprobación.

Mucho de este contenido continua vigente al día de hoy, con algunas modificaciones que permiten una mejor aplicación del programa, las cuales también forman parte de actividades usuales que han adquirido importancia institucional, evolucionando algunas de ellas a programas conocidos como los *Cursos Intersemestrales* y *Asesorías en Asignaturas*.

Durante junio del año 2012, el Consejo Consultivo del CAE, el cual está conformado por las coordinaciones de las cinco áreas académicas, los responsables de programa de licenciatura, el coordinador del CAE y la Secretaría académica, aprobaron el documento titulado *Lineamientos Generales para la Realización de Prácticas Profesionales, Prestación de Servicio Social y Tutorías de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco*.

Debido a la pérdida de información, la necesidad de creación de un nuevo documento se hizo precisa, sin embargo, el propósito y las bases que lo crearon y que surgió a

partir del CAE, hizo que el documento fuera reconocido institucionalmente. Aunque esto no precisaba una nueva construcción de material, sino la consolidación que se había producido durante más de diez años.

El CAE funge como el administrador y ejecutor del Programa Institucional de Tutorías, aunque no está desligado de las acciones institucionales por lo que las actividades de innovación fueron constantes. Posteriormente, se trabajaron nuevas modelaciones para la reestructuración del PIT, que al término de una revisión de experiencias por parte de los tutorados sobre el manejo que se había dado con respecto al proceso de tutoría, éstos generaron observaciones que fundamentaron una nueva revaloración completa del ejercicio de la tutoría.

En el año 2012, la UPN diseñó el proyecto *Medios institucionales de apoyo a la mejora de los procesos de aprendizaje* como parte del programa de la ANUIES titulado *Apoyo a la Formación Profesional (PAFP)*, el cual tenía como intención mejorar algunas cuestiones y procesos para favorecer el aprendizaje, desempeño y la permanencia de los estudiantes en el nivel superior. Al PIT le correspondía desempeñar la labor de “Acompañamiento Estratégico a Estudiantes”, el cual tenía por objetivo realizar un análisis para sistematizar las trayectorias académicas de los estudiantes de la UPN unidad Ajusco de las generaciones 2008 al 2012, con la intención de generar y proporcionar indicadores de rezago, reprobación y deserción; lo que condujo finalmente a la investigación denominada *Diagnóstico de Necesidades Académicas Diferenciadas* que brindaría un mejor panorama sobre posibles estrategias a tomar para atender las necesidades mencionadas (García, 2018).

El CAE para estos momentos había logrado consolidar diferentes proyectos así como documentos que certificaran la acción tutorial dentro de la UPN; la elaboración y coordinación del último trabajo, permitió generar y contar por primera vez con un documento fehaciente de aquellos alumnos que presentaban dificultades y cuales áreas eran las que habían que cubrirse; las materias de mayor incidencia en reprobación, el nivel de rezago a partir del índice de créditos acumulados y el nivel de deserción. Los cuales eran puntos clave que se relacionan a la mejora de la educación

que propuso ANUIES; a partir de entonces dicho ejercicio exploratorio se ejerce cada año con motivo de actualización del diagnóstico.

El trabajo continuo ayudó a incrementar la población que acudía al CAE, por lo que se buscaron mejores formas de atención, lo que originó posteriormente el *Proyecto de automatización de los cursos intersemestrales y asesorías en asignaturas* en coordinación con la subdirección de informática durante el año 2014, el proyecto consistió en el análisis y desarrollo de una plataforma que permitía realizar operaciones a distancia en cuanto a inscripción, registro y seguimiento de procesos de tutoría grupal; la plataforma fue puesta en marcha en 2015.

Bajo la misma línea, en conjunto con el área de planeación de la UPN, se crearon las *Guías Operativas del PIT* en dos modalidades; la tutoría individual que contemplaba la atención de tutoría por parte de un docente y también se incluía la atención por parte de un tutor par, es decir, dentro de la sistematización ya estaba organizada la gestión de tutoría par; también se incluyó a la tutoría grupal bajo la modalidad de curso y asesoría.

Al día de hoy las responsabilidades de ejercicio y operación del PIT de manera integral, corresponde al CAE en todas sus dimensiones; se han ido modificando y adecuando detalles que han facilitado actividades distintas y se han configurado nuevas, basadas en los principios que han originado todos los cambios desde la creación de la primera comisión.

#### **2.4 El programa de tutoría entre pares en la UPN**

Como hemos podido observar, el PIT ha sufrido grandes cambios a partir de diferentes eventos que han marcado la forma en que se atiende a la población estudiantil, permitiendo explorar formas actualizadas que reduzcan el tiempo y optimicen los recursos disponibles para asistir a todo aquel estudiante que lo requiera.

El programa de tutoría de pares de la UPN es el producto de una travesía larga en cuestión de políticas educativas, así como en el diseño de metodologías de atención a la población estudiantil; ha sido reconocido a nivel institucional, lo que le convierte

no en un proyecto sino en una forma activa de la cual se hace uso para enfrentar las dificultades que se viven al interior de ella.

Como ya se ha mencionado antes, el *PIT entre pares* tiene dos momentos importantes en la historia de la universidad; el primero de ellos ocurre en el año de 2008 con el documento elaborado por la comisión de tutoría y servicio social al consejo técnico; en este primer momento se establecía que un tutor par será todo aquel estudiante que cuente con el 70% de créditos, que realice su servicio social o que se encuentre inscrito en una práctica profesional en algún programa educativo, apoyando a estudiantes de primero a tercer semestre. También se establecía que en cada programa donde exista la figura de tutor par, se deberá diseñar e instrumentar un programa de formación para el desarrollo de las actividades de tutoría (Aguilar et al, 2008).

El segundo momento clave de definición conceptual del tutor par dentro de la UPN Unidad Ajusco sucede dos años después a partir de una revaloración del PIT. En 2010 el documento *Procedimiento General de la Tutoría*, establece que la tutoría de pares, se realiza durante el primer año de formación profesional como una opción de atención, en la cual un estudiante de los últimos semestres, con un promedio mínimo de 8 y una actitud positiva acompaña a un estudiante en sus procesos de formación, se realizará una capacitación y seguimiento de los tutores pares y además el desarrollo de sus actividades tutoriales serán tratadas como servicio social bajo la supervisión de un responsable institucional.

Éstos cambios que a primera vista podrían no verse como grandes modificaciones, muestran que a partir del documento de 2010 aquel alumno que desee ser tutor par, deberá estar acotado a varias circunstancias clave, la primera es que establece un perfil necesario el cual es que se cuente con un promedio mínimo de 8 y además de ser un estudiante regular, estableciendo de manera indirecta que un tutor par debe ser un estudiante competente con habilidades como escucha activa, comunicación asertiva y que posean capacidad de síntesis, también se menciona que ahora el programa de tutoría par será contabilizado como actividad de servicio social, lo que promueve un beneficio más allá de la gratificación de participar voluntariamente como se deja expresado en el documento de 2008. También se dice que el tutor par recibirá

capacitación lo cual es benéfico para la formación de los estudiantes próximos a egresar y por último, habrá un responsable en constante interacción con todos los estudiantes lo que actuará en un sentido como sistema de apoyo para el tutor par que antes no existía.

Siguiendo con las formalidades de la tutoría par, también se especifican dentro de los marcos de los procedimientos generales con respecto al programa de tutoría, que si un alumno decide formar parte de los procesos como tutor par, asume los siguientes compromisos:

- Acompañar entre 2 y 10 estudiantes de primer año universitario en su integración y adaptación al contexto universitario en un ambiente de cordialidad y respeto mutuo.
- Proporcionar a sus tutorados información sobre los servicios y actividades que ofrece la universidad.
- Identificar las necesidades académicas y de información de sus tutorados.
- Adaptar estrategias de estudio acordes a las necesidades de sus tutorados.
- Impulsar el autoaprendizaje en los tutorados.

También se establecen dentro del documento *Procedimiento General de la Tutoría* (2010), los siguientes derechos que adquiere el tutor par dentro del programa:

- Ser tratado con respeto por otros tutores pares, tutorados, coordinaciones de los programas educativos de licenciatura y el área institucional del Centro de Atención a Estudiantes.
- Contarán con capacitación y seguimiento constante de un responsable institucional.
- Realizar mediante las actividades tutoriales su servicio social.

Se menciona que fueron estos dos momentos importantes para las acciones que realiza la tutoría par dentro de la UPN Unidad Ajusco, debido a que fueron estos los documentos que sentaron las bases para permitir la comunicación y participación de los estudiantes para ejercer los preceptos que se tienen instituidos en la UPN, Unidad Ajusco y a su vez, no solo se convirtió en un programa de apoyo, sino que también es

aceptada dentro de otros rubros como actividades de servicio social y prácticas profesionales opcionales; dicho esto, se puede entender que está legitimada como una acción en pro de los estudiantes, basándose no solo en aspectos teóricos sino también en aspectos que han sido caracterizados mediante la realización de investigaciones dirigidas a la comunidad estudiantil, por lo que cuenta con los suficientes elementos y reconocimiento institucional para fungir como un eje de atención especializado dentro de la red de servicios que ofrece la institución para atender las demandas de su propia población.

Continuando con la formación del tutor par dentro de la UPN y sus normativas, en junio del año 2012; se presenta el documento *Lineamientos generales para la realización de prácticas profesionales, prestación de servicio social y tutorías de la universidad pedagógica nacional unidad Ajusco*; en él se formaliza la actividad de la tutoría y a la fecha de realización de éste documento, son los fundamentos y caracteres de operación que maneja el CAE con respecto a todo el proceso y por el cual se rigen las intervenciones así como los objetivos y definiciones.

Se plantea al principio del documento, una idea general seguida de varios objetivos específicos de la tutoría y se establece primeramente que: *“La tutoría es un programa institucional de acompañamiento personalizado que tiene como propósito resolver las necesidades académicas de los estudiantes, durante su permanencia en la Universidad, en beneficio del desarrollo de sus habilidades y competencias académicas y personales, vinculadas a su formación profesional”* (UPN, 2012, p. 15).

Y los objetivos específicos que se persiguen son los siguientes:

- a. Establecer las bases para la elaboración, seguimiento y evaluación del Programa Institucional de Tutorías.
- b. Determinar los criterios de aplicación general para el desarrollo de la tutoría como una actividad sustantiva, articulada a la práctica docente que coadyuva a la formación integral del estudiante y apoya el desarrollo de sus potencialidades desde que ingresa hasta que egresa.

c. Coadyuvar a que el estudiante esté en posibilidades de concluir en las mejores condiciones sus estudios y contribuir a su formación profesional en el campo de la educación.

Los lineamientos generales contemplan su propia definición partiendo de todo el trabajo realizado con anterioridad, pudiendo delimitar a la tutoría como: una práctica institucional de acompañamiento de estudiantes durante su formación universitaria, transversal a todos los programas educativos de licenciatura; también se establece que a esta atención se le puede recurrir en función de las necesidades durante la estancia en la Universidad Pedagógica Nacional, Unidad Ajusco.

También se deja en claro que dentro de la organización académica y administrativa de las tutorías, en el inciso *d*, el tutor par es tomado en cuenta, por lo que su actividad no solo estará relacionada a las cuestiones propias del ejercicio de la tutoría sino que también al ejercicio administrativo de los procesos que deriven de ello. También en el apartado *d.1*; se establece que, los tutores pares son el conjunto de estudiantes que en cumplimiento de un programa de servicio social, están interesados en apoyar a los estudiantes que cursan los primeros semestres de estudios de una licenciatura en la Universidad Pedagógica Nacional (UPN, 2012).

Referente a la formas de atención, se establece que la tutoría de pares será brindada y ejecutada por un estudiante que esté en condiciones de realizar su servicio social, atendiendo a estudiantes de nuevo ingreso en el proceso de integración al ámbito universitario. Este tipo de atención puede brindarse de manera presencial dentro de la UPN o en línea, sirviéndose de las tecnologías de la información y comunicación mediante una plataforma específica e institucional.

Con respecto a los procesos de inicio y duración, se menciona que el acompañamiento y proceso de tutoría se inicia en cuanto el CAE asigne, para el caso de la tutoría de pares, a un estudiante de cualquier licenciatura; el acompañamiento se llevará a cabo durante el tiempo que realicen sus estudios y hasta que cubran la totalidad de los créditos correspondientes de cada licenciatura, mediante los plazos y formas elegidas por ellos y de acuerdo al reglamento para estudiantes.

Los requisitos para fungir como tutor par bajo los lineamientos generales son los siguientes:

- a. Ser estudiante regular
- b. Haber cubierto al menos el 70% de los créditos correspondientes al programa educativo que cursa
- c. Estar inscrito en el Programa de Servicio Social respectivo
- d. Poseer un promedio general mínimo de 8
- e. No haber sido sancionado en términos del reglamento respectivo
- f. Mostrar entusiasmo para la realización de actividades grupales; saber escuchar, mantener una comunicación asertiva; demostrar capacidad de síntesis e interés en apoyar a estudiantes que cursan los primeros semestres de sus estudios universitarios.

También se definen las siguientes funciones para el tutor par:

- a. Presentar ante el Centro de Atención a Estudiantes, un plan de trabajo tutorial semestral en el formato que para el efecto se expida;
- b. Acompañar entre dos y seis estudiantes de los primeros semestres, en su integración y adaptación al contexto universitario;
- c. Proporcionar a los tutorados, información sobre los servicios y actividades que ofrece la Universidad;
- d. Identificar las necesidades académicas y de información de sus tutorados;
- e. Adaptar estrategias de estudio acordes a las necesidades de sus tutorados;
- f. Fomentar el auto aprendizaje en los tutorados;
- g. Presentar ante el Centro de Atención a Estudiantes, los informes semestrales sobre el acompañamiento tutorial. Los informes deberán contener al menos lo siguiente:
  - g.1) El número de estudiantes que fueron atendidos;

- g.2) Las necesidades académicas y de información de sus tutorados atendidas y canalizadas, en su caso, durante el periodo correspondiente;
- g.3) El resumen de las actividades realizadas;
- g.4) Las metas alcanzadas;
- g.5) La demás información relacionada.

Durante el año 2013, la opción relacionada a la tutoría de pares con respecto a los procesos de servicio social y prácticas profesionales opcionales, llevaría por nombre *Apoyo a la comunidad estudiantil: tutoría de pares*. La cual estaría a cargo de dos responsables institucionales que serían la profesora Maribel Sánchez García y la profesora Estrella Marisol Quiroz Estrada; el Centro de Atención a Estudiantes fungiría como el centro de operaciones y lugar físico de atención con respecto al programa. Algunos años posteriores; la Licenciada Maribel Sánchez sería el elemento administrativo y ejecutivo del programa, haciendo algunas modificaciones finales que fungirían como operacionales para la prestación de las actividades de servicio social y prácticas profesionales opcionales:

El proyecto titulado *Apoyo a La Comunidad Estudiantil: Tutoría De Pares* contempla como objetivo brindar un acompañamiento personalizado, que permita atender las necesidades específicas de cada estudiante, con el fin principal de prevenir el rezago y el abandono escolar. El tutor par mediante el préstamo de procesos de servicio social y prácticas profesionales, tendrá la oportunidad de enriquecer la trayectoria profesional respecto a su plan de estudios, adquirir nuevas herramientas, recibir capacitaciones continuas y con ello brindar un servicio comunitario de orientación y asesoría a los tutorados mediante el desarrollo de nuevas habilidades.

La justificación que se presenta de la operación del programa menciona que la tutoría de pares pretende promover estrategias de carácter esencial que les permitan a los tutorados afrontar situaciones que puedan presentarse durante el inicio de su trayectoria académica, como pudieran ser la adaptación escolar, el sentido de permanencia, el rezago con respecto a las materias de mayor índice de reprobación y

también sobre el abandono escolar, además de un apoyo general a conflictos de diferente naturaleza.

Dentro del programa se establece sobre el tutor par y el perfil, que éste debe ser empático, ser capaz de escuchar, saber indagar sobre los intereses de los tutorados, ser capaz de guiarlos en aspectos personales; escolares y académicos; con la intención de que bajo este esquema se puedan potenciar las capacidades, actitudes, valores y hábitos; mediante un acompañamiento flexible y de carácter personalizado para lograr un desarrollo integral del estudiante y ayudarlo dentro de los modelos formativos propios de la institución así como en la identificación del rol que desempeñará.

Los objetivos particulares del programa, son los siguientes:

- Apoyar a los estudiantes para favorecer la integración académica y mejorar la experiencia personal.
- Brindar orientación académica a estudiantes de nuevo ingreso
- Orientar en la búsqueda de herramientas de estudio, clasificación y búsqueda de información y análisis.
- Contribuir en el desarrollo de habilidades, capacidades y actitudes para la colaboración entre compañeros y profesionales en el ámbito académico y personal.

Sobre las funciones del tutor par con respecto al acompañamiento; se dará apoyo a estudiantes de primer y segundo semestre, para que logren un desarrollo óptimo con respecto a habilidades sociales, personales y afectivas mediante un acompañamiento mediado por un compromiso de respeto, cordialidad, empatía confianza, escucha, identificación de necesidades y la autorreflexión que propicien una intervención adecuada por parte de los tutores pares; además de ello también realizan actividades de apoyo con respecto a la gestión y administración del CAE.

Para lograr los objetivos sobre el acompañamiento y actividades de desarrollo integral de los estudiantes, se realizan las siguientes actividades:

- Apoyo psicopedagógico y atención personalizada a estudiantes de los dos primeros semestres de la carrera según el plan de estudios del prestador del servicio social o prácticas profesionales
- Apoyar y brindar asesorías enfocadas al desarrollo o fortalecimiento de habilidades adquiridas durante su formación profesional
- Bajo una visión general del proceso de tutoría otorgado al estudiante, se atienden de manera reglamentaria las solicitudes con respecto a la asesoría académica en cada una de las asignaturas correspondientes a cada uno de los semestres de atención y basado en ello se destacan las cuestiones de regularización sobre materias con estatus de reprobación o riesgo de adquirir dicho estatus.
- Para las actividades que requirieran una revisión subsecuente y repaso de contenidos, se construye paralelamente una guía de trabajo personal del tutor par, la cual servía como bitácora y como herramienta para poder ser usada durante el ejercicio de revisión de contenidos y también como material didáctico para ayudar en la resolución de ejercicios y ejemplificar procedimientos.

El CAE ha elevado la tutoría de pares más allá de los espacios habituales de enseñanza con el objeto de lograr que los participantes mejoren en sus áreas de oportunidad, construido a partir de la diversidad del alumno. Por consiguiente se diseñó un plan de atención específico para este propósito

Este plan de atención fue una acción programada y sistematizada a lo largo del periodo que comprende servicio social y prácticas profesionales; esta intervención procede de una acción esporádica por parte del alumno interesado que se concretiza cuando cumple con los requisitos de inscripción al programa.

Los requisitos para formar parte del programa y que son los que generan el expediente del participante, son los siguientes: un historial académico, una fotografía tamaño infantil a color o blanco y negro con información personal al reverso de la imagen, llenado de solicitud y selección del programa del que quisieran formar parte (par o programa docente).

Cuando los estudiantes seleccionaban el programa de tutoría par se iniciaba con una breve introducción especificando a detalle las características del programa bajo esta

modalidad de las que se desprenden las siguientes acciones, especificando que cada una de estas se configuren de manera particular para cada uno de los 14 participantes:

a) Configuración de primer contacto.

Cuando un estudiante ingresa por primera vez al CAE con intención de informarse sobre el programa de tutorías y solicita saber los requisitos para saber sobre cómo ser candidato para el programa y los beneficios que se adquieren al pertenecer a cualquiera de las modalidades. Aquí es el momento clave en el que los estudiantes reconocen el tipo de atención que le permita ser guiado con eficiencia para satisfacer sus problemáticas y de interés.

b) Creación de rapport.

Cuando el estudiante decide formar parte del programa de tutoría de pares, se comienza con la generación de un ambiente de confianza, seguridad, empatía, tranquilidad y profesionalismo que le permitan desenvolverse con facilidad en ese momento para expresar sus necesidades en un primer momento.

c) Entrevista preliminar de reconocimiento de necesidades.

Las preguntas realizadas en este momento de la interacción son de carácter general que parten de los conocimientos básicos expresados en el momento de elección, partiendo de las líneas conocidas como lo son el semestre que cursan y el plan de estudios al que pertenecen o en dado caso, siguiendo las necesidades que expresen en el momento de manera tácita.

d) Diálogo sobre la metodología de la interacción.

Una vez reconocidas las necesidades y asumido el rol de tutorado, se continua con las formas y medios de interacción con las cuales los posteriores procesos se llevan a cabo en tiempo y forma.

e) Implementación de la metodología de interacción (a distancia, presencial o mixto).

Se procede a definir la modalidad en la que se pretenden llevar a cabo, bajo los requerimientos y disponibilidades del propio estudiante.

Presencial: esta modalidad se realiza dentro de las instalaciones, en éste caso se le permite al estudiante elegir el espacio en el cual se sienta cómodo para comenzar con la tutoría de pares.

A distancia: en esta modalidad, se recurre a medios digitales basados en la disponibilidad, accesibilidad, y adaptabilidad que posea el estudiante para llevar a cabo la tutoría par con respecto a espacios, tiempo y medios.

Mixto: permite al estudiante utilizar el espacio físico de la UPN, Unidad Ajusco así como recursos y medios digitales para llevar a cabo la tutoría par.

f) Segunda entrevista para identificar áreas de oportunidad.

Esta fase contempla un diálogo más amplio que puede partir de las necesidades tácitas expresadas en la primera entrevista haciendo un énfasis y precisiones sobre ellas y/o la observación sobre posibles necesidades no identificadas previamente, lo que sirve de base para la elaboración del esquema de atención específico.

g) Elaboración de esquema de atención y aplicación de esquema personalizado.

Esta fase parte de la segunda entrevista y marca los principales ejes de atención bajo la tutoría par que pueden coordinarse con otras áreas de atención específica como el área de salud, académica, artística y deportiva y de servicios generales, con la intención de promover el desarrollo integral del estudiante.

h) Seguimiento del esquema aplicado.

Una vez aplicado el esquema, según lo requerido, se realiza un control del progreso del estudiante desde la integración, aplicación y desarrollo del mismo.

i) Comparativa de referentes para el análisis de las conclusiones con respecto al tema de atención aplicado.

Finalmente, se contrasta el progreso de los datos recabados en el inicio de la integración del programa con relación al término del semestre con respecto al

esquema de atención y el progreso en general del estudiante, los cuales ratifican el nivel de éxito.

Una vez revisados los elementos que componen al proceso de la tutoría de pares se puede comenzar a desglosar las actividades realizadas durante el proceso de prácticas profesionales, esto se mostrará a través de algunos casos retomados de la experiencia como psicólogo educativo dentro del programa *Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares*, por lo que a continuación se describirán las actividades realizadas y el actuar del psicólogo educativo en un marco de procesos relacionados a la tutoría de pares.

### **Capítulo 3. Intervención realizada desde la Psicología Educativa en el programa Apoyo a la Comunidad Estudiantil: Tutoría de Pares**

El presente capítulo contiene la experiencia generada en el programa y las funciones que se llevaron a cabo para proporcionar el apoyo a los estudiantes en el programa, lograr su integración académica desde la perspectiva de la Psicología Educativa.

Las siguientes actividades: diseño e implementación de campañas de difusión, orientación específica en situación de vulnerabilidad, elaboración de guías para proyectos académicos, seguimiento de tutorados de manera presencial y a distancia, detección y canalización de necesidades específicas al área correspondiente; Se realizaron con cada uno de los estudiantes reportados y atendidos en el programa siguiendo los postulados de los documentos oficiales y atendiendo necesidades específicas en el ámbito educativo.

Primeramente se puede identificar que se realizaron intervenciones con los tutorados en procesos de enseñanza y aprendizaje focalizados en las áreas de lectura y matemáticas, desarrollo de metodologías de estudio poniendo un particular interés en la adecuación de estructuras factibles y moldeables a los intereses particulares de cada tutorado para aumentar la eficiencia en las capacidades de producciones textuales como ensayos, así como en procesos complejos relacionados a temas de estadística.

Las intervenciones partieron de la realización de observaciones durante el tiempo que los tutorados estuvieron participando dentro del programa, el análisis del aprovechamiento académico, habilidades y aptitudes del tutorado, el desarrollo funcional del tutorado en el ambiente educativo y la búsqueda de un sistema que permitiera equilibrar las necesidades con los sistemas de apoyo institucionales.

También se buscaron soluciones a condiciones complejas que mostraron los tutorados que iban desde situaciones psico-afectivas, cognoscitivas, conductuales y de salud que se manifestaron durante el inicio o desarrollo de la actividad académica, prestando una atención especial para el desarrollo de esquemas de atención multinivel.

Los procesos de orientación también pretendieron cumplir con el propósito de mejorar las aptitudes y habilidades a partir de la atención individualizada para mejorar el desarrollo personal del estudiante. Todo esto se realizó tomando en cuenta factores aprendizaje, desarrollo de la personalidad, desarrollo integral y la colaboración con otras disciplinas a partir de las intervenciones psicopedagógicas.

A continuación se hará un desglose específico de las actividades, especificando tiempos espacios, métodos y características particulares de los procesos así como de las intervenciones y los métodos usados.

### **3.1 Identificación de necesidades.**

Las actividades y procedimientos que se llevaron a cabo, parten de lo efectuado dentro del programa. Todos los procedimientos que se detallarán a continuación se realizaron durante dos periodos, el de servicio social y de prácticas profesionales, en cada uno se contempla la posibilidad de atender a un máximo de 6 tutorados según el reglamento del programa.

De manera general, otorgué una atención a un total de 16 estudiantes de los cuales: 8 estudiantes fueron atendidos durante el intervalo de tiempo del periodo de servicio social (en éste periodo se contabilizan tales alumnos atendidos dado que 2 decidieron cambiar de tipo de atención de tutoría par al formato de tutoría docente, por lo que abrió espacios para dos nuevos alumnos), en el intervalo de prácticas profesionales igualmente se atendieron a 8 estudiantes (2 alumnos decidieron abandonar el programa a la mitad del semestre, por lo que abrió la posibilidad a nuevos alumnos de integrarse)

Para efectos de éste trabajo se retomará la experiencia de 4 tutorados que cumplieran con los siguientes criterios:

- *Haber recibido tutoría continua:* se refiere a aquellos tutorados que de manera voluntaria y constante se presentaron a tutoría en las fechas señaladas expedidas por el tutor o en las que el tutorado solicitó una atención y que además de ello, elaboraron al final de cada uno de los semestres los formatos

de reporte y su consecuente seguimiento para el próximo semestre a cursar de manera formal como lo solicita el programa en tiempo y forma.

- Que se encuentren cursando el primer año de licenciatura.
- Que la solicitud para pertenecer al programa sea por motivos de actividad académica.
- Contar con un periodo de atención de un semestre como mínimo.
- Que formen parte de la licenciatura en Psicología Educativa.

La categorización descrita es para representar que los estudiantes que acuden al programa de son complejos y que a su vez permita observar de manera sistematizada sus características particulares y el cómo éstas se mezclan con el contexto estudiantil y con ello dar cuenta de los aspectos de variabilidad que se pueden presentar al momento de realizar la labor de la tutoría par.

Independientemente de la selección de casos específicos aquí mostrados, el proceso de identificación de necesidades es particular en el programa, ya que como tal no existe un manual o guía de como interactuar para definir de forma directa por parte del tutor par las necesidades de los tutorados, sin embargo existen dos elementos sustanciales a los cuales se recurre para comenzar el proceso de identificaciones de necesidades específicas del estudiante: el primero es el formato de solicitud que elabora el estudiante que solicita el apoyo de tutoría, en dicho formato existe un apartado en el que describe su propia situación por la cual solicita la inscripción al programa, éste es el punto base para la siguiente fase del proceso.

La segunda parte es una entrevista directa con el estudiante, en la que se interactúa de manera formal, se dialoga con el estudiante para preguntar sobre los motivos expresados en la hoja de registro y luego se menciona el papel el tutor par en su proceso de atención.

Con la información recabada se comienza a diseñar las estrategias para la atención de necesidades que presente el estudiante, sin embargo, existe una situación reiterativa en el proceso de atención, en la cual, en un principio los estudiantes acuden si bien expresando las necesidades que ellos consideran oportunas de atender, con el transcurso del tiempo en el proceso de tutoría, surgen nuevos elementos en sus

necesidades educativas, por lo que el proceso de atención y estrategias de atención puede cambiar a las nuevas necesidades expresadas o detectadas por el tutor, y de manera paralela a lo largo del proceso de tutoría par, se hace un registro basado en la observación participante.

En éste estudio se reportan momentos clave en los que el alumno requiere de una mejor atención o de otros recursos, lo que compromete a las habilidades metodológicas y conocimientos del Psicólogo Educativo para identificar y apoyar al tutorado.

Para los casos de los informes aquí presentados, las técnicas de la observación participante y el registro longitudinal son los métodos mayormente útiles para la identificación de las necesidades realizadas a lo largo de dos semestres para cada uno de los estudiantes.

### **3.3 Informe sobre los participantes en el programa de apoyo a la comunidad estudiantil: tutoría de pares.**

A continuación se dará cuenta de las actividades realizadas con cada uno de los cuatro participantes seleccionados. Para caracterizar a cada informe se optó por diseñar una nomenclatura para identificar a cada participante con la intención de proteger sus datos personales; la clave para cada estudiante se rige por la letra "T" haciendo alusión a la palabra *Tutorado*, seguido de un guion y posteriormente un número consecutivo de dos cifras (ejemplos: T-01, T-02, T-03, T-04, etcétera).

#### **3.3.1 Tutorado 1 (T-01)**

##### **Datos generales**

Estudiante de la licenciatura en Psicología Educativa, Segundo Semestre, Turno Matutino.

##### **Situación académica inicial**

El tutorado se ubica dentro de una asesoría continua, ya que acudió de manera voluntaria a cada sesión de tutoría y se dio un seguimiento de manera ininterrumpida conforme lo establece el programa.

El contacto comienza cuando T-01 asiste al CAE producto de las actividades de difusión que se realizaron durante las primeras semanas de ingreso al segundo semestre. T-01 buscó apoyo directo con respecto al programa de tutorías, seguido particularmente de una asesoría en el proceso de inscripción a becas. El acercamiento con respecto a los intereses del estudiante por formar parte del programa de tutorías se realizó de una manera estándar; se le mostró al tutorado cuales eran las opciones disponibles que se ajustaran a sus necesidades y por convencionalidades decidió el programa de tutoría par.

El protocolo para identificar los primeros rasgos de atención, se realizó como se ha descrito anteriormente, y T-01 demostró tener algunas inquietudes con respecto a su desempeño académico del semestre anterior (primero) y lo que había conocido del semestre inmediato (segundo).

Las primeras situaciones a atender eran el bajo desempeño que había obtenido en cuanto a la materia de *Estado sociedad y Educación* y la materia similar que se cursa en segundo semestre llamada *Sociedad y Educación en el México Actual*, ya que había reprobado dicha materia y no deseaba que una situación similar se pudiera repetir. Además de lo anterior manifestó algunas preocupaciones con respecto a la dinámica de la materia, las cuales le dificultaban el procedimiento de realizar las actividades de manera adecuada.

De manera paralela también manifestó algunas preocupaciones con respecto a la materia de *Estadística* de segundo semestre, debido a que los conocimientos que se habían revisado hasta ese momento desde su formación en bachillerato se consideraban por parte de T-01 como insuficientes y/o deficientes; además de ello, expresó que encontraba dificultades para comprender los procesos así como la teoría de dicha asignatura

### **Objetivos de trabajo**

Una vez analizado el testimonio de T-01, se determinó entonces que el motivo principal por el que acudía era para apoyo académico con respecto a materias del tronco de *Estado Sociedad y Educación* así como de *Estadística* de segundo semestre, por lo

que la atención se centraría a lo largo del periodo académico correspondiente a alcanzar los siguientes objetivos:

- Mejorar el desempeño en la materia de *Sociedad y Educación en el México actual*.
- Asesoría para recursamiento de la *materia Estado, Sociedad y Educación*.
- Mejorar el desempeño en la materia de *Estadística 1*
- Desarrollo herramientas y habilidades como estudiante
- fomentar su autonomía.

### **Proceso de tutoría par**

Posteriormente a la entrevista principal se acordaron las formas de comunicación para mantener la observación con respecto al desempeño académico y tejer el puente de interacciones de apoyo, por lo tanto se decidió trabajar de manera primordialmente presencial, pero además se estableció un formato de comunicación a distancia mediante plataformas digitales en caso de que T-01 no pudiera acudir a alguna de las sesiones debido a eventualidades que debiera atender. En total, la atención que se brindó a T-01 duro dos semestres (1ro y 2do).

- **Proceso del primer semestre de atención**

Con respecto al progreso de asignatura Estado, Sociedad y Educación del primer semestre y que se encontraba en un estatus de reprobación, se asesoró al estudiante principalmente para entender el proceso de recursamiento en un grupo especial; el cual es una estrategia para evitar el rezago académico en los estudiantes que por cualquier motivo no hayan acreditado una materia y que usualmente corresponde a las de mayor índice de reprobación, las cuales coinciden con las materias de la línea curricular Socioeducativa y la dupla de las materias de Estadística correspondientes al segundo y tercer semestre.

Para el primer objetivo planteado, la asesoría se enfocó primeramente en el proceso de apoyo para acreditar la materia y afrontar este tipo de situaciones y con ello proporcionar el conocimiento sobre formas de acreditación que tiene disponible la universidad para los estudiantes.

Una vez concluido el procedimiento de inscripción, T-01 decidió cursar en el grupo especial, por lo que se acordó un apoyo con respecto a situaciones en las que pueda haber dificultad en el aprendizaje de algún tema o durante la realización de alguna actividad académica. La asesoría que se brindaba era mayoritariamente para la localización de documentos, bases de datos y repositorios que pudieran servir para el desarrollo de las actividades.

Como resultado del apoyo brindado para las actividades, al finalizar el grupo especial, logró desarrollar habilidades para la búsqueda de información así como una capacidad de resiliencia mayor ante algunas situaciones específicas que pudieron haberse manifestado durante el grupo especial, por lo que concluyó de manera exitosa el proceso de recursamiento dando como resultado la acreditación de la asignatura de Estado, Sociedad y Educación, concluyendo así la gestión de un objetivo.

Con respecto a la materia de Sociedad y Educación en el México Actual, debido a que había un factor importante en dicha materia, el cual era la participación del mismo docente con el que había cursado sin acreditar en primer semestre; se manifestó una preocupación particular por parte de T-01, la cual era que sucediera una situación similar a la del semestre anterior, ya que la forma de evaluación era, en palabras del tutorado; exigente con respecto a las habilidades que poseía T-01 sobre la elaboración de trabajos de tipo ensayo, reportes de lectura, presentaciones y proyectos bajo el esquema de evaluación planteadas por parte del docente.

Para la situación de elaboración de producciones de texto se optó por diseñar una guía con algunos materiales que dieran los elementos básicos y sirvieran de referencia base para la construcción de documentos, principalmente los ensayos, los cuales para T-01 representaban el mayor esfuerzo debido al tipo de temáticas revisadas en el curso. También los materiales de referencia pretendían servir de guía para la elaboración de resúmenes y reportes de lecturas, con ello se pretendía ir estableciendo esquemas básicos para este tipo de trabajos y que posteriormente sufrieran alguna adecuación según la asignatura.

Con lo anterior comenzó el reforzamiento de áreas y conocimientos específicos, principalmente con aquellos que tenían que ver con un buen manejo de la información

de diferentes documentos así como con las habilidades de extracción y tratamiento de información de los mismos, para un manejo adecuado y también para atender las necesidades particulares de uso de recursos de este tipo, principalmente sobre el formato de citación según el tipo de recurso empleado en la elaboración de textos.

Por otra parte, también se creó una estrategia con respecto a la materia de Estadística, focalizando las asesorías en la comprensión de los diferentes procesos basados en los ejercicios revisados en clase para dar seguimiento y reforzamiento a todo el posible contenido que T-01 manejara. La programación de las asesorías con respecto al asunto de Estadística se acordó que se manejaría de manera presencial, debido a la complejidad que representaban los diferentes temas.

El progreso de T-01 había sido favorable en muchos aspectos, principalmente en el desempeño en relación a la materia de *Sociedad y Educación en el México Actual*, por lo que en un punto las asesorías con respecto a esa materia fueron teniendo un intervalo de tiempo más amplio, ya que T-01 mostraba habilidades de independencia ante ciertas actividades que en un principio le generaban algún tipo de dificultad. Además de ello, logró tejer una red de apoyo entre sus compañeros de asignatura, lo cual también era un elemento importante para afrontar otro tipo de dinámicas que pudiera enfrentar durante el semestre.

Sobre el desempeño con respecto a la materia de Estadística, estaba progresando de manera adecuada, aunque se presentaban algunas dificultades para la comprensión de conceptos y por consiguiente la realización de algunas actividades que se realizaban en clase. Por este motivo, en temas que T-01 necesitara una simplificación de la parte teórica o un mejor manejo de la forma práctica de la realización de diferentes ejercicios basados en temas revisados en clase, se realizaba una asesoría.

Con el progreso del semestre se manifestaron algunas cuestiones relacionadas tanto al ámbito escolar como extra escolares de T-01, lo que se vio reflejado en su desempeño escolar. Esto generaba situaciones que se expresaban mayoritariamente como una inseguridad de poder completar con éxito ambos cursos ya que ambos requerían un mayor esfuerzo por parte del tutorado.

Debido a lo anterior se recomendó que T-01 acudiera al servicio de contención psicológica que ofrece el CAE para poder colaborar en mejorar su condición y poder así continuar con las actividades propuestas y también para evitar que se extendiera o se produjeran eventos que afectaran a otros procesos en los que T-01 se pudiera encontrar.

De manera paralela las atenciones en el servicio de contención psicológica y las asesorías se llevaron a cabo, todo ello con la intención de poder establecer un mejor ritmo de trabajo que le permitiera a T-01 manejar de forma adecuada sus necesidades personales.

Con el transcurso del tiempo T-01 pudo mejorar su situación personal con el apoyo de la contención psicológica que ofrece el CAE. Posterior a ello se establecieron ciertas cuestiones a tomar en cuenta debido a que el progreso con respecto a la materia de estadística se había retrasado. De cualquier manera, los contenidos en los que se presentaba dificultad para el caso de la materia de Estadística se siguieron trabajando en asesorías presenciales, ya que era necesario independientemente de la situación con respecto a la materia que T-01 pudiera comprender los conceptos y procesos; de manera similar se trabajaron algunas cuestiones sobre elaboración de proyectos para la materia de Sociedad y Educación en el México Actual.

Todas las actividades anteriores descritas se trabajaron durante la primer mitad del semestre, y es importante hacer una distinción debido a que también cómo se mencionó, las cuestiones de apoyo psicológico de T-01 disminuyeron el tiempo para realizar asesorías, lo cual no debe entenderse como una situación problemática ya que uno de los intereses de la tutoría es que el alumno pueda desarrollarse plenamente y eso incluye a su desarrollo personal fuera del ámbito escolar, además de ello se debe tomar en cuenta que este tipo de situaciones son sumamente delicadas ya que de no dar una atención y seguimiento oportuno podría terminar incluso en una situación de abandono escolar. Por ello se decidió que la prioridad sería que T-01 realizara las actividades relacionadas a la contención psicológica de manera ininterrumpida y que en la medida de lo posible si el tutorado decidía oportuno retomar de manera regular la asesoría, se retomaría desde lo último revisado en asesorías, además de ello se

acordó que la asesoría no se suspendería de manera total y se continuaría dando apoyo mediante correo electrónico ya que T-01 debía seguir atendiendo a sus clases y eso implicaba que aun debía realizar actividades y la suspensión temporal de la asesoría hubiera sido algo negativo.

La mayoría de las intervenciones realizadas a partir de la disminución de asesorías se enfocaron principalmente en la elaboración de proyectos y búsqueda de información, además de ello se dio un seguimiento pertinente sobre la elaboración de otras producciones textuales y sobre el entendimiento de los temas de Estadística que se hubieran visto, esto se realizó para ir realizando una bitácora sobre temas vistos en clase y que en dado caso que se requiriera por parte de T-01 se diera una asesoría enfocada a un tema en particular.

Las actividades descritas anteriormente se llevaron a cabo sin ninguna complicación mayor y se pudo observar una evolución positiva con respecto a las condiciones que T-01 había manifestado durante la primera mitad sobre temas personales que se atendieron en el área de apoyo psicológico del CAE lo que eventualmente le permitió integrarse de manera más regular y de nueva cuenta a las asesorías presenciales. T-01 había enfrentado de manera académica un desfase importante debido a cuestiones personales que lograron afectar su desempeño académico en las materias de interés.

Habiendo llegado el cierre del ciclo escolar, el resultado final del semestre con respecto al proceso de atención de tutoría sobre las materias fue de acreditación de los cursos de *Estado, Sociedad y Educación* así como de *Sociedad y Educación en el México Actual*, las cuales eran materias prioritarias de atención.

Por otro lado, en la materia de *Estadística 1*, sufrió un retraso con relación a las acciones de tutoría encaminadas a atender las necesidades en dicha asignatura, lo que ocasionó que la materia no pudiera ser acreditada. Respecto a esto y detallando algunas de las cuestiones por las cuales el cumplimiento del objetivo de acreditación no pudo realizarse, se debió principalmente a una complejidad de interacciones suscitadas a partir de la manifestación de las eventualidades personales de T-01, dichas condiciones modificaron la atención recibida hasta el momento, acortando los espacios y tiempos para interactuar y con ello llevar a cabo las planeaciones sobre el

repasso de temas, realización de ejercicios para la comprensión de conceptos y procedimientos, esto afectó al desempeño durante la realización de elementos claves para la evaluación de T-01 sujetas a valoración docente, las cuales desafortunadamente no pudieron cubrirse derivado también de la priorización del bienestar del estudiante.

Cabe recalcar sobre este último punto, que las atenciones que corresponden a un desarrollo integral que le permitan a los estudiantes afrontar en su vida diaria cuestiones que afecten su bienestar, serán prioridad, por lo que se puede concluir que a pesar de no haber acreditado la materia, el hecho de que T-01 haya acreditado varias de las asignaturas de interés y además de ello haber logrado superar las cuestiones de ámbito personal, se puede entender que T-01 logró un resultado positivo.

- **Proceso del segundo semestre de atención**

Al concluir el primer semestre de atención, los participantes del programa tienen la posibilidad de cambiar del programa de tutoría por al programa de tutoría docente si es que así lo quieren. T-01 decidió continuar dentro del programa y con ello se dio pie a dar un seguimiento a las cuestiones de reprobación del semestre anterior.

Con respecto a la situación de la materia de Estadística, no se pretendió abandonar en algún momento ese proceso ya que formaba parte del esquema de atención dar seguimiento a este tipo de problemáticas, por lo que el proceso fue de clarificar algunos temas que no habían quedado lo suficientemente entendidos o que estuvieran desfasados de la secuencia de aprendizaje de la materia según el caso, por lo que en los procesos consecuentes de grupo especial para dicha materia, se realizó la inscripción oportuna, brindando así una oportunidad de poder acreditar dicha materia sin repercusiones o complicaciones mayores.

El resultado de haber dado un seguimiento aunado al proceso de reforzamiento, le brindó la oportunidad de poder acreditar la materia en el grupo especial. Por esto se puede establecer que T-01, a partir de su experiencia ha desarrollado habilidades que le son funcionales para poder afrontar actividades similares a las que se ha visto inmerso durante su primer año.

## **Objetivos alcanzados**

- Se brindó asesoría para mejorar el desempeño entorno a la materia de *Sociedad y Educación en el México Actual*.
- Se brindó asesoría para acreditar la materia *Estado, Sociedad y Educación*.
- Se brindó herramientas para el desarrollo de habilidades como estudiante y fomentar su autonomía.
- Se brindó asesoría para mejorar el desempeño y acreditar la materia de Estadística 1.

## **Dificultades**

A través de observaciones y el análisis de la experiencia general durante el transcurso de atención sobre el proceso de T-01, se pueden obtener las siguientes cuestiones que comprometieron el avance del cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del programa de atención.

- Dificultad en la elaboración de producciones textuales.
- Dificultad para el desarrollo de ejercicios relacionados a la materia de Estadística.
- Dificultad para la comprensión de conceptos relacionados a la materia de Estadística.
- Condiciones derivadas de procesos relacionados al ámbito personal.

El proceso de acercamiento para el desarrollo de estrategias de atención de las necesidades particulares, comienza en el tutorado y la disposición que tiene para afrontar las circunstancias en las que se encuentra, promoviendo primeramente las actitudes personales positivas que mantengan activo al estudiante y le permitan continuar atento a los posteriores procesos de aprendizaje que puedan servirle para complementar las acciones que afronta durante su proceso formativo, ya sea el bajo rendimiento académico o la reprobación escolar.

### **3.3.2 Tutorado 2 (T-02)**

#### **Datos generales**

Estudiante de la Licenciatura en Psicología Educativa, Primer Semestre, Turno Matutino.

#### **Situación académica inicial**

El tutorado se ubica dentro de una asesoría continua, ya que acudió de manera voluntaria a cada sesión de tutoría y se dio un seguimiento conforme lo establece el programa de manera ininterrumpida durante el periodo correspondiente. El contacto comienza cuando T-02 asiste al CAE producto de las actividades de difusión que se realizaron durante las primeras semanas de ingreso al primer semestre.

Con respecto a los intereses del estudiante por formar parte del programa de tutorías, se debió principalmente al interés del alumno por atender problemáticas de desempeño escolar relacionados al promedio obtenido durante el nivel medio superior, el cual fue bajo; además del desarrollo de algunas habilidades para el desempeño de actividades escolares y a su vez con el objetivo de cumplir con algunas condiciones para procesos relacionados a becas. Se le mostró al tutorado cuales eran las opciones disponibles que se ajustaran a sus necesidades y por cuestiones de no conocer bien la plantilla docente, T-02 decidió registrarse en el programa de tutoría par. El tutorado no tenía problemáticas de otra índole al momento de la inscripción que fueran manifestadas, por lo que durante el primer día de interacción se mencionaron y acordaron las condiciones de trabajo y apoyo para atender las necesidades que manifestaba.

#### **Objetivos del trabajo**

Una vez analizada las cuestiones sobre el por qué T-02 había decidido formar parte del programa de tutoría se establecieron los siguientes objetivos que definirían las acciones a llevar a cabo y que orientarían el trabajo de tutoría.

- Brindar asesoría para mejorar el desempeño académico y elevar el promedio general.

- Brindar asesoría para mejorar las habilidades del estudiante en la elaboración de materiales escritos.
- Brindar asesoría para que el estudiante desarrolle habilidades para la búsqueda y selección de material apropiado para la elaboración de materiales y tareas.
- Brindar herramientas para el desarrollo de habilidades como estudiante y fomentar su autonomía.

### **Proceso de tutoría par**

Realizada la entrevista principal, se acordaron las formas de comunicación para mantener la observación y planificar las formas de asesoría, se optó por trabajar de manera presencial y a distancia. Esta forma híbrida permitiría a T-02 asistir a las sesiones y seguir recibiendo apoyo. La atención que se brindó a T-02 duró un semestre.

- **Proceso de atención del semestre**

T-02 acudió al CAE con tres intenciones principales, la primera correspondía a mejorar el desempeño académico en su nueva vida universitaria a comparación del desempeño escolar que tuvo en el nivel medio superior, esto se debía a que T-02 era consciente y se había informado previamente de algunos requisitos que debían cumplirse para ciertos procesos internos de la universidad, como lo son las becas de rendimiento académico y las becas de intercambio, además de ello, era una situación de motivación personal el mejorar su rendimiento como estudiante.

Por otro lado, T-02 había mencionado que algunos de los nuevos retos que implicaba la universidad, era la cantidad y el tipo de lecturas, a las cuales no estaba habituado, también mencionó que le costaba la producción de materiales textuales con diferentes intenciones, ya fuesen para realizar una opinión o por ejemplo algún resumen de lecturas.

Basado en estos hechos, el plan de trabajo consistió principalmente en apoyar la parte de la producción de materiales y producciones textuales, ya que la carrera en Psicología Educativa, tiene un gran apartado en el cual las lecturas, así como la elaboración de materiales en relación a ellas son elementos básicos, tomando en

cuenta que para cada asignatura, incluyendo las áreas involucradas con Matemáticas, tienen su propia antología con diferentes contenidos, lo que implica habilidades de lectura, identificación de ideas principales y capacidades para realizar producciones textuales con las debidas normas que se requieren a nivel licenciatura, con el propósito de que el estudiante conozca y pueda manejar el contenido con su consecuente aplicación o uso en diferentes actividades como las teóricas o de reflexión por mencionar algunos ejemplos.

Dicho esto y analizando la situación de T-02 sobre las dificultades que podría representar para el tutorado no contar con las habilidades necesarias para realizar dichas actividades, y en concordancia con el objetivo de mejorar su desempeño académico, era necesario realizar tanto un seguimiento así como una estrategia que le permitiera a T-02 desarrollar las habilidades necesarias para realizar el tratamiento correcto y funcional con respecto al trabajo de materiales relacionados a procesos de lectura y escritura.

Durante las primeras semanas se formalizó el proceso de interacción, así como de las cuestiones a trabajar sobre los temas de atención en torno a procesos de lectoescritura y comprensión lectora, gestión y búsqueda de información, también se orientó sobre algunos temas generales sobre la operación de la universidad.

Para empezar con el desarrollo de los objetivos planteados, se brindó una orientación sobre el funcionamiento de la biblioteca y el sistema de repositorios de la universidad, el acceso a éstos y el uso de los diferentes materiales. Con ello se pretendía ir generando los primeros pilares para apoyar el proceso de adquisición de herramientas para el manejo y gestión de diferente información y satisfacer las necesidades relacionadas a sus actividades escolares.

Las actividades posteriores que se desarrollaron fueron mediante recursos en línea con las siguientes intenciones: la primera fue que el tutorado pudiese adaptarse a nuevas condiciones digitales sobre la búsqueda de documentos entre otros materiales, generar y desarrollar las capacidades necesarias para poder identificar y discernir entre aquellos que fueran fiables y no fiables así como su uso correcto, y

finalmente conocer algunos de los diferentes repositorios que existen en la red así como el funcionamiento y desplazamiento de diferentes interfaces de los mismos.

Se manejaron las dos formas de búsqueda de información para que el tutorado pudiera extender el margen de oportunidades y opciones para la realización de las diferentes actividades académicas y con ello, generar desde los primeros semestres estrategias de búsqueda y uso de la información en diferentes formatos.

Sobre el uso de los materiales en línea, a partir de este punto fue una actividad recurrente, debido a las actividades que debía realizar T-02 en diferentes materias en conjunto con el uso de TIC'S, sin embargo, sobre esto último, no manifestó complicación.

Sobre las preocupaciones de desempeño académico que manifestó T-02, había que tomarse con precaución, ya que desde el primer semestre de la licenciatura, comienzan las materias de alto índice de reprobación. La materia que aparece en dicho apartado es *Estado, Sociedad y Educación*, la cual es una de las primeras en reportar un alto índice de estudiantes que no logran acreditar la materia, principalmente por las cuestiones que implica las habilidades con respecto a los procesos de lectoescritura y comprensión lectora.

Al avanzar con el uso de los recursos de la biblioteca y repositorios en línea, T-02 fue capaz de ir desarrollando autonomía en los procesos de búsqueda de la información y uso de los diferentes materiales para la realización de tareas. T-02 no había tenido conflictos hasta el momento en el que se le requirió el uso de repositorios digitales para la materia de *Estado, Sociedad y Educación*, lo que a su vez empezó a exigir un mayor desempeño con respecto a actividades de forma escrita, por lo que fue necesario comenzar con las actividades de apoyo en la realización de producciones textuales.

Para dicha situación se optó por retomar el aprendizaje generado a partir de las experiencias sobre el uso de repositorios y a partir de ello generar una continuidad de los aprendizajes, partiendo del reconocimiento y selección de los materiales para la elaboración de las diferentes producciones textuales. Posteriormente para reforzar los

conocimientos e ir configurando los puentes para las producciones textuales, se realizó un compendio de recursos específicos que le servirían a T-02 para la realización de dichos materiales y que también le funcionara para elaborar otro tipo de proyectos.

El compendio contemplaba una guía corta para la elaboración de ensayos y el Manual de publicaciones de la *American Psychological Association*, el cual es la herramienta usada para citar las diferentes producciones que realicen los estudiantes, ya que al estar en el nivel de licenciatura, es necesario que los estudiantes conozcan las formas necesarias de citación según la materia que estudian y con ello evitar las cuestiones de plagio que a su vez son un requisito para la generación de producciones formales.

Sobre las producciones textuales como resúmenes o reportes de lectura y aquellas que no requerían una opinión o desglose mayor por parte de T-02, se manejaron algunas estrategias para facilitar la sistematización de la información. Las principales formas de atender contenidos estrictamente teóricos fueron mediante la estrategia de elaborar mapas conceptuales, principalmente para la elaboración de resúmenes de lecturas, ya que permitía a T-02 una extracción de ideas e identificación de temas o conceptos pertinentes para su aprendizaje y/o para tratar el tema en clases.

Para los reportes de lectura además de los mapas conceptuales, se propuso la estrategia de los mapas mentales, principalmente para que T-02 independientemente de manejar el contenido de una forma más concreta y estructurada, le permitiera mezclar conocimientos o ideas personales y que éstas contrastaran con el contenido revisado durante clases, además de poder agregar elementos más lúdicos que permitieran facilitar su manejo al conectarlo con otros conocimientos y así tejer más puentes entre lo revisado en clase y elementos pertinentes y más personales para T-02.

Hasta ese momento, si bien se habían trabajado los temas anteriores, las actividades que había desarrollado T-02 sobre la elaboración de materiales, éstas no habían representado un reto mayor en el periodo de atención, por lo que el ritmo de trabajo no requirió adecuaciones sobre los materiales o técnicas presentadas.

Habiendo llegado a la mitad del semestre, de manera general, T-02 se encontraba en una posición con respecto a la elaboración de tareas era bastante favorable, es decir, que los aprendizajes generados a partir de las primeras semanas habían tenido un efecto positivo y esto le había permitido a T-02 mejorar su desempeño escolar, siendo de los alumnos con habilidades destacables en el uso y búsqueda de materiales en línea y recursos físicos, en la elaboración de diferentes producciones textuales principalmente escritos que requerían una opinión personal como los ensayos.

El desempeño logrado por T-02 de manera paralela ayudó también a generar independencia y socialización ya que otros compañeros acudían a T-02 para solicitar apoyo sobre el uso de la biblioteca de la universidad así como de entender y conocer algunos de los repositorios en línea.

Para finales del semestre, T-02 había adquirido habilidades para la búsqueda y gestión de información de diferentes fuentes y en diferentes formatos, tanto físicas como digitales, además de ello había logrado no solo incorporar a sus conocimientos y habilidades lo mencionado, sino que también desarrolló habilidades para la diligencia de sus actividades escolares e independencia y proactividad, lo que le permitió afrontar las exigencias del sistema educativo al que se había insertado y satisfacer las exigencias requeridas según cada una de sus materias.

Desarrolló habilidades para la realización de diferentes producciones textuales, con ello también incorporó nuevos aprendizajes sobre la citación correcta o necesitada, a su vez incorporó sus aprendizajes en conjunto con elementos de TIC's, lo que maximizó las formas y recursos para la elaboración de tareas así como de elementos que se trabajaron como los mapas mentales, mapas conceptuales entre otras formas de producción textual.

Con la incorporación de diferentes estrategias y generación de aprendizajes, T-02 desarrolló habilidades y capacidades que permitieron hacer frente a las necesidades del primer semestre, por lo que concluyó de manera satisfactoria y con un promedio sobresaliente y por encima del promedio obtenido en el grado anterior. Con estos elementos, T-02 se propuso como objetivo personal mantener el progreso y la práctica de habilidades y herramientas obtenidas a lo largo de la atención dentro del programa

de tutoría como elementos estándar de sus actividades posteriores en la licenciatura, principalmente con la intención de acceder a las modalidades de intercambio así como oportunidades de becas que ofrecía la universidad y otros beneficios.

### **Objetivos y resultados alcanzados**

- Mejorar el desempeño académico y elevar el promedio general.
- Haber desarrollado y adquirido habilidades para la elaboración de materiales escritos.
- Desarrollo de habilidades para la búsqueda, selección y tratamiento de material apropiado para la elaboración de tareas.
- Desarrollo de autonomía para la vida como estudiante.
- Desarrollo de habilidades sociales

### **Dificultades**

Al principio T-02 mostraba algo de preocupación sobre su desempeño, minimizando sus capacidades al momento de realizar algunas actividades académicas, principalmente aquellas que tenían que ver con producciones textuales que involucraran su visión personal sobre el tema que se estuviera revisando, esto se debía a que el desempeño que obtuvo al final del nivel medio superior se veía reflejado con algunas habilidades necesarias para la realización de actividades, principalmente porque el primer semestre tiene un gran peso con respecto a las habilidades de lectura y escritura, y que para el caso de T-02 no eran óptimas para atender las exigencias de los apartados de evaluación y desarrollo de producciones propias, sin embargo, con el uso de algunas estrategias así como de un acompañamiento constante, T-02 logró superar esta etapa mediante la visualización de sus capacidades a través de las diferentes producciones realizadas a lo largo del semestre y con la concreción del objetivo principal de elevar el promedio general.

### **3.3.3 Tutorado 3 (T-03)**

#### **Datos generales**

Estudiante de Licenciatura en Psicología Educativa, Primer Semestre, Turno Vespertino.

#### **Situación académica inicial**

El tutorado se ubica dentro de una asesoría continua, ya que acudió de manera voluntaria a cada sesión de tutoría y se dio un seguimiento de manera ininterrumpida conforme lo establece el programa.

T-03 acudió al CAE con el propósito de unirse al programa de tutorías debido a las campañas dirigidas a los estudiantes del primer semestre con la intención de que conocieran el CAE así como los servicios que se ofrecían. Explícitamente, T-03 acudió para formar parte del programa de tutoría entre pares y con ello conseguir apoyo para realizar su proceso de inserción con las menores preocupaciones posibles a la universidad así como conocer los diferentes servicios que la universidad ofrecía.

T-03 en los primeros momentos de interacción no demostró tener alguna dificultad en cuanto al ámbito académico o con respecto a alguna situación de otra índole, su desempeño en el último año del nivel medio superior mostraba que contaba con las habilidades suficientes y proactividad necesarias para afrontar los retos y planteamientos de su nuevo ámbito educativo. Aunque expresó preocupación sobre las formas de evaluación de las materias, ya que varias de ellas contemplaban la producción de materiales textuales y algunos proyectos de investigación que implicaban el uso de diferentes recursos digitales así como el ser consciente de que en primer semestre se ubica una de las materias de mayor índice de reprobación, a pesar de saberse en ciertas circunstancias, T-03 se mostraba optimista y con motivación.

#### **Objetivos del trabajo**

Posterior a la entrevista se determinó que los motivos por los que T-03 solicitó formar parte del programa eran principalmente para mejorar sus habilidades y adquirir herramientas con respecto al manejo, búsqueda y tratamiento de información, así

como la gestión de información para elaborar producciones textuales y apoyo en tareas, por lo que se dictaminaron los siguientes objetivos:

- Brindar asesoría para el desarrollo de estrategias de estudio.
- Brindar asesoría para el desarrollo de habilidades del estudiante en la elaboración de producciones escritas.
- Brindar asesoría para el desarrollo de habilidades para la búsqueda, selección y tratamiento de diferentes materiales para la elaboración de tareas.
- Brindar herramientas para el desarrollo como estudiante y fomento a la autonomía.

### **Proceso de tutoría par**

Posteriormente a la entrevista principal, se acordaron las formas de comunicación mediante las cuales se daría la asesoría, el modelo por el que se optó fue híbrido mediante el uso de plataformas digitales y para situaciones un poco más particulares y que lo requirieran, se haría de manera presencial. La atención que se brindó a T-03 duró 1 semestre.

- **Proceso del semestre de atención**

Posterior a la entrevista inicial se realizó un pequeño recorrido por las instalaciones, ya que T-03 no había tenido la oportunidad de recorrer la universidad y con ello también se pretendía fomentar autonomía principalmente en los casos de requerir materiales o el acceso a algún servicio, por lo que una de las visitas importantes que se realizó fue a la biblioteca, ya que T-03 debía de realizar desde la primer semana, algunas actividades relacionadas al uso de los repositorios y materiales bibliográficos.

Una vez completada la asesoría sobre el uso de la biblioteca y los diferentes recursos de los cuales podría hacer uso, se procedió elaborar un plan para que pudiera comenzar con el proceso de mejorar el desempeño académico y sus habilidades. Para ello se acordó que debido a que el primer semestre era mayoritariamente teórico y en el que se requería un esfuerzo mayor sobre las habilidades de lectoescritura y comprensión lectora así como en la elaboración de

diferentes producciones textuales, se diseñarían estrategias que le permitieran a T-03 adquirir herramientas y desarrollar habilidades de este tipo y que pudieran funcionarle en su futuro como estudiante.

A partir del análisis de las formas de evaluación planteadas en el semestre de T-03, las producciones textuales que mayormente eran requeridas fueron los resúmenes y ensayos, siendo estos últimos formas de evaluación final, por lo que el manejo de la información sobre el cómo elaborar producciones de calidad era necesario.

Para comenzar con las acciones de apoyo al tutorado, se elaboró una guía digital para la elaboración de diferentes materiales escritos con la intención de que estuviera disponible siempre que lo requiriera el tutorado. Para la búsqueda de la información, se retomó la experiencia de la biblioteca de la universidad y se integró una actividad nueva que consistía en el uso de repositorios digitales, también se desarrollaron estrategias para usar dichos materiales procurando su uso correcto en conjunto con el manual de citaciones de A.P.A.

Habiendo concluido la primera mitad del semestre, las habilidades de T-03 con respecto a la búsqueda y tratamiento de información, habían aumentado considerablemente, con ello también habilidades en el uso de TIC's, pero surgieron otras relacionadas con el uso de plataformas y algunas herramientas para gestión de información.

Sobre la producción de materiales textuales, la mayoría de los elementos revisados con la guía habían quedado claros y eran usados asiduamente en diferentes actividades, más allá de la realización de tareas, también comenzaron a formar parte de las actividades de estudio general de T-03. Sobre este último punto también se mostraron otras formas de sistematización de información, los cuales fueron el mapa conceptual y el mapa mental, el mapa conceptual y su uso posterior fueron también integradas a sus esquemas de estudio ya que según T-03 le ahorran tiempo a comparación de otras técnicas como el resumen, además de ello también se dio a conocer el mapa mental, el cual le permitió representar de otra manera sus ideas o procesos de estudio, además añadía un dinamismo a sus

procesos ya que le permitía integrar elementos gráficos con los que podía hacer referencia o ejemplificar el contenido o las ideas importantes para T-03.

En la segunda mitad del semestre, T-03 había incluido a sus esquemas de estudio diferentes técnicas, herramientas y habilidades que le permitieron desarrollar sus tareas de manera eficaz y que le habían permitido mejorar su desempeño académico en un punto en el que era reconocible por el mismo tutorado y además de ello, también adquirió confianza en las acciones que determinarían las formas de proceder en la realización de tareas, había adquirido la suficiente autonomía a partir de conocer las formas de búsqueda de información tanto físicas como digitales lo que se vio reflejado en la optimización de sus tiempos de entrega y la inserción en diferentes grupos escolares donde daba apoyo a otros compañeros.

De manera paralela, durante dicha sección del semestre comenzaron a surgir algunas circunstancias relacionadas al desarrollo personal de T-03 las cuales comenzaron a afectar el desempeño que había logrado hasta el momento el tutorado, por lo que fueron atendidas de manera inmediata.

El proceso que se dio fue mediante dos apoyos, el primero fue la canalización al servicio de contención psicológica de la universidad que se brinda en el CAE para atender cuestiones relacionadas al ámbito psicoemocional del tutorado, el siguiente apoyo que se buscó en conjunto con el área de atención psicológica fue un grupo especializado de atención a grupos vulnerables.

Al ser el desarrollo integral del estudiante un factor importante dentro del proceso de tutoría, se priorizó el bienestar del tutorado para que pudiera atender las necesidades que derivaron a las atenciones ya mencionadas, por lo que se suspendieron los procesos de tutoría presenciales hasta que T-03 considerara pertinente su reintegración, además de no añadir con ello elementos estresores que pudieran afectar de nueva cuenta el estado en el que se encontrara T-03. Con el progreso de un par de semanas, el tutorado fue reincorporándose de manera presencial, mostrando signos de progreso en su desarrollo personal y cumpliendo con el factor del desarrollo integral del estudiante.

Con respecto a los procesos de evaluación de las diferentes materias, T-03 había trabajado con antelación sobre sus diferentes proyectos; en total la entrega que se haría era de 4 ensayos, lo que significa una gran cantidad de tiempo y búsqueda así como de sistematización de información por parte de T-03. Las cuestiones relativas a la búsqueda y sistematización y uso de la información no exigieron una mayor demanda de recursos o de sus habilidades, ya que el trabajo realizado y los aprendizajes adquiridos permitieron satisfacer de manera conveniente las exigencias de cada uno de los documentos a realizar. Aun con esto, se dio un seguimiento de cerca a los 4 proyectos realizados, ya que representaban un porcentaje importante de la evaluación para T-03.

Al finalizar el semestre logró concretar las cuatro producciones textuales destinadas a la evaluación, además de ellos se lograron los objetivos planteados al inicio de las entrevistas. T-03 logró concluir el semestre con un desempeño académico sobresaliente.

### **Objetivos alcanzados**

- Desarrollo de estrategias de aprendizaje.
- Desarrollo de habilidades del estudiante para la elaboración de producciones escritas, tales como la sistematización de fuentes documentales y el uso de esquemas para la identificación de información central.
- Desarrollo de habilidades para la búsqueda, selección y tratamiento de diferentes materiales para la elaboración de tareas.
- Desarrollo de habilidades para la autonomía como estudiante.
- Desarrollo de habilidades y adquisición de herramientas para el desarrollo integral que le permitieron cubrir sus necesidades a partir de la autogestión, relacionadas al ámbito educativo y al desarrollo personal.

### **Dificultades**

T-03 al principio del proceso de tutoría había mostrado algunas situaciones de auto percepción negativa sobre sus capacidades como estudiante para poder resolver las diferentes situaciones relacionadas a la realización de tareas y otras actividades

académicas, lo que tuvo que ser mediado en algunas sesiones en las que se contrastaron los elementos reales de diferentes producciones realizadas durante el semestre.

También surgieron algunas situaciones con respecto al desarrollo integral y personal del estudiante, lo que dificultó poder realizar asesorías de manera presencial, con ello también surgieron las necesidades de buscar sistemas de apoyo especializados que atendieran de manera eficaz a T-03.

### **3.3.4 Tutorado 4 (T-04)**

#### **Datos generales**

Estudiante de la Licenciatura en Psicología Educativa, Primer Semestre, Turno Vespertino.

#### **Situación académica inicial**

El tutorado se ubica dentro de una asesoría continua, ya que acudió de manera voluntaria a cada sesión de tutoría y se dio un seguimiento de manera ininterrumpida conforme lo establece el programa.

El contacto con T-04 se realiza cuando acude al CAE con el motivo de formar parte del programa de tutorías, esto se debió a que durante las campañas sobre información de servicios del CAE, T-04 escuchó sobre el programa y algunas de las actividades que se realizan. Con motivos para mejorar su desempeño académico y de apoyo a la integración académica, ya que T-04 provenía de una formación diferente en el mismo nivel de licenciatura. Conocido el motivo de T-04 por formar parte del programa de tutorías, se le mostraron los formatos en los que la tutoría podía ser impartida. T-04 decidió seleccionar el programa de tutoría de pares, por desconocer la plantilla docente y por cuestiones relacionadas a motivos de paridad.

#### **Objetivos del trabajo**

Una vez realizada la primer entrevista y analizando los motivos por los que T-04 decidió formar parte del programa, se pudieron establecer los siguientes objetivos.

- Brindar asesoría para el desarrollo de estrategias de estudio

- Brindar asesoría para el desarrollo como estudiante y fomento a la autonomía
- Brindar asesoría para mejorar el desempeño académico
- Brindar asesoría para mejorar las habilidades del estudiante que le permitan la integración al nuevo ámbito universitario.

### **Proceso de tutoría par**

Posteriormente a la entrevista principal, se acordaron las formas de comunicación mediante las cuales se daría la asesoría y apoyo, el modelo acordado sería híbrido ya que fue solicitado por T-04 principalmente porque el turno en el que se encontraba podría significar que en ocasiones no pudiera asistir de manera presencial o que en ocasiones requiriera apoyo de manera remota. La atención que se brindó a T-04 duró un semestre.

- Proceso del semestre de atención

Posterior a las entrevistas iniciales, T-04 solicitó un apoyo relacionado a las cuestiones de servicios de la universidad, ya que las materias en las que estaba inscrito, le exigían desde las primeras semanas acercarse a algunos servicios, entre ellos los de reprografía y otros relacionados al servicio de biblioteca como el préstamo de libros con el objetivo de realización de tareas.

Partiendo de estas situaciones se realizó un recorrido para que T-04 conociera la institución de la que formaba parte y pudiera acudir a algún servicio que requiriera de manera voluntaria o bajo alguna condición de procedimientos como lo suele ser servicios escolares o la coordinación correspondiente a su licenciatura.

La primera semana de ingreso al programa, se realizó un recorrido en el cual se le mostraron al tutorado los diferentes servicios de la institución, los principales fueron la biblioteca, comedor y servicio de salud. Empezar por los servicios de atención de la UPN le permitiría a T-04 tener mayor confianza para moverse dentro de los espacios de su nueva escuela ya que al proceder de otra institución del mismo nivel educativo y cursado una licenciatura en derecho, desde la percepción del tutorado esto representaba un impedimento para relacionarse con alumnos y personal al proceder de un contexto diferente.

Posteriormente, se comenzaron a trabajar las cuestiones relacionadas al ámbito académico como tal, es decir, todo aquello con respecto a la elaboración de tareas y las demás cuestiones académicas. Para ello, se realizó un pequeño diagnóstico basado en preguntas al tutorado sobre el conocimiento de las reglas de citación, estrategias de estudio que le serían útiles para la sistematización de la información que se revisaría a partir de las clases y sobre el manejo de TIC's, todo esto con la intención de conocer las bases con las que contaba el tutorado, las cuales son necesarias con respecto a las diferentes materias que se cursan durante el primer semestre.

T-04 contaba con elementos suficientes y necesarios para los procesos de comprensión de textos así como de la producción de los mismos, por otro lado, con respecto al manejo de TIC y elementos relacionados, mostraba un conocimiento básico de algunas plataformas y software común, sobre las cuestiones de los elementos de conocimiento de citación y diferentes producciones textuales, no había un conocimiento lo suficientemente amplio y a su vez, al ser un contexto formativo diferente, las cuestiones del uso de materiales así como la citación eran desconocidos.

Conociendo los elementos con los que contaba T-04 para afrontar a su nuevo ámbito educativo, se acordó que para evitar una saturación con los contenidos, los ejercicios y tareas realizados en clase, se usarían también para realizar actividades que le permitieran ir adquiriendo nuevas habilidades y herramientas para poder incorporarlas a sus aprendizajes y que le sirvieran durante su formación académica posterior.

En los temas que revisó T-04 se trabajó la bibliografía estándar de las antologías y también sobre materiales bibliográficos, se retomaron dichas actividades para que pudiera adecuarse al sistema de citación *APA* esto debido a que la mayoría de los ejercicios realizados de ahora en adelante deberán contar con dicha citación, por lo que una aclimatación a estos nuevos formatos es requerida. T-04 no tuvo complicaciones mayores para realizar el formato de citación y teniendo el manual

de publicaciones de la *American Psychological Association*, podría usarlo en caso de que surgiera un requerimiento diferente a lo usual.

Sobre el proceso de las estrategias de estudio, T-04 contaba con algunas, las cuales había desarrollado cuando realizó su primera formación, sin embargo consideraba que la información que revisaba en clases distaba bastante a lo que estaba acostumbrado, lo que le requería un poco más de tiempo para procesar la información así como para la realización de tareas, por lo que se trabajaron estrategias nuevas que le permitieran principalmente entender los temas que estuviese trabajando. Por ello se comenzó a trabajar en estrategias de lectura las cuales constaban de realizar periodos de lectura con intervalos, para que T-04 tuviera la oportunidad de asimilar la nueva información, aunado a esto se le recomendó que hiciera anotaciones sobre conceptos, palabras o cuestiones que considerara importantes al momento de realizar sus lecturas con la intención de que con dicha información pudiera realizar intervenciones durante clase o en asesoría.

Acompañando esta forma de realizar anotaciones, también se trabajaron otras estrategias para realizar sistematizaciones de la información, se trabajaron los mapas conceptuales primeramente ya que T-04 los había usado anteriormente durante su formación académica. Otra estrategia usada fueron los mapas mentales, principalmente para un uso personal sobre la información que revisaba, y con ello poder desglosar de mejor manera los diferentes elementos revisados en clase y brindándole la oportunidad de explorar formas de escritura más libres.

Durante la primera mitad del semestre, T-04 trabajó de diferentes maneras, intercalando las estrategias aprendidas para el desarrollo de tareas como lo fueron el uso de mapas conceptuales y mentales, así como formas de producción textual, en el cual el resumen fue un elemento constante con lo cual desarrolló las habilidades para el uso correcto de los materiales así como las formas de citación usadas durante la creación de diferentes producciones.

A partir de la segunda mitad del semestre, T-04 expresó requerir apoyo con respecto a elaboraciones de ensayos académicos. El apoyo se enfocó

principalmente en el proceso de escritura, debido a que el tipo de trabajos textuales a los que estaba habituado, diferían en la parte de las opiniones personales, por lo que era importante crear un sentido de reflexión propio con respecto a los temas que se revisaban.

Durante esta sección del semestre T-04 manifestó dos situaciones de importancia, la primera estuvo relacionada a una condición psicoemocional que surgía de situaciones en las que el tutorado se encontrara en cierto nivel de estrés, por lo que se canalizó al servicio de atención psicológica del CAE. A partir de dicha eventualidad, se detectó por medio de la atención en el servicio de atención psicológica que padecía de una condición médica que no había sido tratada y que había tenido diferentes episodios en su contexto escolar y debido a que existía un desconocimiento por parte de su grupo escolar así como de sus maestros, había sido manejado como una eventualidad menor.

A partir del trabajo realizado por el área de atención psicológica, se le remitió a su servicio de atención médica y se notificó a los profesores a cargo de las materias que cursaba T-04 de su situación personal. También el trabajo de tutoría, con el fin de dar prioridad a la atención médica de T-04 se limitó a ser a distancia hasta que estuviera en mejores condiciones para poder asistir de manera presencial, sin embargo, las habilidades que había desarrollado en conjunto con su proactividad le permitieron continuar sin mayores dificultades de manera individual con sus materias.

Para final del semestre, T-04 se reintegró de manera habitual y ya era capaz de identificar diferentes materiales bibliográficos tanto de manera digital como de manera física, también era capaz de producir diferentes elementos como presentaciones, manejo de diferentes procesadores de textos, etc. También era capaz de realizar diferentes producciones textuales sin mayores complicaciones y a su vez manejar de manera ágil el manual de A.P.A. así como la gestión y sistematización de la información, optando por el mapa conceptual como la herramienta preferida para realizar los análisis de los textos que se tenían que revisar como parte de la elaboración de tareas.

Con respecto a la elaboración de los proyectos finales, T-04 no tuvo complicación para su realización, por lo que concluyó de manera satisfactoria el semestre, habiendo adoptado nuevas herramientas y desarrollando nuevas habilidades que le servirían para su futuro académico.

T-04 logró mejorar su desempeño académico en comparación de lo obtenido en su último año escolar. Con respecto a las cuestiones de inserción a la vida universitaria, decidió integrarse al taller de guitarra, con lo cual también desarrollo habilidades para la comunicación interpersonal, logrando así insertarse en nuevos ámbitos sociales.

### **Objetivos alcanzados**

- Desarrollo de estrategias de estudio.
- Desarrollo de habilidades como estudiante y autonomía.
- Mejora en el desempeño académico.
- Desarrollo de habilidades para la integración al ámbito universitario.

### **Dificultades**

T-04 al principio tuvo dificultades para comprender las formas de citación así como algunos de los elementos que conformaban los formatos de tarea, aunado a esto, el proceder de otro ámbito educativo también implicaba una situación de desconcierto sobre los temas revisados, a su vez esto también implicaba algunas cuestiones a nivel personal y social, en las que T-04 tenía comportamientos de poca interacción, sin embargo, conforme avanzaron los días y las actividades que se realizaban en clases, con apoyo en las asesorías y la generación de motivación de participar y de relacionarse con otros, pudo construir relaciones interpersonales de calidad con otros estudiantes y también mejorar el desempeño académico, no solo siendo un estudiante capaz de realizar las diligencias sino que a su vez apoyaba a otros estudiantes siempre que sus habilidades y recursos se lo permitieran, lo que contribuyó a su vez a insertarse de mejor manera al ámbito educativo.

## **Conclusiones**

Conforme a las actividades realizadas durante el proceso de atención con cada uno de los tutorados se hace un desglose sobre las conclusiones de la atención, además se presentan algunas conclusiones del ejercicio de la tutoría de pares con respecto al papel del Psicólogo Educativo, sobre el programa de tutoría de pares de la Universidad Pedagógica Nacional así como sugerencias, recomendaciones, alcances y limitaciones.

T-01 es un tutorado que había cursado, al momento de acercarse al programa de tutoría de pares, un semestre dentro de la UPN en la licenciatura en Psicología Educativa, tiempo en el cual algunas situaciones con respecto al ámbito educativo y personal fueron manifestándose. Dichas circunstancias fueron los elementos centrales de la atención, el proceso de tutoría tuvo un efecto positivo en el desempeño escolar del tutorado a pesar de las condiciones personales que se manifestaron.

Sobre el procedimiento de atención de T-01, comenzó de manera estándar enfocado en los procesos que le permitieran tener un rendimiento y mejorías en diferentes aspectos relacionados a los procesos escolares (tareas, proyectos, investigación, etc.). La manifestación de cuestiones personales que afectaron directamente a los objetivos de atención del proceso de tutoría, modificó la atención, lo que obligó a priorizar el bienestar y desarrollo integral del tutorado, por lo que se puede mencionar que para efectos de darle una atención oportuna y efectiva, se tuvo que flexibilizar el proceso de tutoría, permitiendo que T-01 recibiera una atención prioritaria a sus problemáticas personales.

El estudiante fue derivado a un servicio de atención que le permitió resolver dichas cuestiones que habían afectado su desempeño. También se prosiguió con la atención en el programa de tutoría, lo que apoyó el logro de los objetivos de las situaciones estrictamente del ámbito escolar.

Sobre T-02 fue un tutorado en el que el proceso de tutoría se ciñó a las expectativas del programa y a los objetivos impuestos a partir de las entrevistas. Los procesos de escritura, lectura, elaboración de ensayos y proyectos, además de los relacionados al ámbito de las habilidades matemáticas, son un tipo de problemas suelen presentarse

en los primeros semestres de la carrera en Psicología Educativa, esto se presume ya que provienen del sistema de educación media con algunas deficiencias que acarrearán al nivel universitario.

Las deficiencias académicas y escolares de T-02 fueron el eje rector de la atención del proceso de tutoría par, el cual se llevó a cabo sin ningún contratiempo que pudiera comprometer el estatus del tutorado o el mismo proceso de atención. Al finalizar el semestre se lograron completar los objetivos de elevar el promedio del estudiante, ayudar en la adquisición de herramientas para la elaboración de tareas y proyectos entre otras actividades académicas, ayuda en la integración a la universidad y en el proceso del desarrollo personal. Por lo anterior se puede concluir que la atención fue exitosa, permitiéndole al tutorado mejorar sobre el estado de las deficiencias que acarrearaba del nivel medio superior y mejorar sus habilidades como estudiante permitiéndole cumplir con objetivos personales y académicos.

Con respecto a lo realizado con T-03, el tutorado presentaba algunas deficiencias relacionadas con el manejo de herramientas y recursos, como lo pudiesen ser técnicas de estudio, manejo de información y técnicas de trabajo para actividades escolares. Para ello se brindó un apoyo para que pudiera desarrollar y adquirir las herramientas que le permitieran mejorar en su desarrollo personal y académico, lo que fortaleció las áreas de oportunidad considerablemente, además de ello, el ingreso temprano al programa permitió actuar de forma preventiva, lo que le permitió afrontar de la mejor manera las exigencias escolares conforme avanzaba el ciclo escolar.

La intervención realizada con T-04 fue una actividad enfocada en facilitar su integración al ámbito educativo, brindar apoyo en aspectos académicos como la realización de tareas, estrategias de estudio, etc. Así como brindar orientación para la atención de necesidades personales. La atención ofrecida a T-04 desde el programa de tutoría de pares fue exitosa, ya que se atendieron las necesidades educativas y aquellas del desarrollo integral del estudiante.

Con el resumen anterior de cada uno de los tutorados, se pueden comenzar a contrastar algunas de las ideas revisadas en el documento. Comenzando por los propios estatutos del programa en los que se menciona que la tutoría es un acompañamiento personalizado que pretende dar respuestas y soluciones a las necesidades académicas de los estudiantes para mejorar el desarrollo de sus habilidades y competencias académicas y personales en relación a su formación profesional, tal como lo marcan los Lineamientos Generales para la Realización de Prácticas Profesionales, Prestación de Servicio Social y Tutorías de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco (2012).

Uno de los temas que se deben abordar, tiene que ver con la función tutor-tutorado, y sus condiciones clave que se cumplieron durante la intervención reportada como lo fue otorgar una atención personalizada además de ser un proceso de acompañamiento en el que se apoyó, en este caso, a los cuatro estudiantes durante el inicio de su trayectoria académica, posibilitando y conduciendo diferentes experiencias, mediante la orientación y el apoyo de los alumnos durante su proceso de adaptación a la universidad, cumpliendo así con elementos fundamentales de la tutoría par, como lo marcan tanto los propios Lineamientos Generales, como lo revisado y postulado por Latapi (1988), Rubio y Santos (2006) así como Escobar (2007) y Duran (2003)

Con base en el trabajo realizado con los tutorados del programa de servicio social y prácticas profesionales; como primer punto, sobre los tutorados atendidos y reportados aquí, se puede decir que la atención que se brindó fue oportuna ya que cada uno de los estudiantes que se integró al programa de tutoría de pares durante el primer año de la carrera, tuvo un periodo de atención lo suficientemente amplio para observar las diferentes problemáticas que presentaban para encontrar áreas de oportunidad además de que se realizó en momentos clave como lo son los primeros semestres de su formación académica, y fue exitosa debido a que los objetivos propuestos en cada uno de los casos así como los generales establecidos por el programa, se cumplieron y se podían comprobar mediante los resultados obtenidos de manera particular para cada uno, ya fuese mediante el escrutinio de sus trabajos realizados a lo largo del

semestre, la diligencia con la que realizaban sus actividades académicas, así como su desempeño académico al final de cada uno de los semestres.

Hablando sobre el papel que ejerce el Psicólogo Educativo, existe un momento clave para entender su participación e importancia dentro de las actividades como ejecutor de la tutoría par. Posterior al análisis de las entrevistas individuales realizadas durante el primer contacto, se determinó que los estudiantes se veían afectados por situaciones similares y a las cuales se les dio un debido seguimiento, cumpliendo con el apartado del desarrollo personal de los estudiantes mediante el acompañamiento y la atención de condiciones de origen psicológico, social, procesos derivados de condiciones económicas, organizacionales e interaccionales, mediante la gestión de diferentes estrategias que se ajustaron a las necesidades de cada estudiante como lo fueron las formas de comunicación mediante diferentes plataformas digitales, atendiendo a los tiempos específicos en los que los tutorados podían recibir asesoría, estrategias diseñadas de forma particular para el aprendizaje de contenidos en las áreas de estadística como la simplificación y adecuación de los elementos que componen al programa de estudios de la materia para una mejor comprensión y manejo de la información, los contenidos relacionados a procesos de comprensión de lectura, redacción, escritura, síntesis de información, mediante el uso de estrategias como mapas mentales y conceptuales así como uso de resúmenes y la reconstrucción y relectura de textos producidos por los tutorados, y procesos de detección de necesidades específicas realizadas durante las sesiones de tutoría a través de la comunicación verbal por parte del tutorado y la observación directa en sesiones de asesoría, seguido de canalización a unidades de atención especializada.

Para seguir ejemplificando la intervención y el papel que tuvo el psicólogo educativo en el proceso de tutoría par sobre los procesos de adaptación de los estudiantes, los alumnos de nuevo ingreso e incluso aquellos que ya tienen un semestre dentro de la institución, desconocen diversos servicios importantes de los cuales requieren hacer uso durante toda su formación, como lo son aquellos relacionados con actividades académicas entre las que se encuentran el uso de los repositorios físicos y digitales de la institución, los cubículos de la biblioteca, el uso del área de computación, el

sistema de ayuda tanto de citación como de reprografía y bibliografía, el área académica correspondiente a la licenciatura, las áreas culturales y de recreación como lo son las áreas de deporte y el ágora, así como el uso de instalaciones referentes a la salud como el gimnasio, el área de atención psicológica y el área médica.

Estas condiciones que presentan los estudiantes de los primeros semestres reportados en este documento, son motivos por los que tuvieron dificultades en su proceso de integración, e incluso fungieron como posible factor de abandono escolar y rezago educativo. A partir de la atención dada por medio del programa de tutoría de pares, se generaron las condiciones óptimas para evitar el rezago, mejorar el aprendizaje, adquirir habilidades y aportar en el desarrollo integral de los estudiantes, mediante la intervención con estrategias basadas en la propuesta de interacción con el medio social del ámbito educativo y el asesoramiento personalizado en orden de enseñar el manejo y funcionalidad de las diferentes áreas a su disposición.

El no sentirse adaptados, no sentirse con las habilidades suficientes para afrontar las tareas y actividades educativas así como desconocer cuales son los sistemas de apoyo y orientación que tiene el alumno, puede y afecta de manera real a su desempeño académico, tal como lo muestran los informes presentados.

Lo anterior funciona como contrapunto extraído de la realidad que enfrentan los estudiantes y permite poner en perspectiva la funcionalidad de la tutoría par, para ello y partiendo de las ideas propuestas por Santiago (2012); planteo que el objetivo de la tutoría es brindar un apoyo integral para los estudiantes durante su proceso formativo y dando atención a sus necesidades académicas, sociales, afectivas y económicas. Dando uno de los elementos bases que justifican la atención en una primera instancia y permitiendo observar que los resultados positivos mostrados para cada uno de los tutorados, tiene concordancia, además también coincide con lo expuesto por la UR (2008) ya que al lograr que los estudiantes mejoraran su desempeño escolar y recibieran un apoyo con resultados beneficiosos para su progreso educativo y personal, se mejoró la calidad de vida universitaria.

La tutoría par, con respecto a estas circunstancias, actuaría con los estudiantes, como un catalizador de situaciones positivas y preventivas, como lo pudiera ser una

integración más fácil a la vida académica, orientación sobre el funcionamiento de la institución así como su reconocimiento dentro de la misma como un alumno valioso e importante y con ello generar un sentido de identidad y permanencia en primera instancia.

Las condiciones de tipo personal que enfrentan los tutorados, son elementos a tomar en cuenta cuando se realiza el proceso de tutoría ya que de ello dependen cuestiones importantes sobre el desempeño escolar y el desarrollo integral del estudiante, siendo uno de los factores más importantes a cuidar cuando se presentan. Como se mostró en los informes, algunos presentaron situaciones específicas de índole personal, y al no ser un nivel de competencia del psicólogo educativo pero que afecta directamente al ámbito educativo, se derivó a diferentes sistemas que cumplieran con los elementos necesarios para atender de manera eficiente las necesidades de los estudiantes.

Mediante la puesta en práctica del programa de tutorías par, el Psicólogo Educativo haciendo uso de las habilidades y conocimientos que ha adquirido durante toda su formación, puede auxiliar, orientar y apoyar a estos nuevos estudiantes que se integran a la universidad, no solo desde una perspectiva académica sino también actitudinal, ya que recibir apoyo de un estudiante que aún conserva condiciones similares, suele ser un elemento efectivo para generar disposición en el tutorado, lo que es un elemento fundamental cuando se comiencen a trabajar cuestiones más específicas relacionadas a las actividades escolares que tiene que desempeñar.

Siguiendo con más cuestiones sobre el papel del Psicólogo Educativo, este no debe quedarse a un margen operacional del programa, ya que también cuenta con facultades de intervención para modificar las formas en las que se puede otorgar una atención integral, siendo éste uno de los puntos más fuertes, ya que al ser un híbrido siendo parte del sistema en el que está inmerso el estudiante así como de la vida universitaria y sus habilidades como profesional, puede optar por generar conexiones entre sistemas que le permitan cumplir con los objetivos de la atención ofreciendo una orientación y canalizaciones oportunas basándose en su conocimiento y experiencia que le sirvan a los tutorados bajo su guía, soluciones óptimas a problemáticas.

Lo anterior coincide con lo señalado por Martí (1997, como se citó en Chacón) y es que el psicólogo educativo al estar en igualdad no solo con alumnos si no con áreas de la institución, posee características que tienen efectos positivos en los procesos de aprendizaje, aportando al mejoramiento de los mismos y que estos sean un éxito además de aportar a la autorregulación de los estudiantes.

El ámbito en el que el Psicólogo Educativo se desarrolla bajo la tutoría de pares, debe tomar en cuenta que es cambiante y altamente variable, que si bien pueden presentarse algunas circunstancias generales, pueden ir surgiendo particularidades que complejizan el proceso de atención y por tales condiciones, éste debe ser lo suficientemente proactivo para generar condiciones que permitan que desde un proceso de tutoría par, si es que se requiere, se puedan derivar a otros acompañamientos y realizar así procesos globales de atención que le permitan al estudiante incorporarse y desarrollarse en el ámbito educativo de la mejor manera.

A su vez, para generar dichas condiciones, el psicólogo educativo también tiene que desarrollar habilidades comunicativas, de investigación y reflexión que le sean útiles al momento de ejercer el papel de tutor par, ya que es un campo que pondrá a prueba sus aptitudes para la resolución de conflictos que en muchos de los casos, suelen aflorar en circunstancias críticas como ha sido el ejemplo en éste reporte, ya que muchos de los tutorados se inscribieron al programa en momentos críticos tanto de permanencia y/o de posible rezago educativo propios de las características de la institución.

Desarrollar metodologías de atención flexibles y susceptibles de las múltiples condiciones y personalidades de los estudiantes, también es sumamente importante, ya que si bien depende del estudiante y su voluntad personal de formar parte del programa, el psicólogo educativo será quien conduzca y provea las condiciones que le permitan al tutorado acudir de manera constante. La propuesta de formas divergentes de atención es un factor metodológico de atención en el que incide directamente el Psicólogo Educativo, por lo que es conveniente que sepa conducirse en situaciones que requieran aperturas nuevas dentro del programa para que más estudiantes tengan mejores oportunidades de atención.

## **Sobre el programa**

Primeramente hay que recordar que las actividades de la tutoría par se rigen por el programa *Apoyo a la comunidad estudiantil: tutoría de pares* y cuenta con unos objetivos establecidos y acordados por las instituciones de nivel superior, con los que se espera que los estudiantes logren su desarrollo como estudiantes en el ámbito educativo en el que se encuentran. En el caso de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco, si bien el programa establece que se debe atender de manera general a los estudiantes, esto puede variar, ya que aquellos estudiantes que decidan ser parte del programa como tutorados serán asignados con un estudiante de su misma licenciatura para uniformar la atención otorgada a los estudiantes, ya que el programa estima que al compartir características y aspectos similares basados en el plan de estudios, existe una mejor compatibilidad entre tutor y tutorado, por lo que no se permite la asignación de tutorados con tutores pares que no sean de la misma licenciatura.

Sobre el punto anterior, cuando un estudiante se acerca al área de tutorías usualmente desconocen las modalidades que se ofrecen para brindarles la atención, por lo que se da una breve explicación, sin embargo, existe la posibilidad de que en el programa de tutoría de pares no existan prestadores de servicio de alguna licenciatura y esto puede ser debido a múltiples situaciones, que pueden ir desde procesos de tipo administrativo o a la falta de estudiantes que fungen como tutores par con respecto a alguna de las licenciaturas participantes del programa, en el caso de que un estudiante solicitase un tutor par y no hubieran elementos disponibles para brindar la atención, se les remitiría a los otros formatos como lo puede ser la tutoría docente si es que así lo desean, sin embargo también puede presentarse la situación en la que el tutor docente no pueda impartir la atención, ya que para este modelo existe un mínimo de seis estudiantes que puede atender.

El programa desde su construcción ha contemplado primordialmente atender la demanda de alumnos que desean inscribirse al programa de tutorías, por lo que se puede decir que cumple con éxito el motivo de su constitución dentro de la UPN Unidad Ajusco, también hay que mencionar que el programa es altamente autosustentable,

siendo un programa proactivo de manera interna en el que sus componentes principales, es decir, alumnos de semestres superiores son la materia prima que permite funcionar al programa y los que permiten con actividades diversas y dinámicas que el programa pueda nutrirse.

Algunas cuestiones que se pueden detallar desde una perspectiva personal, tienen que ver con dos aspectos: las actividades administrativas y aquellas que tienen que ver con el ejercicio de la tutoría. Como tutor par y según algunas indicaciones dentro del programa, existen actividades administrativas y de apoyo que se tienen que realizar, haber experimentado dichas condiciones también me permitió proporcionar un aporte a diferentes actividades, por dar algunos ejemplos, las actividades de interacción para hacer llegar los diferentes elementos con los que cuenta el CAE para dar atención a los estudiantes, fue acompañado de algunos materiales como trípticos como un apoyo introductorio a los estudiantes, los cuales tuvieron un diseño y elaboración propuestos a manera personal y que fueron aceptados por los órganos de control interno del CAE para ser distribuidos tanto de manera física como de manera digital, tratando de cubrir a la mayor población posible, obteniendo resultados satisfactorios.

Existen también otros ejemplos como la creación de las campañas de apoyo para los programas de cursos intersemestrales, que cuenta como una actividad administrativa que tiene que ver con la gestión, creación y difusión de materiales con una actividad periódica.

Las actividades administrativas si bien en un primer plano representaron un reto personal y creativo, también representan un reto de carácter institucional, ya que usualmente uno enfrenta condiciones en las que puede verse cuestionado el uso de códigos lingüísticos y referentes culturales de la población objetivo que permitan la interacción con el alumnado y que no dista de las actividades que otras instituciones integran a sus formatos para hacer llegar lo que consideren necesario a su población.

En el caso del ejercicio de la tutoría par y englobando su parte administrativa así como la actividad práctica, es un programa con grandes bondades que me permitió extender, explorar e innovar como psicólogo educativo. Mi participación dentro del programa me

permitió fortalecer mis habilidades y adquirir herramientas que me permitieron dar una atención integral a los estudiantes que acudieron al servicio. Sobre esto, puedo mencionar que cada una de las partes descritas durante cada capítulo demuestran un proceso formativo en el que no solo aprendí a gestionar mis habilidades y conocimiento mediante las diferentes actividades como: el diseño de recursos como lo fueron folletos y otros materiales audiovisuales nuevos y actualizados estratégicamente diseñados utilizando la lógica contextual y recursos culturales aplicados en el planteamiento estético, síntesis de la información, presentación de la información, logística y difusión que atrajo una mayor población a inscripción en el programa de tutoría de pares con respecto a semestres anteriores.

Con cada uno de los recorridos diseñados que le permitieran a los nuevos estudiantes tener un contexto del espacio que habitarían durante sus 4 años de formación, aportando conocimientos propios de la misma estructura en su forma física como en las funciones específicas de las áreas, como lo pueden ser los espacios de recreación social, comedor estudiantil, áreas de salud como la enfermería y por consiguiente el CAE.

Durante mis funciones administrativas también se realizaron actividades formativas como el uso de reportes establecidos periódicamente en las reglas del programa que fungen como guías sobre la atención dada a los tutorados y posteriormente funcionan como índices sobre la calidad de la atención brindada a los tutorados.

Diseñar para cada uno de los estudiantes estrategias específicas para mediar los contenidos de las diferentes materias mediante el ajuste teórico y práctico de conceptos e ideas presentadas en clase, además del diseño metodológico de seguimiento para cada uno de los estudiantes, mediante el uso de estrategias de estudio que fueran lo suficientemente completas para que el estudiante hiciera un uso estratégico que le permitiera desglosar, analizar, sintetizar, etc. el contenido visto en clase, como lo fueron el uso de los mapas mentales y conceptuales que funcionaron como medios idóneos para complementar sus actividades y aprendizajes escolares.

También el apoyo con el uso de diferentes plataformas y recursos en línea supone tener un conocimiento específico y desarrollado para apoyar al tutorado además de

enseñar cómo usarlo y gestionarlo para futuros procesos de investigación para que el tutorado cuente con herramientas tecnológicas que apoyen las estrategias diseñadas y para el aprendizaje personalizado.

Y en un último punto, atender a necesidades detectadas mediante la observación participante y el uso oportuno del conocimiento teórico y metodológico para crear comunicación directa con las áreas de atención específicas que requería cada uno de los alumnos que tuvo dificultades en el ámbito personal, siendo estas atendidas de manera oportuna, lo que previno que afectaran en gran medida el progreso y desarrollo personal de los tutorados, haciendo uso de recursos disponibles a través del CAE y el conocimiento administrativo para gestionar las canalizaciones a las áreas correspondientes.

Además de lo anterior, puedo mencionar que mi participación como tutor par me permite dar cuenta que se puede atender a más estudiantes que requieren un apoyo, que otra modalidad ya que podrían verse rebasadas por la demanda de estudiantes.

Como tutor par tuve la oportunidad de atender 16 estudiantes de manera continua, sin embargo, considero que la cantidad de opciones y prestadores disponibles suponen un elemento importante para el estudiante al momento de elegir alguna modalidad de tutoría, ya que al observar tal vez pocos prestadores en el caso de la tutoría par, esto pueda confundir o genere desconfianza en los nuevos estudiantes que quieran formar parte del programa al momento de tomar una decisión. Aunque como un contrapunto de análisis, a partir de mi desempeño y metas alcanzadas, los estudiantes con los que comencé a trabajar al inicio, comenzaron a extender la existencia del programa a través de sus redes de amigos y conocidos del programa de estudios de Psicología Educativa y posteriormente a otros, lo que también aportó en el incremento de la matrícula de estudiantes registrados en los programas de tutoría de pares y de otras modalidades. Esto me permitió establecer que si uno ofrece una ayuda rigurosa y notable, puede existir una extensión indirecta del conocimiento de la tutoría par por medio de los estudiantes.

## **Alcances y limitaciones**

A partir de la experiencia en el programa *Apoyo a la comunidad estudiantil: tutoría de pares* de la UPN Unidad Ajusco ejerciendo la función de tutor par, se puede dar cuenta de algunas consideraciones. Comenzando por la ejecución del programa, cuando se realizó, éste se enfocó únicamente en aquellos estudiantes que estuvieran cursando el primer o segundo semestre de la licenciatura en Psicología Educativa y no contempló a estudiantes de semestres superiores. El por qué se opera de dicha manera el programa de tutoría de pares, parte de algunas condiciones observadas que tienen relación con la cantidad de prestadores de servicio social, la deserción escolar, el rezago y la presencia de dos de las materias con mayor índice de reprobación. Estos serían algunos de los elementos centrales de la focalización de la aplicación del programa de la tutoría par.

Posiblemente éste es uno de los hechos más relevantes, ya que una limitante importante fue la diversificación de la atención a otros grupos, que independientemente de no formar parte del primer o segundo semestre, pueden enfrentar condiciones de rezago o alguna problemática durante su formación y que al verse interesados en el programa y no poder acceder al mismo, puedan perder el interés en recibir un acompañamiento.

Otro tema limitante, deriva de las condiciones de pertenencia a alguna de las licenciaturas que están contempladas dentro del programa para ofrecer la atención de tutoría par. En la UPN Unidad Ajusco, las licenciaturas de Psicología Educativa y Pedagogía tienen un mayor porcentaje de estudiantes que solicitan formar parte del programa de tutoría par, sin embargo, existieron estudiantes de semestres dentro del rango, de licenciaturas como sociología de la educación y administración educativa que preguntaron si había la posibilidad de formar parte del programa de tutoría par, sin embargo, las condiciones establecidas aunado a la falta de prestadores de servicio social de dichas licenciaturas imposibilitó su integración, aunque se les ofreció una orientación sobre la tutoría docente, la cual terminaron eligiendo.

Continuando sobre el tema de las áreas de formación, el tutor par así como el programa sólo contempla al nivel de licenciatura dentro de la atención. El nivel de

maestría o doctorado tampoco es susceptible de recibir un acompañamiento por parte de esta modalidad.

Otro tema importante, es que al momento de realización del servicio social y prácticas profesionales para la realización de este documento, sólo se observó la participación de estudiantes de las licenciaturas de Psicología Educativa y Pedagogía, con un total de dos y tres prestadores de servicio social respectivamente. Sobre esto, se debe mencionar que también existe un límite de cupos para la realización del servicio social en el programa de tutoría de pares.

También existe un límite de asignaciones, siendo un máximo de 6 estudiantes los que pueden recibir apoyo por cada tutor par, por ende, la atención que se pudo brindar durante cada uno de los respectivos semestres correspondientes a los tiempos de termino, fueron un total de doce, lo que también refleja las posibilidades de ofrecer la atención.

Como tutor par, para hacer llegar el programa a la comunidad, depende mucho de la proactividad que se pueda tener, en mi caso, al no existir un medio específico por el que se dé a conocer el programa de tutoría de pares, diseñé y adopté estrategias para lograr que el programa alcanzara a un gran número de estudiantes, mediante recorridos de bienvenida a los estudiantes de primer semestre, elaboración de campañas físicas a través del diseño de folletos que incluían información sobre el CAE y el programa de tutoría de pares, campañas virtuales, así como pláticas en salones para difundir información sobre el programa de tutorías par.

La necesidad de dar a conocer el programa radica en que existan alumnos interesados por formar parte del programa ya que una nula participación de los estudiantes que quieran integrarse como tutorados, imposibilita el poder ejercer tanto el proceso de tutoría par, por lo que de nueva cuenta, es necesario que los tutores pares tengan un sentido de proactividad en el diseño de actividades que acerquen el programa a la comunidad.

Sobre la tutoría, está guiada por un tutor par, por lo que en gran parte la mayoría de los éxitos del proceso radica en las habilidades y conocimientos que posee el tutor par,

lo cual es un elemento importante a la hora de trabajar con los estudiantes que requieran una mayor y mejor atención. En este sentido, en los informes descritos anteriormente, se puede vislumbrar que existen condiciones que como tutor par atendí, sin embargo al no ser de mi competencia exigieron un conocimiento y habilidades para poder dar una canalización y respuesta ante las necesidades de los estudiantes, por lo que se debe tener una pericia y conocimiento pertinentes para situaciones multifacéticas.

Como podemos observar, la complejidad del programa radica en sus posibilidades de acción y alcance, partiendo principalmente de las capacidades, conocimientos y herramientas que posee uno como Psicólogo Educativo. De cualquier manera, el programa, dentro de sus limitantes, ofrece oportunidades de gestión e innovación para poder actuar según las necesidades de la comunidad, así como del tutor par o el programa mismo.

## **Sugerencias o recomendaciones**

El programa de tutoría de pares sin duda alguna es una herramienta práctica, efectiva y autosustentable, por ello es necesario realizar algunas reflexiones sobre el ejercicio de la tutoría par, como las que a continuación se presentaran.

La implementación de la tutoría par como un sistema dentro de la institución como medida preventiva para atender las necesidades referentes al rezago, abandono escolar, entre otros debería de ser una acción ejercida de tal manera que su aplicación no dependa de los propios prestadores del servicio para hacerse presente, sino que en compañía de otros sistemas institucionales, se ofrezca como mínimo, la información y localización del mismo.

Otro punto es el de abrir algunas condiciones de excepcionalidad que permitan que otros tutores par, aunque no sean de la formación pero que manejen el conocimiento y los elementos necesarios, puede ser una vía auxiliar en el proceso de atención de los estudiantes, debido a que cuando ingresan los tutorados, están en un ámbito introductorio, por lo que en la gran mayoría de los casos las actividades que realizan los estudiantes se enfoca en el ejercicio y desarrollo de habilidades, como la capacidad de escritura o lectura, la capacidad de síntesis, habilidades matemáticas, habilidades para la búsqueda de información y la adquisición de herramientas para hacer frente al ámbito educativo al que se enfrentan en esta nueva etapa.

También sería benéfico abrir la oportunidad a otras carreras que se imparten en la UPN Unidad Ajusco la opción de servicio social y prácticas profesionales de tutoría par, ya que como se mencionó, no todas las carreras son tomadas en cuenta en el programa y existe un porcentaje de estudiantes que cursaban licenciaturas diferentes a las de Psicología Educativa y Pedagogía que preguntaron por la atención bajo esta modalidad. Esto ofrecería un área más para la profesionalización de los estudiantes interesados en el tema de la tutoría par así como la apertura de espacios para atender a poblaciones que se integran a la universidad y desean recibir un acompañamiento.

Otro elemento importante a ser tomado en cuenta, es hacer de la tutoría par un programa fijo que tenga una revalidación automática del estatus como servicio social

y de prácticas profesionales opcionales, evitando así posibles cancelaciones o pausas en caso de que no se emitan correctamente las actividades de renovación del programa, causando así que no se puedan ofrecer opciones de atención a la comunidad.

Abrir la oportunidad a estudiantes de semestres superiores de recibir la atención bajo el modelo de la tutoría de pares en la UPN Unidad Ajusco, también debería ser una opción de actualización al programa, ya que derivado de la experiencia, se puede detallar que hubieron estudiantes que se acercaron para saber si era posible formar parte de la modalidad, sin embargo, al no ser parte del grupo de interés del programa algunos decidieron no integrarse en las otras modalidades y en otros casos, acudían de manera informal para recibir orientación y estos hechos ocurrían no solo con estudiantes de la licenciatura en Psicología Educativa.

Concluyendo de manera general, se puede aseverar que el programa posee áreas de oportunidad como las antes ya mencionadas, en las que se pueden implementar innovaciones que le permitan extender las opciones de apoyo a los estudiantes de la licenciatura en Psicología Educativa y las demás carreras de la Universidad Pedagógica Nacional Unidad Ajusco.

Con respecto al papel del Psicólogo Educativo y el papel que juega en las áreas de oportunidad del programa para mejorarlo o ejecutarlo, dependerá principalmente de las herramientas y habilidades que posea, para poder diversificar las formas de contacto y atención con la comunidad estudiantil, por ello es necesario que el Psicólogo Educativo sea proactivo y creativo en el diseño de estrategias que le permitan cumplir con los objetivos del programa *Apoyo a la comunidad estudiantil: tutoría de pares.*

## Referencias

- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2002). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. ANUIES.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2014). *Los programas institucionales de tutoría: actores, procesos y contextos*. ANUIES.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2015). *Prácticas de tutoría, prácticas docentes y formación de los estudiantes*. ANUIES.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2011). *Programas institucionales de tutoría una propuesta de la ANUIES*. ANUIES.
- Aguilar, V., Álvarez, A., Becerril, M., Briones, R., Cabrera, Á., Martínez, G., Nivón, A., Rubio, L., Pérez, M., y Rodríguez, G. (2008). *Documento que presenta la comisión de tutoría y servicio social al consejo académico*. Universidad Pedagógica Nacional.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *La Educación Superior en el Siglo XXI: Líneas estratégicas de desarrollo: Una propuesta de la ANUIES*. ANUIES.
- Arco Tirado, José L., López Ortega, S., Fernández Martín, F., Heilborn Díaz, V. (2011). Previsión del fracaso académico universitario mediante tutoría entre iguales. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(1), 59-71.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80520078006>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *La educación superior en el siglo XXI, Líneas estratégicas de Desarrollo. Una propuesta de la ANUIES*. ANUIES.
- Barbosa Herrera, J. y Barbosa Chacón, J. (2019). La tutoría entre pares: Una mirada al contexto universitario en Latinoamérica. *Revista espacios*, 40(15), 30.  
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n15/19401530.html>

- Barrón Tirado, M. (1969). Docencia universitaria y competencias didácticas. *Perfiles Educativos*, 31(125), 76-87.  
<https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2009.125.18849>
- Becerril Jiménez, E. (2009). *La actitud del tutor y el tutorado ante el Programa Institucional de Tutorías en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad-Ajusco* [Tesis de Licenciatura, Universidad Pedagógica Nacional]. Universidad Pedagógica Nacional.  
<http://200.23.113.51/pdf/26726.pdf>
- Cardozo Ortiz, C. (2011). Tutoría entre pares como una estrategia pedagógica universitaria. *Educación y Educadores*, 14(2), 309-325.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=83421404006>
- Contera, C., Perera, P., Sánchez, E., Santiviago, C., Arias, A., Bouzo, A., Delgado, G., Mosca, A., y Reyno, M. (2017). *Tutorías de estudiantes por estudiantes, tutorías entre pares (TEP)*. Universidad de la República. <https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2016/04/Marco-de-Referencia-para-las-TEP>.
- Cruz Velasco, S., & Lozano Espinosa, F. J. (2008). *Tutoría entre pares como estrategia para la atención de estudiantes becarios* [Resumen de presentación de la conferencia]. Tercer encuentro nacional de tutoría. Puebla, México.
- Cruz Velasco, S. (2011). *Programa de servicio social "tutoría entre iguales"*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Del Carmen Malbrán, M. (2004). La tutoría en el nivel universitario. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*, 1(1), 5-11.  
<https://recursos.educoas.org/sites/default/files/632.pdf>
- Duran, D. (16-18 de octubre de 2003). *Una experiencia de tutoría entre iguales, método de aprendizaje cooperativo para la diversidad. Una escuela para todos, estrategias de intervención y evaluación* [Discurso principal]. Congreso internacional: una escuela para todos, estrategias de intervención y evaluación, Barcelona, España.  
[https://www.academia.edu/55343553/Una\\_experiencia\\_de\\_tutoria\\_entre\\_iguales\\_método\\_de\\_aprendizaje\\_cooperativo\\_para\\_la\\_diversidad](https://www.academia.edu/55343553/Una_experiencia_de_tutoria_entre_iguales_método_de_aprendizaje_cooperativo_para_la_diversidad)

- Duran, D. (2004) Tutoría entre iguales: movilizar la capacidad mediadora del alumnado para sacar provecho de la diversidad. *Aula de Innovación Educativa*, 132, 75–76. <https://mexico.grao.com/es/producto/revista-aula-132-junio-04-vivir-matematicamente-prevencion-de-la-violencia-escolar-una-mirada-a-lasiniciativas-europeas-el-aprendizaje>
- Feixa, C. (2006). Generación XX. Teorías sobre la juventud en la era contemporánea. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 4(2), 2–18. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77340202>
- García Nieto, N. (2008). La función tutorial de la universidad en el actual contexto de la educación superior. *Revista interuniversitaria de formación de profesorado*. 22(1), 21-48. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27413170002.pdf>
- García González, C. y López Pérez, O. (2013). *El impacto de la tutoría en las instituciones de la región centro occidente de la ANUIES*. Universidad de Guadalajara. [http://www.dafe.uagro.mx/archivos/El\\_impacto\\_de\\_la\\_tutoria.pdf#page=229](http://www.dafe.uagro.mx/archivos/El_impacto_de_la_tutoria.pdf#page=229)
- Gairín, J., Feixas, M., Guillamón, C., y Quinquer, D. (2004). La tutoría académica en el escenario europeo de la educación superior. *Revista interuniversitaria de formación de profesorado* 18(1), 61-67. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27418105>
- González Ceballos R. (2008). Herramientas básicas para el acompañamiento tutorial. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 6(14), 12-19. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-75272008000300003&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-75272008000300003&lng=pt&tlng=es)
- González, A. (3-4 de Julio de 2014). *Antecedentes y evolución histórica de la acción tutorial: apuesta por una educación integral y de calidad* [Discurso principal]. Tercer congreso internacional multidisciplinar de investigación educativa, Segovia, España. [http://amieedu.org/actascimie14/wp-content/uploads/2015/02/gonzalez\\_ana.pdf](http://amieedu.org/actascimie14/wp-content/uploads/2015/02/gonzalez_ana.pdf)
- Gonzalez Afonso, M y Álvarez Pérez, P. (2005). La tutoría entre iguales y la orientación universitaria. *Educar*. 36, 107-128. <https://educar.uab.cat/article/view/v36-alvarez-gonzalez/181>

- Hernández Hernández, J. y Vázquez Díaz, J. (2012) *Formación de tutores: Una experiencia*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Hernández León V. y Villaseñor Lugo, E. (21-25 de septiembre de 2009). *La tutoría académica en las universidades públicas estatales de la región centro sur de la ANUIES* [Discurso principal]. Décimo congreso nacional de investigación educativa, Veracruz, Veracruz, México.  
[https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_14/presentaciones/0731-F.pdf](https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_14/presentaciones/0731-F.pdf)
- Latapi Sarre, P. (2016). La enseñanza tutorial: elementos para una propuesta orientada a elevar la calidad. *Revista de la educación superior*, 68, 35-44.
- Lozano Medina, M. y Rubio Rosas, L. (2003). *Reporte del estudio exploratorio sobre las necesidades y apoyos que son percibidos por los estudiantes para coadyuvar a su formación académica*. UPN.
- Mastache, A. (2011). *Los jóvenes estudiantes del siglo XXI: desafíos para la enseñanza*. Democratización de la Universidad. Investigaciones y experiencias sobre el acceso y la permanencia de los/as estudiantes, *Educo*, 167-202.
- Mireles Vargas, O. (2005). Reseña de "Integración de los jóvenes en el sistema universitario. Prácticas sociales, académicas y de consumo cultural" de Adrián de Garay Sánchez. *Perfiles Educativos*, 27(107), 161-165.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13210710>
- Narro Robles, J. y Arredondo Galván, M. (2013). Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles educativos*. 35(141), 132-151.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982013000300009&script=sci\\_abstract&tlng=pt](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-26982013000300009&script=sci_abstract&tlng=pt)
- Olvera Coronilla G. (2015) *Breve historia del surgimiento de la tutoría en la UNAM*. DGOSE- Universidad Nacional Autónoma de México. 1-11.  
[https://tutoria.unam.mx/sites/default/files/2021-03/Breve\\_historia\\_tutoria\\_0.pdf](https://tutoria.unam.mx/sites/default/files/2021-03/Breve_historia_tutoria_0.pdf)

- Paredes Vidiella, E. (2006). *Jóvenes que se ayudan para aprender*. Cuadernos de pedagogía.
- Porter, L. (2010). *Análisis conceptual de la tutoría en la educación superior*. Universidad Nacional Autónoma de México. <http://www.tutoria.unam.mx/sitetutoria/ayuda/11-anconcportertermayo6.pdf>.
- Romo López, A. y Fresán Orozco, M. (2012). *Los factores curriculares y académicos relacionados con el abandono y el rezago*. ANUIES.
- Romo López A. (2005). *La incorporación de los programas de tutoría en las instituciones de educación superior*. ANUIES.
- Romo López A. (2010). *Tutorías para la formación integral en la Educación Superior*. SELLO Editorial. <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/2602>
- Romo López, A. (2011). *La tutoría: Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. ANUIES.
- Rubio Rosas, L. (21-25 de septiembre de 2009). *La tutoría entre pares como apoyo al proceso de aprendizaje de los estudiantes de primer ingreso: ¿aprendizaje mutuo?* [Discurso principal]. Décimo congreso nacional de investigación educativa, Veracruz, Veracruz, México.  
[https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_14/p-onencias/0187-F.pdf](https://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_14/p-onencias/0187-F.pdf)
- Rubio, L. y Santos, M. (2006). *El programa institucional de tutorías, universidad pedagógica nacional: Un Proyecto en Construcción*. Universidad Pedagógica Nacional.
- Sánchez García, M. (2018). *Tutorías: 16 años acompañando a los estudiantes*. Universidad Pedagógica Nacional.
- Sánchez García, M. y Quiroz Estrada, E. (2013). *Apoyo a la comunidad estudiantil: tutoría de pares*. Universidad Pedagógica Nacional.

Sánchez Chacón, G. (2014). Tutoría entre iguales: Antecedentes históricos y principios psicopedagógicos. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 9(2), 91–105.  
<https://doi.org/10.15359/rep.9-2.4>

Universidad Pedagógica Nacional. (2002). *Programa nacional de tutorías para el sistema de unidades UPN*. Universidad Pedagógica Nacional.

Universidad Pedagógica Nacional. (2010). *Procedimiento general de la tutoría*. Universidad Pedagógica Nacional.

Universidad Pedagógica Nacional. (2012). *Lineamientos generales para la realización de prácticas profesionales, prestación de servicio social y tutorías de la universidad pedagógica nacional unidad Ajusco*. Universidad Pedagógica Nacional.

Vera Noriega, J., Ramos Estrada, D., Sotelo Castillo, M., Echeverría Castro, S., Serrano Encinas, D., y Vales García, J., (2012). Factores asociados al rezago en estudiantes de una institución de educación superior en México. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 3(7), 41-56. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2012.7.64>