



UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL

SECRETARÍA ACADÉMICA
COORDINACIÓN DE POSGRADO
DOCTORADO EN EDUCACIÓN

**“El Correo Electrónico como apoyo al Trabajo
Tutorial en las IES”**

Tesis que para obtener el
Grado de Doctora en Educación presenta

MARÍA GABRIELA CANSINO ÁVILA

Director de Tesis

Dr. Sergio López Vázquez

México, D.F.

Septiembre 2015

DEDICATORIAS

A Ger, por ser mi hijo maestro.

*A mi niña de agua, mi timón, mi vela,
mi mar, mi remo: nunca sabrás sumar lo que te quiero.*

*A mi Madre, gracias por
ser el pilar de mi existencia.*

*Al Dr. Sergio López,
Por su paciencia, comprensión, generosidad
y conocimientos. Por el tiempo que hemos
empleado en construir esta tesis: Eres el mejor Tutor.*

*A las Dra. Marilú y Dra. Ana
Por dedicar su valioso tiempo en las
Revisiones y correcciones de este trabajo y por sus valiosas aportaciones.*

ÍNDICE

	Página
Resumen.	8
Introducción.	9
Capítulo 1.	17
Las Tutorías y su aplicación en las Instituciones de Educación Superior.	
1.1 Las Instituciones de Educación Superior.	17
1.1.1 Demanda Educativa de las IES.	18
1.1.2 Índice de reprobación escolar.	22
1.1.3 Baja eficiencia terminal.	23
1.1.4 Deserción escolar.	24
1.1.5 Las IES en el siglo XXI.	29
1.2 Tutorías, un reto o una solución para la Educación Superior.	30

1.2.1 Tutoría.	31
1.2.2. La tutoría como un proceso de acompañamiento.	32
1.2.3 Tipos de tutorías.	33
1.2.4 Las tutorías y los tutorados.	37
1.2.5 Perfil de los tutores.	38
1.2.6 Problemas de los tutores.	40
1.2.7 Trabajo y comunicación con el tutorado.	43
1.2.8 Preguntas de Investigación.	45
1.3 Tecnologías y educación, la necesidad de una transformación.	47
Capítulo 2.	
Tutorías con apoyo del correo electrónico, una opción para las IES.	56
2.1 La Web y sus herramientas.	56
2.1.1 Características del Internet.	62

2.1.2 Tutorías y Correo electrónico.	63
2.1.3 Tutorías y correo electrónico: el caso de la USP.	64
2.1.4 Tutorías y correo electrónico; investigaciones realizadas.	70
2.1.5 Tutorías y correo electrónico; enfoque propuesto en esta investigación.	80
2.2 Acerca de los tutores.	82
2.2.1 Perfil de los tutores.	86
2.3 Perfil del Tutor Experto.	107
 Capítulo 3.	
Acercamiento teórico de la comunicación e interacción en línea.	114
3.1 La comunicación; una habilidad social para todos.	114
3.1.1 El proceso de la comunicación.	120
3.1.2 Estilos de comunicación.	129

3.1.3 Estilo inhibido.	131
3.1.4 Estilo agresivo.	132
3.1.5 Estilo asertivo.	137
3.1.6 Barreras en la comunicación.	
3.2 La comunicación e interacción en los espacios virtuales.	138
3.2.1 La comunicación a través del correo electrónico.	142
3.2.2 Propuesta de acercamiento al proceso de comunicación que se desarrolla con el correo electrónico.	146
3.3 Planteamiento de la hipótesis y objetivos de la investigación.	147
 Capítulo 4.	
Reporte de investigación.	150
4.1 Población de estudio y diagnóstico.	151
4.1.1 Los problemas de la USP.	153
4.2 Aproximación a través del análisis de contenido.	161
4.2.1 Proceso para el análisis de contenido.	161
4.3 El proceso de trabajo de campo.	167

4.3.1 Primer ciclo. El diagnóstico, hacia la búsqueda del Tutor Experto.	168
4.3.2 El Plan Estratégico de Acción Tutorial.	174
4.3.3 Grupos de tutorías con correo electrónico 1, 2, 3 y 4	176
4.3.4 Temas abordados en las tutorías.	181
4.4 El proceso de tutoría con correo electrónico.	185
4.4.1 Tutores y correo electrónico.	186
4.4.2 Grupos de tutorías con correo electrónico 5, 6, 7 y 8.	187
4.4.3 Trabajo con tutorados.	190
4.5 Proceso específico de validación de categorías.	191
4.5.1 Grupos de tutorías con correo electrónico 9, 10, 11 y 12.	193
4.5.2 Analizando la actividad tutorial.	194
4.6 Articulando los hallazgos.	196
4.6.1 Hallazgos del análisis de contenido en los correos electrónicos.	199
4.6.2 Codificaciones específicas.	200
4.6.3 Análisis de frecuencia y presencia de las	

categorías.	202
4.6.4 Caracterización de los estilos de comunicación.	207
4.7 Contrastando resultados.	211
	216
4.8 Análisis de vocabulario.	
4.8.1 Análisis de contenido del tutor 10.	220
4.8.2 Análisis de contenido del tutor 11.	225
4.8.3 Análisis de contenido del tutor 5.	232
4.8.4 Análisis de contenido del tutor 7.	239
Conclusiones.	247
Referencias.	254
Anexos.	261

Resumen

La tutoría de acompañamiento posibilita el desarrollo exitoso del estudiante universitario, la función del tutor es pieza clave para alcanzar el éxito de los programas tutoriales. En el presente trabajo se presentan los resultados obtenidos al estudiar la comunicación entre tutores y tutorados con el uso del correo electrónico; participaron 12 tutores con cuatro o seis tutorados cada uno. A partir de la metodología de análisis de contenido se determinó la presencia, frecuencia y ausencia de las categorías de estudio: psicológica, gestión administrativa, expositiva, explicativa, implicación cognitiva, interacciones de apoyo al aprendizaje y procedimental, y se conformó el perfil del Tutor Experto que posibilitará mejorar las prácticas tutoriales en las Instituciones Universitarias.

Abstract

The accompanying tutorial enables the successful development of the college students, the tutor's role is the key to success of tutorial programs. In this paper we present there sults obtained by studying the communication between mentors and mentees with the use of email. The 12 participants with 4 or 6 tutors tutored each. From the content analysis methodology determined the presence and absence of frequency, categories of study and formed the Expert Tutor Profile that will allow improving practices in university is tutorials.

Introducción

En los escenarios educativos del siglo XXI, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se convierte en una actividad necesaria. Compete a autoridades educativas y docentes establecer acciones que permitan utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con mayor asiduidad y muy en especial con un cariz pedagógico, para alcanzar con ello a cumplir con las expectativas forjadas en los ámbitos educativos internacionales.

El uso de las TIC como herramientas que potencien programas académicos como las tutorías en las Instituciones de Educación Superior (IES), no es una situación compleja o alejada de la realidad y de las necesidades que se observan en ellas; el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 propone su uso como herramientas que inciden en el desarrollo del país.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), ha establecido acciones que consolidan el trabajo en las IES; entre otras están los Programas de Tutorías que, con un seguimiento adecuado y con el uso de herramientas tecnológicas como el correo electrónico, atienden los complejos problemas que se manifiestan en este nivel educativo, fortaleciendo el transitar del estudiante durante su permanencia en la universidad y propiciando la eficiencia terminal.

El presente trabajo conforma una propuesta que responde a las necesidades del mundo educativo actual; utilizar el correo electrónico como una herramienta de apoyo a las tutorías en las IES fortalece el trabajo tutorial. El objetivo principal de la propuesta fue encontrar el perfil del Tutor Experto¹. A partir del análisis de los correos entre tutores y tutorados, entrevistas a autoridades, profesores y estudiantes, nos propusimos encontrar las características idóneas que debería poseer un tutor para desempeñarse en la labor tutorial, vía correo electrónico, de manera eficiente en el acompañamiento a sus tutorados. Los hallazgos logrados con respecto a estas características están reportados en el capítulo cuatro, y los retomamos en las conclusiones.

Con el propósito de llevar a cabo la propuesta y concretar los objetivos, se realizó la investigación en diferentes fases:

En la 1ª fase “Población de estudio y diagnóstico” se efectuaron diversas acciones como la obtención del consentimiento informado, recopilación de Información teórica, diseño e implementación de cursos de capacitación, elaboración de instrumentos para recopilar información, elaboración del Plan de acción tutorial y puesta en marcha de las tutorías de los grupos 1, 2, 3 y 4 con el uso de correo electrónico. La duración de esta 1ª fase fue de un semestre.

En la 2ª fase se realizó el análisis de los correos electrónicos y se creó un primer sistema de categorías de análisis, a partir de las propuestas por Henry

¹ Nota: El concepto de Tutor Experto se definirá en el capítulo 2, apartado 2.3. Sin embargo para facilitar al lector la comprensión del término en el presente trabajo hemos dado el nombre de Tutor Experto al profesor que tiene características tales como ser empático, asertivo, genera confianza, etc.

(citado por García, 2008) en su investigación “Comunicación y Aprendizaje electrónico”, además se trabajaron las tutorías 5, 6, 7 y 8, con el uso del correo electrónico.

En la 3ª fase se pusieron en marcha los siguientes grupos de tutorías con el apoyo del correo electrónico. Se realizaron entrevistas a las autoridades de la institución, a docentes/tutores y tutorados, y se validaron las categorías de análisis que se utilizaron, así como las unidades de registro. La 4ª fase se centró en el análisis de los hallazgos para determinar las características del perfil del tutor experto.

El periodo de tiempo empleado en la aplicación de las 4 fases de trabajo se efectuó a lo largo de cuatro semestres, participaron en él 12 tutores que utilizaron el correo electrónico como una herramienta para el trabajo tutorial. Para la búsqueda del Tutor Experto, se utilizaron las categorías de análisis que permitieron detectar las características que un tutor debe fortalecer en su labor para consolidar su trabajo tutorial.

En el capítulo uno “Las Tutorías y su aplicación en las Instituciones de Educación Superior” se ofrece al lector un panorama general acerca de las Instituciones de Educación Superior en México, un análisis sobre las demandas mundiales de esta época en los procesos educativos de las IES, los problemas más destacados que aquejan a este nivel y un abordaje de las tutorías como herramientas para favorecer el desarrollo de los estudiantes.

Se presenta una breve descripción sobre la Política Nacional Educativa que, a partir del 2000 promueve la creación del Programa de Tutorías en las IES. Las tutorías desde la propuesta de ANUIES, como un proceso de acompañamiento al estudiante universitario que propicie el desarrollo de habilidades para enfrentarse a la vida laboral y social de este mundo.

Con la finalidad de centrar al lector en el tema de interés del presente trabajo, se abordan los diferentes tipos de tutorías: grupal, de pares e individual, siendo ésta última la que nos interesa, complementándola con el uso del correo electrónico.

En este primer capítulo se delimitan los problemas que enfrentan los programas tutoriales en México y surgen algunas preguntas de investigación que guiaron el trabajo a desarrollar: ¿Cómo puede la actividad tutorial apoyar eficazmente a las IES en la atención de los problemas que aquejan a este nivel educativo?, ¿Qué elementos pueden apoyar la actividad tutorial?, ¿Cómo potencializar la acción tutorial?, ¿El correo electrónico podrá ser ese potenciador de la actividad tutorial?

Para finalizar este capítulo, se destaca el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), como un recurso que permite modificar prácticas rutinarias en la labor educativa. Los procesos de adaptación que deben realizar los docentes en virtud de los nuevos escenarios educativos, donde el uso de las TIC crece aceleradamente.

En el capítulo dos se muestran al lector las características y ventajas de utilizar las herramientas que la Web ofrece. Esta red digital que brinda a los usuarios un fácil acceso a la comunicación con otras personas nos llevó a ofrecer a los tutores el uso del correo electrónico como una herramienta que favoreciera la comunicación entre ellos y sus tutorados. Presentamos al lector el caso de la Universidad San Pablo (USP), el cual fue la pauta para determinar las características del perfil del Tutor Experto que se buscaba en esta investigación. Se presentan al lector investigaciones relacionadas con el uso del correo electrónico, experiencias vividas por diferentes investigadores y que permiten concluir que este recurso brinda elementos enriquecedores para el trabajo tutorial. Destacan en esta sección investigadores como Monforte (2003), Garay (2006) y Pérez (2001) quienes, con sólidos procesos de investigación nos invitan a incursionar en el uso del correo electrónico en educación.

En este mismo capítulo se retoman los planteamientos de Rogers acerca de las acciones que debe realizar un tutor para favorecer el proceso de comunicación entre él y sus tutorados. La importancia del tutor para propiciar el desarrollo de los tutorados y las características que debe poseer para desarrollar su labor óptimamente. A partir de los autores que abordamos en este capítulo (Jungman, Garay, Rogers, Henry y García, Adler) y de las características que ANUIES propone para el tutor, se plantean las categorías de análisis que permitieron construir el perfil del Tutor Experto.

En el capítulo tres se analiza la comunicación como eje central del proceso Tutorial con correo electrónico. Se da un panorama de cómo se genera la comunicación y las ventajas de utilizar un estilo asertivo en el proceso.

Hacemos un abordaje de las características que Rogers (2010) sugiere para crear un clima propicio de comunicación que genere en el receptor una transformación, dejando atrás a las que denominó componentes conductuales que obstaculizan la comunicación (gestos, mirada, postura, etc.) y potenciando el lenguaje escrito. Con ello se alcanza a propiciar una posición valorativa que favorecerá que el tutor establezca la relación Yo – Tú y permitirá al tutorado madurar.

Ofrecemos al lector las características de los estilos de comunicación: inhibido, agresivo y asertivo, siendo éste último el que proponemos para que el Tutor lo utilice en la comunicación con sus tutorados, coincidiendo con Rogers, cuando señala que el espacio afectivo se organiza sobre la base de las emociones.

Continuamos en los siguientes apartados con la comunicación a través del correo electrónico, señalando las ventajas y desventajas que este recurso ofrece; destacando su uso como potenciador de la comunicación entre tutor y tutorados y presentando los tipos de interacción que este recurso tiene: interacción explícita, interacción implícita e interacción independiente.

Cerramos este capítulo con el planteamiento de las preguntas de investigación, así como el planteamiento de la hipótesis principal que nos llevó a investigar si el Tutor Experto debería poseer algunas características relacionadas con las categorías de análisis.

El trabajo continúa en el capítulo cuatro: la presentación del “Reporte de investigación”, se inicia con la presentación del diagnóstico y la construcción de la propuesta de trabajo. Se describe la institución donde se efectuó el trabajo de campo, así como las acciones realizadas en los diversos momentos de la investigación. Los problemas que se presentaban en el proceso de tutorías y los mecanismos de obtención del consentimiento informado para trabajar nuestra propuesta “El correo electrónico como apoyo al trabajo tutorial”.

Presentamos la forma en que se realizó el trabajo de campo. En particular exponemos la metodología de Análisis de Contenido (AC), retomando los pasos que Krippendorff establece para realizar el análisis del proceso tutorial llevado por los tutores vía correo electrónico. Las acciones llevadas a cabo con los tutores como: cursos de capacitación, talleres, reuniones, entrevistas, evaluaciones, entre otros; los acercamientos con los tutorados para detectar los avances del proceso, las evaluaciones del mismo, las entrevistas y encuestas aplicadas y analizadas.

Consideramos importante que el lector conozca los procesos de elaboración de instrumentos utilizados en la investigación: de análisis de categorías, de unidades de análisis, entrevistas y encuestas. Así como los

procesos realizados con los 12 tutores participantes y el análisis de los resultados a través del AC y con apoyo de Aquad 6.

El trabajo ha concluido después de un proceso de cuatro años de análisis de información, lectura de textos, análisis de investigaciones, trabajo de campo, elaboración de instrumentos, reformulación del trabajo escrito, entre otras muchas acciones más. Sin lugar a dudas todo el esfuerzo fructificó y podemos ofrecer al lector un perfil del Tutor Experto que apoyará a todo tutor interesado en encontrar vías para mejorar su desempeño.

También fortalecerá el diseño de Planes de Acción Tutorial (PAT) permitiendo a los coordinadores señalar a los Tutores cuáles deben ser las características que deben potenciar en la comunicación con sus tutorados. Confiamos que el trabajo realizado sea útil para fortalecer la actividad tutorial.

Capítulo 1

Las tutorías y su aplicación en las Instituciones de Educación Superior.

1.1 Las instituciones de educación superior.

En los escenarios educativos del Siglo XXI se denotan cambios acelerados en el currículo, el uso de la tecnología, las dinámicas de trabajo en las aulas, y la creciente demanda de ingreso en el nivel de educación superior, lo cual trae consigo la creación de planes de acción, inclusión de programas y diseño de diversas estrategias que permitan brindar atención a las necesidades que se manifiestan. La educación es el pilar del cambio y la transformación social y, mediante las nuevas dinámicas educativas se podrán enfrentar los retos que este siglo conlleva.

En el nivel educativo superior se requiere en principio aceptar que las instituciones deben dinamizar sus acciones para brindar oportunidades a los millones de jóvenes que desean acceder a la universidad y ofrecer servicios de calidad. De acuerdo a la UNESCO (2009), se vislumbra una expansión espectacular a nivel mundial, del número de estudiantes matriculados en las IES, en 1960 era de 13 millones y en 1995 llegó a 82 millones.

1.1.1 Demanda educativa de las IES

Consideramos que la educación superior debe constituirse en la puerta de acceso al conocimiento que potencie el desarrollo social, deberá ser incluyente y atender a las necesidades de la población estudiantil de este siglo XXI que crece en demanda “La matrícula de educación superior, que en 1999 superó la cifra de 1.8 millones de estudiantes, en el año 2020, de acuerdo con los diferentes escenarios posibles, podría llegar a casi 5 millones” (ANUIES, 2005, p. 47).

En nuestro país (México) la ANUIES señala que “El desarrollo de las naciones dependerá, fundamentalmente, de la capacidad de generación y aplicación del conocimiento por su sociedad” (ANUIES, 2000, p.23). Desarrollar un país productivo es una tarea que debe implicar diversas acciones y por ello se hace necesario detectar cuáles son las necesidades educativas; de gran utilidad resultan las investigaciones en las que se vislumbran los problemas que inciden en la educación y que, por tanto, se reflejan en el vivir cotidiano de la sociedad.

La educación superior posibilita el desarrollo de los países, en el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que analiza el porcentaje de personas que poseen educación universitaria en relación con el total de habitantes del país se evidencia que existe una relación entre el nivel educativo y el grado de civismo y calidad de la infraestructura de los países. “El Internet estimula la productividad, crea oportunidades de negocio, permite democratizar el acceso al conocimiento y contribuye a mejorar la calidad y equidad en la provisión de servicios públicos”. (Agenda Digital, 2014 p. 21).

En América Latina la demanda educativa universitaria va en aumento “En total, entre 1994 y el 2003, la matrícula aumentó en 83 %, y ha permitido superar el techo de 15 millones de estudiantes latinoamericanos de educación superior en el 2005.” (UNESCO, 2006, p. 15). Situación que en febrero del 2008 rebasó las expectativas multiplicándose al doble, Luengo (2003) denomina la universalización de la educación a la tendencia mundial del incremento de la demanda en educación superior.

En la tabla 1 se presentan los índices de matrícula en educación superior, en México del 2000 al 2009:

Tabla 1

Alumnos en Licenciatura 2000 a 2008

Alumnos en Licenciatura de 2000 a 2008									
SERVICIO Y SOSTENIMIENTO	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
LICENCIATURA UNIVERSITARIA TOTAL	1,718,017	1,830,502	1,931,631	2,023,604	2,087,698	2,150,562	2,230,322	2,317,001	2,387,911
LICENCIATURA UNIVERSITARIA PÚBLICA	1,192,959	1,253,313	1,310,734	1,374,835	1,425,480	1,467,023	1,513,367	1,568,066	1,620,656
FEDERAL TOTAL	296,755	308,883	319,362	332,289	333,985	339,194	346,523	354,048	361,641
ESTATAL TOTAL	100,286	120,844	149,874	173,059	197,290	214,628	233,945	254,324	279,702
AUTONOMO TOTAL	795,918	823,586	841,498	869,487	894,205	913,201	932,899	959,694	979,313
PARTICULAR TOTAL	525,058	577,189	620,897	648,769	662,218	683,539	716,955	748,935	767,255

SEP. Estadística histórica del Sistema Educativo Nacional. 2010

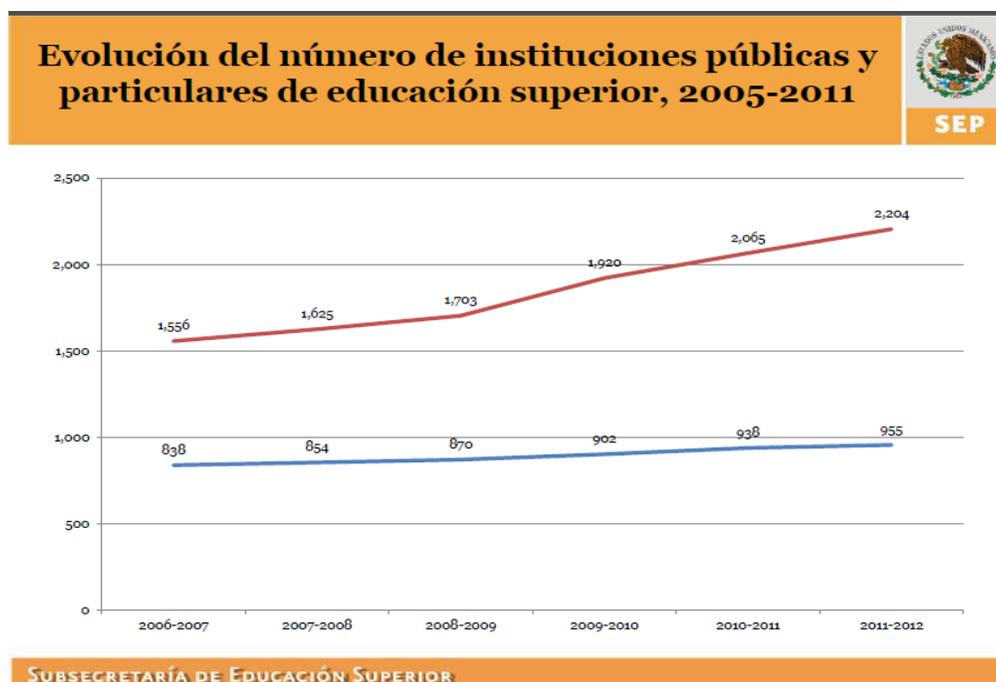
Servicio y sostenimiento del 2000 al 2009.

Como se observa en la tabla 1, el incremento de la población universitaria en la última década ha sido de un 38 % aproximadamente, situación que permite

señalar que este nivel educativo genera mayor necesidad de crear espacios de educación superior para la atención de las nuevas generaciones de jóvenes. En la gráfica 1 se puede observar la evolución del número de IES del 2005 al 2011. El color rojo se refiere a instituciones públicas y el azul a las particulares.

Gráfica 1

Evolución del número de instituciones públicas y particulares de educación superior, 2005-2011



FUENTE: SEP, 2012 Subsecretaría de Educación Superior.

Color rojo: instituciones públicas, color azul: instituciones particulares, del 2006 al 2012.

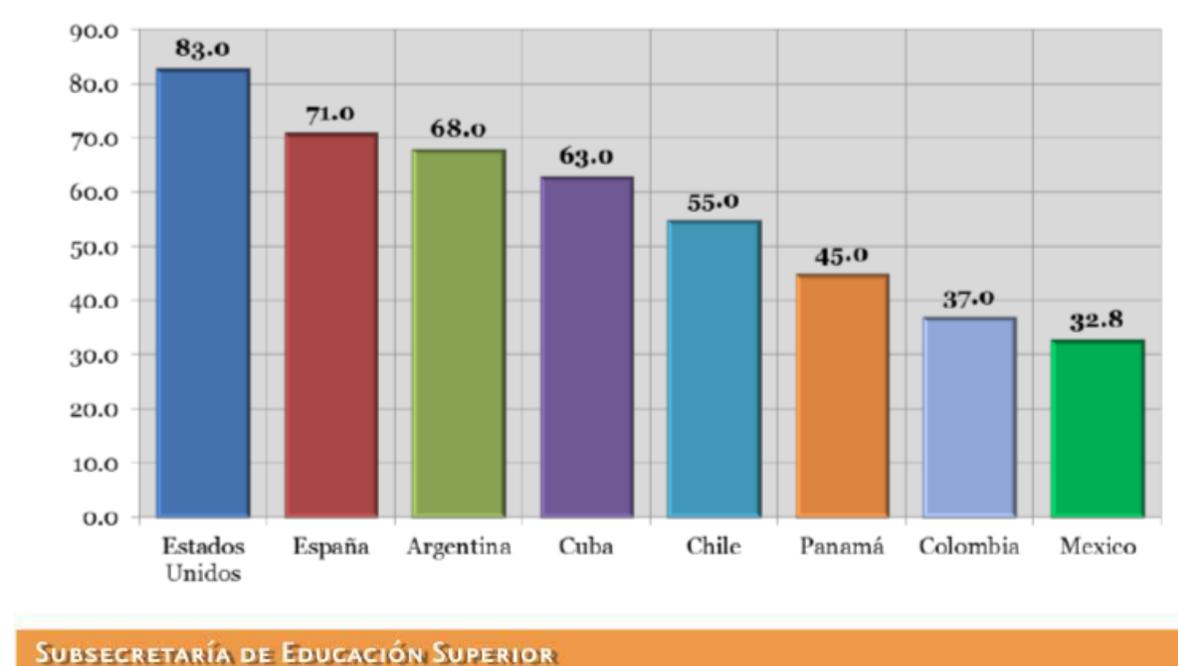
La información que nos brinda la gráfica 1 muestra cómo el número de IES públicas va en ascenso, lo que permite inferir que se están tomando medidas para ofertar educación universitaria pública y con ello se hace un intento de responder a

la demanda educativa, que es uno de los problemas manifiestos en este nivel educativo.

Sin embargo, una realidad ineludible es aceptar que a pesar de dichos esfuerzos México sigue brindando una baja cobertura en comparación con otros países, situación visible en la gráfica 2:

Gráfica 2

Comparativo de cobertura en las IES.



FUENTE: SEP 2012 Subsecretaría de Educación Superior.

La atención de la demanda educativa en las IES es uno de los problemas que se manifiestan en este nivel. Sin embargo, también existen otros problemas que por su importancia deben ser atendidos con oportunidad para consolidar el

proceso educativo nacional. “Entre los problemas más complejos y frecuentes que enfrentan las IES del país, en el nivel de licenciatura, se encuentran la *deserción*, el *rezago estudiantil* y los bajos índices de *eficiencia terminal* [...]” (ANUIES, 2000).

Si las IES atienden dichas problemáticas se obtendrán mejores resultados educativos en este nivel y, por lo tanto se fortalecerá el sistema educativo en general. Lo complejo es encontrar los mecanismos de acción que alcancen a dar atención a la diversidad de dichas situaciones problemáticas; a través de las investigaciones educativas será posible encontrar elementos teóricos o incluso análisis de situaciones o problemáticas concretas que pueden servir a las autoridades, profesores o gente interesada para implementar mecanismos que brinden soluciones que incidan en el beneficio tanto institucional como estudiantil.

1.1.2 Índice de reprobación escolar.

Los diversos organismos que durante la última década han analizado el sistema de educación superior mexicano (OCDE, ANUIES, SEP), señalan como los principales problemas de la trayectoria escolar: una baja eficiencia, determinada a través de sus altos índices de deserción (50%); un importante rezago en los estudios, resultado de altos índices de reprobación y, bajos índices de titulación (50%) (ANUIES, 2001, p. 37).

El índice de reprobación escolar va en ascenso y las IES diversifican sus acciones para atender a esta situación, promoviendo programas de atención que

llevan al alumno hacia la funcionalidad del aprendizaje para que pueda hacer uso de los aprendizajes formales integrándolos a su vida cotidiana.

1.1.3 Baja eficiencia terminal.

Otro de los problemas que están vigentes en la educación superior es la baja eficiencia terminal, situación que afecta los egresados debido a que no podrán desempeñarse en el campo laboral, pues sin contar con un título que avale los estudios realizados se enfrentan a una escasa oportunidad laboral.

El estudiante universitario ingresa a la carrera con el ánimo de egresar titulado de la misma, al paso del tiempo alcanza a cumplimentar la currícula o los créditos requeridos para egresar de la carrera. Sin embargo, al culminar esta fase son pocos los estudiantes que logran la titulación por diversas circunstancias tales como necesidad de trabajar y llevar un ingreso a sus hogares; los mecanismos de titulación se convierten en tortuosos calvarios y metas inalcanzables por la rigurosidad de los procesos que las instituciones plantean, o simplemente porque los estudiantes deciden tomarse un tiempo fuera lejos de las aulas. Todo ello finalmente genera una baja eficiencia terminal. En la tabla 2 se puede observar la diferencia existente entre la distribución porcentual de egresados de nivel superior y la que se refiere a titulados presentado por ANUIES (2003).

Tabla 2

Nivel de egresados y nivel de titulados en las IES



	Distribución porcentual de egresados en educación superior por nivel educativo 2002	Distribución porcentual de titulados en educación superior por nivel educativo 2002
Técnico superior	4.7	4.9
Normal / Licenciatura	11.5	13.2
Lic. Universitaria y tecnológica	72.7	72.3
Posgrado	11.1	9.6

FUENTE: ANUIES. Anuario Estadístico, 2003. Población escolar de licenciatura y técnico superior en universidades e institutos tecnológicos. ANUIES. Anuario Estadístico, 2003. Población escolar de posgrado. Distribución porcentual de egresados y titulados al 2002.

1.1.4 Deserción escolar.

Con relación a la deserción escolar, en cifras generales y como promedio nacional, de cada 100 alumnos que inician estudios de licenciatura, entre 50 y 60 concluyen las materias del plan de estudios, cinco años después, de éstos tan sólo 20 obtienen su título. De los que se titulan, solamente dos lo hacen a la edad considerada como deseable (24 o 25 años); los demás, lo hacen entre los 27 y los 60 años (Díaz de Cossío, 1998), situación que debe inducir a las instituciones a la búsqueda de acciones que permitan a los estudiantes la culminación exitosa de sus estudios.

Como se observa en la tabla 3, el índice de deserción en nuestro país es alto, aún y cuando ha disminuido en los últimos años, el problema persiste.

Tabla 3



Índice de deserción escolar en educación superior.

CICLOS	PORCENTAJES
2000-2001	8,28
2001-2002	8,18
2002-2003	8,75
2003-2004	8,44
2004-2005	8,79
2005-2006	7,58
2006-2007	7,49
2007-2008	9,60
2008-2009	7,91
2009-2010	7,78
1 2 3 4 5	
Cifras Estimadas a partir del ciclo Escolar 2007-2008	

SEP 2010. Serie histórica y pronósticos de indicadores educativos. Deserción escolar del 2000 al 2010.

Estudios proyectivos de la SEP (Secretaría de Educación Pública) establecen que en los próximos diez años se tendrá una disminución en el índice de deserción en educación superior el cual pasaría de un 7.65 a un 6.61 en el 2020, lo cual se puede observar en la tabla 4:

Tabla 4

Estudio proyectivo de deserción en las IES en México.

CICLOS	PORCENTAJES
2010-2011	7,65
2011-2012	7,52
2012-2013	7,39
2013-2014	7,28
2014-2015	7,16
2015-2016	7,05
2016-2017	6,95
2017-2018	6,85
2018-2019	6,73
2019-2020	6,61
<u>1 2 3 4 5</u>	
Cifras Estimadas	

SEP 2010. Serie histórica y pronósticos de indicadores educativos, del 2010 al 2020.

Por su parte, OCDE colocó a México al final de los 21 países miembros de esta organización por su elevado índice de deserción en el nivel universitario, lo que se puede observar en la tabla 5, situación que representa un punto indispensable de atención para las autoridades educativas, que tendrán que transformar sus acciones y encaminarlas a la disminución del índice de deserción.

Tabla 5

Sobrevivencia estudiantil.



Índice de sobrevivencia estudiantil.

Encontrarse en el último lugar a nivel mundial denota el serio problema que representa en la educación superior la deserción escolar. A continuación se muestran las causas por las cuales los jóvenes abandonan sus estudios:

- 42 de cada 100 jóvenes que dejan la escuela lo hacen porque tienen que trabajar.
- 29 de cada 100 jóvenes, porque ya no les satisfacía seguir estudiando.
- 17 de cada 100 porque terminaron sus estudios.

- 12 de cada 100 porque sus padres ya no quisieron que continuaran en el sistema educativo. (Encuesta Nacional de la juventud 2005).

Al respecto Rodríguez y Hernández (2005) realizan una investigación sobre deserción escolar en las IES de México y en los resultados de instituciones públicas se observa un incremento en el índice de deserción, situación que se puede observar en la tabla 6.

Tabla 6

Deserción escolar en las IES.

No conclusión estimada* en universidades mexicanas seleccionadas 1999-2003 (%)

UNIVERSIDADES(1)	1999	2000	2001	2002	2003	Promedio
UANL	29.9	17.7	18.3	23.1	15.1	20.8
UAG	-0.7	16.7	37.6	40.7	21.0	23.1
UNAM	29.6	29.6	37.3	30.2	11.1	27.6
BUAP	28.8	38.9	22.7	62.3	65.4	43.6
IPN	58.3	57.8	45.1	34.8	27.8	44.8
UAM	54.5	56.6	56.7	56.5	56.4	56.1
Universidades públicas	33.4	36.2	36.3	41.3	32.8	36.0
ANAHUAC	-0.6	7.3	22.6	-24.3	15.3	4.1
IBERO	-15.4	10.5	26.6	38.3	24.2	16.8
LA SALLE	37.6	33.9	23.1	22.1	-14.6	20.4
ITESM	20.9	17.5	38.7	41.6	32.6	30.3
UNITEC	35.0	66.0	45.4	5.7	25.6	35.5
UVM	65.9	74.3	76.2	38.8	74.1	65.9
Universidades privadas	23.9	34.9	38.8	20.4	26.2	28.8

Fuente: Rodríguez (2007). Elaboración propia con base en ANUIES, Anuarios estadísticos, 1999-2003. (F.E. 1)

* Establecida con base en el complemento de la relación estudiantes egresados a estudiantes de nuevo ingreso. (1) Las siglas mencionadas significan: UANL: Universidad Autónoma de nuevo león; UAG: Universidad Autónoma de Guadalajara; UNAM: Universidad Nacional Autónoma de México; BUAP: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla; IPN: Instituto Politécnico Nacional; UAM: Universidad Autónoma Metropolitana; ANAHUAC: Universidad Anahuac; IBERO: Universidad Iberoamericana; LA SALLE: Universidad La Salle; ITESM: Instituto Tecnológico de estudios Superiores de monterrey; UNITEC: Universidad Tecnológica de México; UVM: Universidad del Valle de México.

La reprobación escolar, la baja eficiencia terminal, el bajo rendimiento académico y la deserción escolar son problemas insoslayables que deben ser

atendidos con prontitud y eficiencia; las autoridades educativas del país y los responsables de las diversas IES deben modificar sus estrategias de acción y plantear nuevos resolutiveos para atender a estas situaciones.

1.1.5 Las IES en el Siglo XXI.

La educación en las IES debe proporcionar a los estudiantes las herramientas necesarias para desenvolverse adecuadamente en el mundo competitivo de hoy. Jesús Lau Noriega, director de la USBI, Mocambo en la región Veracruz-Boca del Río, creador del manual de competencias educativas (editado por la UNESCO en el 2002), que pretende ser el modelo ideal de las capacidades que los estudiantes universitarios del mundo deben tener para sacar provecho de la información a su disposición, señala que los estudiantes universitarios deberán obtener habilidades (competencias) que les permitan el acceso, uso y evaluación de la información y en la medida que las adquieran habrán alcanzado con éxito el aprender a aprender. Sin embargo, es necesario puntualizar que, además de las habilidades que Lau Noriega propone, se requiere que los estudiantes sean capaces de reconocerlas en sí mismos y hacer uso de ellas de forma consciente. Es por ello que planteamos que, a través de la comunicación que mantenga el estudiante con su tutor se podrán fortalecer dichas competencias.

Encontrar las vías para promover el desarrollo del alumnado y apoyarle para que alcance a culminar con éxito sus estudios requiere de un compromiso institucional que genere y promueva los mecanismos y programas adecuados.

Las diversas instituciones universitarias del país se han dado a la tarea de buscar los medios necesarios para fortalecer sus programas. Organizaciones internacionales como la UNESCO, han realizado amplios estudios sobre la calidad educativa y, a partir de ellos proponen estrategias que ayudarán a atender las necesidades que este nivel educativo manifiesta. Sin embargo, no es posible eludir la responsabilidad que cada institución de educación superior tiene de poner en práctica programas adaptándolos a las necesidades específicas de su contexto.

En este sentido la ANUIES plantea que las IES deben formular programas de atención en los cuales se ofrezcan acciones como los programas de tutorías que permitan atender a los estudiantes universitarios en diferentes ámbitos. Los programas de tutorías deben ser pertinentes a las necesidades actuales. En el siguiente apartado se expondrá en qué consiste dicho sistema.

1.2 Tutorías, un reto o una solución para la educación superior.

La educación universitaria enfrenta grandes retos, atender a la creciente demanda educativa, desterrar la baja eficiencia terminal, erradicar la deserción escolar y posibilitar el desarrollo de las competencias del alumnado; para alcanzar éstas metas es necesario promover cambios dentro del trabajo escolar, así como diseñar y evaluar programas que coadyuven a una mejor educación.

Desde el año 2000 la Política Educativa Nacional impulsó la creación de Programas de Tutorías para todas las IES, ANUIES, se dio a la tarea de proponer

un modelo para impulsar estos programas en las universidades. La finalidad de implementar Programas de Tutoría en las universidades se centra en la intención de ofrecer apoyo al alumno durante su vida escolar, y se considera que a través de las tutorías se podrán minimizar los problemas de baja eficiencia terminal, deserción y rezago estudiantil para con ello mejorar la calidad educativa.

1.2.1 Tutoría.

La tutoría, puede estar inmersa en la currícula escolar, para ANUIES (2000), puede ser la palanca que sirva para una transformación cualitativa del proceso educativo en el nivel superior. Lo que se pretende con las tutorías es desarrollar acciones que permitan articular los fines cognoscitivos, instrumentales y actitudinales, con ello se alcanzará a formar ciudadanos que se involucren en el crecimiento y desarrollo social del país y del mundo.

Los programas tutoriales en las IES permiten apoyar el desarrollo integral de los estudiantes, a partir de las acciones de acompañamiento que los tutores efectúen se podrá incentivar el desarrollo de las competencias del joven estudiante. Para que el estudiante pueda alcanzar ese desarrollo se requiere en primera instancia que se sienta escuchado por sus profesores y por la institución en la que esté. Rogers (2007, p. 17), refiriéndose al hecho de escuchar a los demás, dice “He descubierto que, tanto en las sesiones terapéuticas como en las experiencias de grupo intensivas, que tanto han significado para mí, oír trae consecuencias. Cuando escucho realmente a una persona [...] oyendo no sólo las palabras, sino a la persona en sí y cuando le hago saber que he captado su propio

significado privado, ocurren muchas cosas.” Establecer un espacio donde el tutorado perciba que es escuchado, donde pueda expresarse con libertad y confianza le permitirá al tutor contribuir con su experiencia profesional y de vida en el desarrollo del tutorado.

Incidir en la formación de los estudiantes marcando rumbos hacia los cuales puedan desarrollarse con plenitud es una de las funciones de las tutorías.

1.2.2 La tutoría como un proceso de acompañamiento.

La tutoría permite al tutorado sentirse apoyado por un “experto” (el tutor) quien le auxiliará para reconocer sus necesidades académicas o personales y le orientará sobre acciones a realizar. “Cuando soy capaz de ser congruente y auténtico, frecuentemente ayudo a la otra persona” (Rogers, 2007, p. 25). Ésta debe ser la actitud que los tutores asuman durante su labor. Deben reconocer que cuentan con una experiencia de vida capaz de permitirles analizar las situaciones que los tutorados les planteen y gracias a ello resultará posible brindarles consejo o sugerencias de acciones que puedan acometer para atender a sus necesidades.

El diálogo entre tutor y tutorado juega un papel preponderante en la relación tutorial. Ponerse frente a la realidad sin prejuicios y visiones preconcebidas para tratar de entender y atender a los requerimientos de los tutorados posibilitará un crecimiento en ellos. Buber, en 1969, ya hacía referencia acerca de cómo, a través de lo que denominó el “diálogo auténtico” se genera una comunicación más efectiva entre los interlocutores, el diálogo auténtico implica reconocer al otro

como persona, escucharle con cuidado. Esta acción dialógica entre tutor y tutorado debe presentarse como una constante en la actividad tutorial.

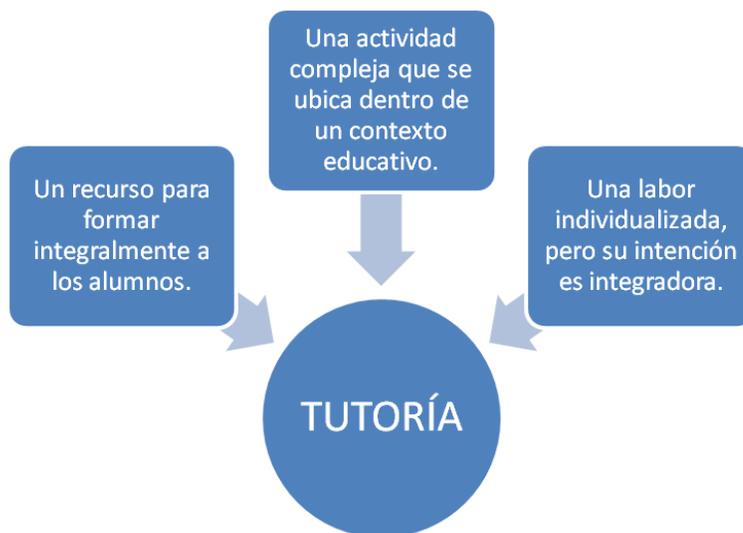
La tutoría como un proceso de acompañamiento al estudiante de educación superior permitirá apoyar el desarrollo del joven en los diferentes ámbitos de su vida y propiciará que alcance la culminación de sus estudios, atendiendo con ello a las diferentes situaciones problemáticas que aquejan a este nivel educativo.

1.2.3 Tipos de tutorías.

Con la finalidad de precisar qué es la tutoría se presenta al lector el esquema 1 tomado de García, Trejo y otros investigadores (2008).

Esquema 1

¿Qué es la tutoría?



Fuente: García, Trejo y otros. 2008, "La Tutoría". Factores que inciden en la conformación del proceso de tutoría.

De acuerdo a lo señalado por García, *et al.* (2008), la tutoría es una labor individual en el campo educativo que permite apoyar el desarrollo del estudiante a lo largo de su proceso formativo. Cabe mencionar que existen diversas modalidades de tutoría: grupal, individual y de pares.

La **tutoría grupal** tiene sus orígenes en la denominada "Orientación vocacional", la cual se transformó hacia inicios del siglo XXI con la denominación de "Tutoría grupal". En esta modalidad un tutor (profesor u orientador) es responsable de atender a un grupo de estudiantes, la Institución le designa el grupo y horario y el tutor pone en práctica un programa de actividades durante el tiempo de trabajo que le corresponda. Para Alvarez (2004), la tutoría grupal se brinda por parte de la escuela para estimular, apoyar y orientar a los alumnos. Se

recurre a la tutoría grupal para tratar problemáticas que afecten al grupo o a una parte del mismo, analizar con ellos las causas de los altos índices de reprobación en alguna materia o para señalar acciones que tendrá la institución como apoyo a los tutorados.

Otra modalidad es la **tutoría entre pares**, que fue propuesta por la Universidad Politécnica de Valencia (2004), quienes a la fecha han alcanzado a consolidar este programa el cual consiste en la capacitación de un alumno que fungirá como compañero tutor. Este proceso es a mediano plazo, el compañero/tutor habrá de pasar por un periodo de capacitación bajo la dirección de un tutor y durante todo el proceso estará acompañado de él.

Las funciones que desempeñará el compañero/tutor serán las de dar a conocer información de los servicios y actividades que se ofertan en la escuela (becas, cursos, actividades, deportes, etc.), orientará sobre los métodos de estudio (administración del tiempo, lugar de estudio, trabajo en equipo, etc.), colaborará en la resolución de conflictos académicos-personales y fomentará la participación del tutorado en actividades que supongan una mejora en su formación.

Tanto el compañero/tutor como los tutorados estarán bajo la dirección de un tutor quien se encargará de apoyarles en todo momento. En la Universidad de Navarra y en la Universidad Complutense de Madrid la tutoría entre pares ha generado excelentes resultados.

La **tutoría individual**, propuesta por ANUIES (2000), (que es la que nos compete en la presente investigación), se lleva a efecto entre tutor y un tutorado. Se utiliza para “[...] proporcionar enseñanza compensatoria o complementaria a los estudiantes [...] es una forma de atención educativa donde el profesor apoya sistemáticamente al estudiante por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza y control, entre otros.” (Alcántara 1990 en ANUIES 2000, p. 68). En países como Estados Unidos, Australia y el Reino Unido, un profesor funge como tutor y es responsable de mantener los estándares de disciplina institucional.

En la Universidad de Oxford la tutoría involucra además un trabajo académico, los tutorados acuden con sus tutores cada semana para recibir indicaciones acerca de la evolución de un trabajo escrito que se les confiere al inicio del trabajo tutorial.

En México, los sistemas tutoriales de acompañamiento toman forma a principios del año 2000 a partir de la propuesta de ANUIES. Arnaiz (2001), señala que tanto tutoría como acción tutorial involucran un conjunto de acciones de orientación personal, académica y profesional que posibilitarán el desarrollo de los tutorados.

Las modalidades de tutorías descritas con antelación nos presentan el panorama de evolución de los mecanismos tutoriales. En la presente investigación la tutoría que nos interesó fue la modalidad individual apoyada con el correo electrónico como medio para fortalecer la comunicación.

1.2.4 Las tutorías y sus tutores.

La tarea de las instituciones educativas es crear mecanismos que fortalezcan al estudiante durante su proceso educativo y las tutorías ofrecen la posibilidad de atender a las diversas necesidades que surgen conforme éste cursa la carrera. Mediante la comunicación continua entre tutor y tutorado será posible reconocer las necesidades prioritarias de atención para los estudiantes, y esto se lograría mediante “[...] -la habilidad de escuchar proyectándose uno mismo, la congruencia o la autenticidad, la aceptación o el aprecio del interlocutor- cuando se hayan presentes en una relación, favorecen la comunicación y contribuyen a un cambio constructivo de la personalidad” (Rogers, 2007, p. 28).

No obstante lo que mencionan tanto Arnaiz y Jungman (2001) en cuanto a las características deseables que debe tener la tutoría, institucionalmente ésta deja mucho que desear, pues hasta la fecha son pocas las Instituciones que han consolidado un Plan de Acción Tutorial (PAT) funcional. En diversos espacios como congresos, simposios o colegiados se manifiesta una gran inquietud por parte de autoridades y profesores por poner en marcha sus planes tutoriales; pero al mismo tiempo señalan las situaciones que imposibilitan que las tutorías puedan llevarse a efecto con regularidad. Uno de los factores principales es la ausencia de un modelo tutorial que permita utilizar nuevos mecanismos de atención para los tutorados y el reto que implica para los profesores el ejercicio de ser tutor.

1.2.5 Perfil de los tutores.

En el Congreso de Educación Superior de la Universidad Autónoma de Aguascalientes 2009, los profesores señalaron algunos de los problemas a los que se enfrentan en el ejercicio de las tutorías en sus instituciones: entre otros mencionan que su perfil profesional no es el adecuado para tratar los problemas que manifiestan los estudiantes universitarios, les resulta difícil atender situaciones como embarazos inesperados, adicciones, problemas familiares, etc. pues no cuentan con una preparación experta que genere los mecanismos adecuados para la búsqueda de soluciones, entre otras dificultades.

Por otra parte la Universidad San Pablo (USP), no ha sido ajena a la necesidad de implementar capacitaciones sobre tutorías, algunos de los cursos que ofrecieron a sus docentes desde el año 2006 fueron: “Tutorías en las IES”, “La importancia de las Tutorías para los académicos de las IES”, “Estrategias para la acción tutorial”, “Elaboración del Plan de acción Tutorial (PAT), en la USP”, “Elaboración del Plan Estratégico de Acción Tutorial (PEAT) y sus áreas de oportunidad en la USP”, entre otros. Sin embargo los profesores/tutores continúan insistiendo en la angustia e incertidumbre que les genera su función tutorial. Al término de cada capacitación se les solicitó a los profesores la evaluación del curso y sus comentarios. Entre las respuestas emitidas señalaron que no se sienten satisfechos con las acciones que han implementado sus autoridades para solucionar sus inquietudes acerca de la necesidad de contar con estrategias,

espacios adecuados, horarios, entre otros, que les permitan realizar su labor tutorial con mayor eficiencia.

En noviembre del 2010 se les aplicaron a los profesores entrevistas para conocer el grado de satisfacción que tenían con respecto al trabajo tutorial y las herramientas que la USP les ofrece. Al analizar los datos se encontró entre otras cosas que los docentes trabajaban en las licenciaturas de Derecho, Psicología, Consultoría y Relaciones Exteriores (ver Anexo 1), los docentes que ejercían la tutoría trabajaban en dichas carreras. Un aspecto interesante es que los docentes/tutores consideraron como una necesidad para ser tutores poseer un perfil en el área de la psicología, sin embargo cuando se les cuestionó acerca de su desempeño como tutores refirieron que se sentían satisfechos y que habían realizado su labor sin que su perfil académico representara una dificultad, además de que sí les gustaba trabajar como tutores.

En la entrevista realizada a los tutores en el 2010, señalaron que para ocupar el puesto de tutor fueron seleccionados por diferentes razones. A la pregunta ¿Por qué fue seleccionado para ser tutor? respondieron que:

- Fue seleccionado a prueba, dependiendo de su desempeño continuaría con su comisión o no.
- Por su perfil profesional.
- Desconocía cuál fue el mecanismo de selección.
- Fue invitado.

Las autoridades institucionales no consideraron como una limitante para seleccionar a los tutores el perfil de los docentes, pero en un caso en especial se le señaló al docente que estaba a prueba. Al entrevistar a la coordinadora de recursos humanos y preguntarle el porqué de esta situación dijo que el docente recién había ingresado a laborar a la institución y que por esa circunstancia se le consideraba a prueba, con la finalidad de verificar los resultados que obtuviera en su proceso tutorial. Ante esta situación podemos inferir que las Autoridades Institucionales consideraban que el perfil profesional de los docentes no representaba una limitante para convertirse en tutores, situación con la que coincidimos y que tratamos de corroborar en esta investigación.

1.2.6 Problemas de los tutores.

Cada institución de educación superior lleva a efecto su proceso de selección de personal para tutorías de diferente forma. En el transcurso de los últimos diez años se han realizado congresos, simposios y encuentros de tutores cuya finalidad es enriquecer el trabajo que se está llevando a efecto en el ámbito tutorial. Muestra de ello es el 1er Congreso de Tutorías de las IEMS (Instituciones de Educación Media Superior) efectuado a principios de enero del 2010 en el D.F, y en el cual se abordaron las problemáticas a las que se enfrenta el programa tutorial.

En dicho encuentro estuvieron presentes autoridades y profesores/tutores quienes manifestaron los problemas a los que se enfrentan para ejercer la función tutorial. Mencionaron que en las instituciones no existían los espacios adecuados

para atender a los tutorados, pues la mayor parte de los tutores no contaba con cubículos que permitieran privacidad para atender a los tutorados y que posibilitara crear un clima de confianza y seguridad, que en ocasiones tenían que atender a los tutorados en espacios abiertos y públicos (cafeterías, bibliotecas, jardines de la institución, etc.) lo cual restaba atención y concentración al proceso, otra de las dificultades a las que se enfrentaban era el llenado de los formularios iniciales para el ejercicio tutorial, pues el tutorado dedicaba prácticamente toda la primera sesión de trabajo para realizar dicha actividad, lo que apagaba el interés que pudiera tener en el programa.

Los profesores/tutores reconocen su desconocimiento de las acciones que deben acometer como tutores. Si bien, la mayor parte de las IES ofrecen cursos de capacitación para ellos, al evaluar dichos cursos, los profesores refieren que estos no satisfacen por completo sus necesidades académicas, ya que lo que necesitan son estrategias para el trabajo tutorial. Lo cual nos lleva a analizar que una de las situaciones problemáticas de fondo en el proceso tutorial es que los cursos de capacitación ofrecidos por las IES no les están proporcionando todas las estrategias que los tutores requieren.

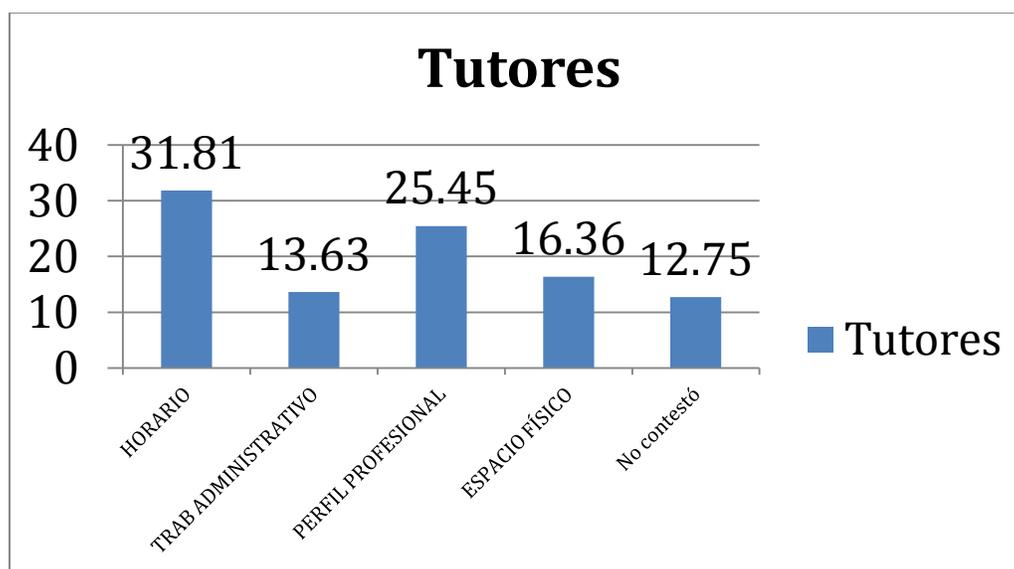
En el Congreso de Tutoría de la Universidad Pedagógica Nacional realizado en 2008 algunos tutores señalaron que la mayor dificultad de su labor era el tiempo para el proceso tutorial, pues sus horarios no coincidían con los de los tutorados, de manera que podía pasar todo un semestre y jamás alcanzaban a tener un encuentro con sus tutorados.

En entrevistas realizadas a tutores de la USP en el mes de agosto del 2010 se observa, recurrentemente, que los tutores aluden a la necesidad de organizar el trabajo tutorial y su necesidad de contar con herramientas y estrategias que les permitan propiciar un mejor rendimiento en su actividad.

En el 2010 se encuestó a los tutores acerca de su labor (ver Anexo 2) con la finalidad de conocer cómo se desarrollaba el proceso tutorial. En la gráfica 3 se presentan los aspectos que, a decir de los tutores les representaron dificultad o no les agradaron ni les generaron satisfacción en su labor tutorial:

Gráfica 3

Dificultades que manifiestan los tutores.



FUENTE: Encuesta realizada a 135 tutores de la USP, 2010. Porcentaje de situaciones que los tutores refieren como problemas.

Para los tutores el horario representa una dificultad, pues en ocasiones es corto el tiempo para trabajar con los tutorados y profundizar en los temas que se

abordan, se quedan muchos aspectos sin tratar, que resultarían de gran importancia para el desarrollo de los tutorados.

La USP les solicita a los tutores llenar formatos diversos, como permisos para que el tutorado salga de clases y pueda acudir a la sesión de tutoría, formulario de atención al tutorado, relación de tutorados atendidos en la semana, etc. Para los tutores dicha situación implica tiempo que podría emplearse en optimizar el proceso tutorial.

1.2.7 Trabajo y comunicación con el tutorado.

Por lo anterior planteamos que, si las IES contaran con un PAT cuyas acciones incluyan el uso de la tecnología que favorezca la comunicación asíncrona, más un cúmulo de estrategias tutoriales (empatía, aceptación, Yo – tú, escucha activa, etc.) señaladas por Rogers (1994), se fortalecería el Programa de Tutorías, pues se propiciaría una mayor comunicación entre tutor y tutorado y no existirían limitantes de tiempo y espacio para establecer comunicación. Las ventajas que se tendrían con la instauración de este plan serían las siguientes:

- ❖ La comunicación entre tutor y tutorado podría ser tanto presencial como virtual a través del correo electrónico. Al incrementarse la comunicación entre tutor y tutorado éste último podrá plantear sus problemáticas y ser atendido.
- ❖ La comunicación podría ser asíncrona, situación que permitiría atender con mayor accesibilidad a los tutorados.

- ❖ En la medida que el tutor cuente con mayor tiempo para analizar los requerimientos o dudas de sus tutorados, podrá brindar una mejor respuesta o solución a los requerimientos manifestados de los tutorados.
- ❖ El tutorado puede expresarse con mayor libertad y analizar qué quiere comunicar.
- ❖ El tutor podrá establecer estrategias para distribuir el tiempo de atención a los tutorados y carga administrativa.
- ❖ No se requerirá de un espacio físico para efectuar el trabajo tutorial.

Consideramos que estas ventajas pueden ayudar a disminuir las diferentes problemáticas que aquejan a las IES como deserción, rezago y reprobación. Apoyado lo anterior con un perfil del tutor experto que permita clarificar las acciones que los profesores/tutores deben realizar para desarrollar su actividad con mejores resultados. Para llevar a cabo lo anterior, en la primera fase del trabajo, a partir de los correos electrónicos se detectaron las estrategias que utilizaron los tutores expertos, en el capítulo 4 se abordará más ampliamente acerca del proceso de investigación.

Para el presente trabajo consideramos al Tutor Experto como aquél que puede crear una buena comunicación con sus tutorados, aquel que propicia un buen rapport, que es empático, que fortalece una relación Yo-tú, en general que lleva a efecto un proceso de acompañamiento que fortalece al tutorado.

1.2.8 Preguntas de investigación.

La actividad tutorial se brinda en diversas instituciones, sin embargo es necesario observar el proceso tutorial con detenimiento para detectar en dónde se encuentran las fallas y si realmente el programa tutorial está resultando eficaz, de lo contrario deberán señalarse acciones para modificarlo. En vista de lo anterior resulta natural preguntarse ¿Cómo puede la actividad tutorial apoyar eficazmente a las IES en la atención de los problemas que aquejan a este nivel educativo? ¿Qué otros elementos pueden apoyar la actividad tutorial? ¿Cómo potencializar la acción tutorial? ¿El correo electrónico podrá ser ese potenciador de la actividad tutorial?

La última pregunta nos llevó a la propuesta de este trabajo, la cual postula que la utilización del correo electrónico como apoyo a la actividad tutorial propiciará entre tutores y tutorados un mayor contacto síncrono y asíncrono.

De manera que el cuestionamiento que está de fondo en la discusión que sigue es, si mediante el trabajo tutorial con el apoyo del correo electrónico es posible atender las problemáticas que los tutorados manifiestan con mayor frecuencia y con ello fortalecer el trabajo del tutor. La pregunta anterior deriva en preguntas más específicas ¿De qué forma el uso del correo electrónico fortalece la comunicación entre tutor y tutorado?, ¿Los tutores deberían establecer un protocolo para que las interacciones con los alumnos sean más eficientes?, ¿Cuál debería ser ese protocolo?, ¿Qué papel juega el tutor en la actividad tutorial a través del correo electrónico? Estas preguntas nos llevaron a plantearnos si,

efectivamente, son más importantes las cualidades del tutor independientemente de la forma en que organice las tutorías.

Con el propósito de dar respuesta a estas interrogantes consideramos necesario analizar el proceso que se da entre el tutor y el tutorado en su interacción vía correo electrónico. Concretamente, establecimos un seguimiento a la comunicación que se dio a partir del uso del correo electrónico entre el tutorado y su tutor para observar la forma en que se desarrollaba ésta y, en particular, detectar trabas que presentaran en la comunicación entre ellos.

Con el propósito de analizar el proceso de comunicación que se establecía en el correo electrónico se realizó un acercamiento que incluyó una técnica cualitativa denominada análisis de contenido, la cual estuvo complementada con entrevistas realizadas a tutores y tutorados. En el Anexo 3 el lector podrá profundizar con precisión en las características y procesos que se deben contemplar en el análisis de contenido.

Consideramos que este acercamiento nos permitió verificar si el uso del correo electrónico propiciaba que se generara empatía entre tutor y tutorado y si la comunicación crecía o decrecía a partir de las participaciones del tutor. Mediante los estudios realizados por expertos en el tema como Garay (2006), Borrás (2007) y Pérez (2012) entre otros, quienes ya han establecido algunas características para los tutores, más los rasgos específicos de dos tutores de la USP que se desempeñaron óptimamente y el contraste del desempeño de ellos con los otros tutores, se pudo construir dicho “perfil del Tutor Experto” (Ver el apartado 2.2.1

del capítulo dos). En el siguiente capítulo se abordarán con mayor profundidad la comunicación mediada entre tutores y tutorados; así como la de aquellos profesores que potenciaron su trabajo tutorial con el apoyo del correo electrónico hasta el punto de tener resultados exitosos equivalentes a los de un Tutor Experto.

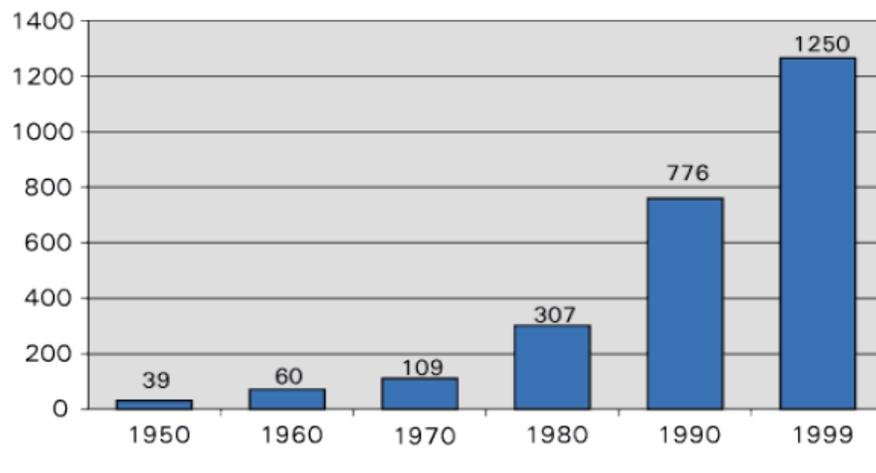
1.3 Tecnologías y educación, la necesidad de una transformación.

El presente apartado tiene el propósito de mostrar la manera en que se han introducido las TIC en la educación como respuesta a las necesidades de un mundo globalizado y, cómo ésta introducción ha provocado el rechazo por parte de los profesores, planteamiento central de la tesis de Rodríguez (2011) “El uso de las TIC desde la perspectiva docente”, en la cual establece que la causa de que iniciativas del uso de las TIC hayan tenido poca respuesta o que sean subutilizadas ha sido por la precaria respuesta al uso por parte de los docentes.

La sociedad de hoy demanda que las IES apliquen recursos y establezcan estrategias para atender a las necesidades sociales de la época, la expansión acelerada de la demanda de la educación superior genera políticas educativas que implican la atención con efectividad esta situación. En la Gráfica 4 se aprecia la evolución que las IES han tenido en los últimos cincuenta años.

Gráfica 4

Evolución del número de instituciones de educación superior 1950-1999



Fuente: ANUIES, 2000 “La Educación en el siglo XXI.” Comparativo de num. De instituciones de educación superior de 1950 a 1999.

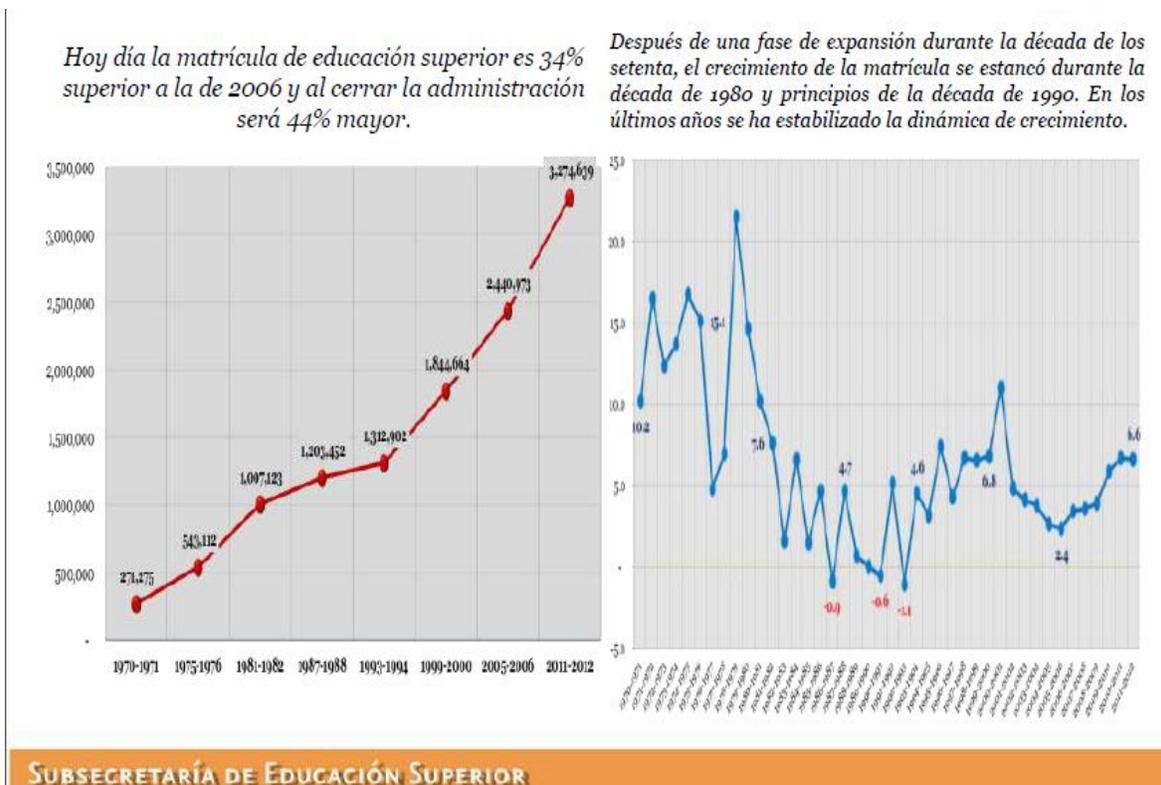
El crecimiento de las IES en México es muy alto en las últimas décadas, situación que también se puede observar en la gráfica 1, naturalmente que esta situación ha influido en el desarrollo del país y se ha generado por la demanda social de crear espacios de educación universitaria para los jóvenes.

Para destacar lo anterior se presentan las gráficas 5 a y 5 b, en donde se puede observar la evolución de la matrícula de educación superior y tasa de crecimiento de 1970 al 2012 las cuales reflejan la dinámica de crecimiento que se ha dado de 1990 a la fecha.

Gráfica 5 a

Gráfica 5 b

Evolución de la matrícula en educación superior.



FUENTE: SEP 2012. Subsecretaría de Educación Superior. Evolución de la matrícula de educación superior y tasa de crecimiento de 1970 al 2012.

El desarrollo de la matrícula escolar del país se vislumbra prometedor de acuerdo a la gráfica 5a, se denota un crecimiento en la demanda entre los años de 1970 al 2012, considerando las expectativas oficiales se espera un desarrollo mayor en la última década en comparación con las dos décadas anteriores.

Es comprensible que, conforme el mundo se transforma, las IES deban reformular sus currículos y ofrecer una educación acorde a esta época, al respecto

Luengo (2003) coincide en señalar que en el s. XXI las IES mantienen su importancia como factor de transformación social pero que es necesario efectuar cambios para “refuncionalizarse” como institución. Las IES tendrán que generar mecanismos de acción en los cuales el uso de las TIC sea como herramientas que potencien el servicio educativo. Por su parte Plastino (2009) establece como un desafío para las IES atender a la demanda y la calidad con una visión incluyente en nuevas áreas del conocimiento.

Las IES deben aplicar los recursos necesarios que les permita ofrecer una educación de calidad con el uso de las TIC para fomentar el aprendizaje abierto y a distancia, propuesta de la UNESCO (2009). El uso de la tecnología en la educación permite modificar prácticas rutinarias dentro de las aulas de clase, dinamizando el proceso educativo y generando en los “nativos digitales” (sujetos que han crecido en la era digital) la dinamización del trabajo en el aula.

La ANUIES (2000) en su texto “La educación superior en el siglo XXI” hace un estudio proyectivo en el cual señala que para el 2020 el ingreso a la educación superior de las tecnologías de la información y la comunicación es inminente. Situación que no escapa de nuestra realidad, en virtud de que hoy en día la tecnología se manifiesta en las aulas de las instituciones educativas del país desde el nivel básico.

Los profesores de las IES tendrán que enfrentar el reto de utilizar la tecnología como un recurso que las instituciones ofrecerán a los estudiantes; diversas instituciones educativas del país ya han implementado cursos y carreras

en línea. En México existen más de 16 instituciones que desde 1995 han implementado en sus planes de estudios, carreras virtuales.

Los profesores muestran resistencia al uso de la tecnología en el aula debido a que en su formación profesional no se establecieron asignaturas que señalaran el uso de las TIC como herramienta educativa. Otra de las causas es el temor a evidenciar, ante los alumnos, su escaso conocimiento o dominio del equipo de cómputo; todo ello le genera conflictos al profesor, pero esta situación debería ser modificada en aras de una mejora profesional.

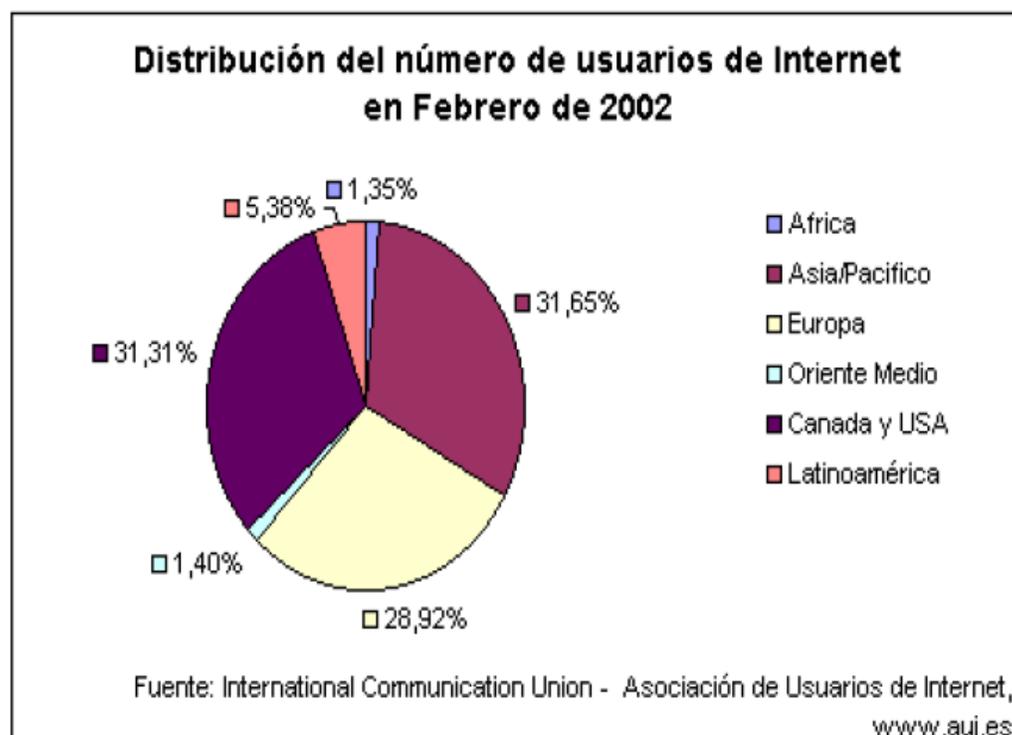
Es por lo anterior que se debe acercar al profesor universitario al uso de las TIC de tal manera que se sienta incentivado para mejorar su práctica y adecuarse a las necesidades que el mundo de hoy demanda. A partir del uso de la tecnología los roles de los profesores se diversifican, Feria (en SOMECE, 2009) comenta que la educación se transforma y a la par los docentes, quienes han pasado del uso de herramientas didácticas rudimentarias al acceso de las TIC como instrumentos de trabajo cotidiano en el aula. Por su parte Cabero (2004) dice que la brecha digital, se convierte en una “brecha social”, en la cual el uso de la tecnología se convierte en un elemento de exclusión social. En los últimos años el número de usuarios de la red de redes crece, pero no se puede evadir la circunstancia de que siempre existirá una parte de la población que no contará con acceso al uso de internet.

Silvio (2000), señala que el crecimiento de la población de usuarios del internet entre 1991 y 1999 era de un 73.88 %, el número de usuarios en 1999 era

alrededor de 197 millones y 224 millones; en la gráfica 6 se observa la distribución del número de usuarios de internet en 2002.

Gráfica 6

Distribución del número de usuarios de Internet en febrero 2002.



FUENTE: Comunidad de Profesionales de Marketing Online de Latinoamérica. 2010

En los reportes de la Comunidad de Profesionales de Marketing Online de Latinoamérica del 2010 en el Rank de usuarios de internet México se encontraba en el lugar N° 16, para el 2012 la agencia CIA reporta los siguientes datos:

Tabla 7

Rank de usuarios de Internet 2012.

País	Usuarios de Internet
China	389000000
UnitedStates	245000000
Japon	99182000
Brazil	75982000
Germany	65125000
India	61338000
United Kingdom	51444000
France	45262000
Nigeria	43989000
Russia	40853000
Korea South	39400000
México	31020000

FUENTE: CIA. The World Factbook.2012. Número de usuarios de internet en dif. países.

Del lugar 16 México pasa a ocupar la posición número 12 con un total de treinta y un millones veinte mil usuarios, por arriba de países como España, Italia y Canadá.

Siguiendo el análisis de los datos presentados, retomamos lo dicho por Cabero (2004, p. 68) quien establece un parámetro de acceso al que denomina

“índice de Acceso digital”, el cual es un índice que “evalúa la capacidad global de los particulares de un país para acceder y utilizar las TIC y que se obtiene de la combinación de cuatro factores fundamentales que inciden en la capacidad de un país para acceder a las TIC: infraestructura, asequibilidad, conocimientos y calidad”. Dicho índice establece los siguientes rangos: Acceso muy fácil, Acceso fácil, Acceso medio y Acceso difícil. En este mismo texto México se encuentra entre los países de acceso fácil al uso de la tecnología, circunstancia que nos alienta en la posibilidad de utilizarla como un recurso que puede ofrecer a los jóvenes las herramientas que el mundo de hoy demanda:

- Adaptarse a un ambiente que se modifica rápidamente.
- Trabajar en equipo de forma colaborativa.
- Aplicar la creatividad a la resolución de problemas.
- Aprender nuevos conocimientos y asimilar nuevas ideas rápidamente,
- Tomar nuevas iniciativas y ser independiente.
- Identificar problemas y desarrollar soluciones.

La Web ofrece múltiples posibilidades de acción para la educación. En esta sociedad del conocimiento, término que se ha ido transformando desde 1960 y que se refiere a la accesibilidad de información que tenemos en este tiempo, de obtener información gracias al uso de las tecnologías de la información y la comunicación, nos encontramos en una sociedad donde la ciencia y la tecnología se transforman constantemente y son un recurso indispensable para el trabajo de las IES. Trejo (2006), señala que se construirán nuevas formas de quehacer intelectual. Aprender a crear en comunidades de aprendizaje con otras personas a

través de la web, hoy en día es una realidad, por ello resulta indispensable diversificar el uso de las TIC como herramientas dentro del trabajo educativo, las cuales son una herramienta que permite dinamizar las acciones académicas por tratarse de un recurso cuyo uso es atractivo para los estudiantes, además la sociedad de hoy demanda profesionistas capaces de utilizar los recursos tecnológicos que existen. Si los docentes implementan actividades que impliquen el uso de las TIC en el aula, los estudiantes adquirirán mayor competencia en su uso. En el siguiente capítulo se presenta el tema que se vincula directamente con la propuesta de este trabajo, a saber, las tutorías con apoyo del correo electrónico como un mecanismo de acción que permitirá involucrar las TIC con el trabajo educativo del siglo XXI.

Capítulo 2

Tutorías con apoyo del correo electrónico, una opción para las IES.

En este capítulo se ofrece al lector un panorama general de la Web y sus herramientas, de las investigaciones que se han realizado con tutoría y correo electrónico; las definiciones básicas de lo que entendemos por tutoría, el perfil del tutor y los elementos que vienen asociados a estos conceptos. Lo anterior es con la intención de tener un esquema interpretativo que nos permita acercarnos al fenómeno de la acción tutorial con el apoyo del correo electrónico. Finalmente se ofrecen algunos aspectos teóricos relacionados con los procesos de comunicación e interacción que permitirán delimitar y analizar de manera objetiva dicha acción.

2.1 La Web y sus herramientas.

El término World Wide Web fue creado en 1962 por ingenieros de la Organización Europea para la Investigación, conocida también como la Web, y designada por sus iniciales WWW. A la fecha resulta difícil señalar cuántos sitios web existen. Carrier (2006) se refiere al Internet como una telaraña que evoluciona constantemente y alcanza una cobertura mundial. Para los usuarios de esta

telaraña digital resulta compleja la visualización de los mecanismos de circulación en la red.

La sociedad de hoy maneja enormes cantidades de información y requiere el desplazamiento de la misma a velocidad y tiempo rápido. La información se origina en una fuente y pretende llegar hasta un destinatario, de la rapidez con que llegue dependerá el impacto. Comunicarse para el hombre es una necesidad prioritaria, ¿para qué se comunica el hombre?, ¿cuál es la finalidad de establecer el proceso de comunicación?

El hombre ha tenido la necesidad de comunicarse, de transmitir información de forma rápida y confiable, los primeros medios de los que se valió fueron los mensajeros humanos, conforme la tecnología evolucionó, las formas de comunicarse también lo hicieron. Palamidessi (2006) incide en la necesidad de que el mundo de la educación debe ser convocado, seducido y presionado a abandonar su autosuficiencia y a abrirse a los flujos comunicacionales.

Considerar el proceso de transformación de la educación involucra dar una mirada profunda hacia las necesidades que demanda. En la Sociedad del Conocimiento el Internet representa la oportunidad para el trabajo en el ámbito educativo a través de los diferentes recursos que ofrece de manera gratuita. Internet, conocida también como la red de redes aporta una serie de herramientas mediante las cuales las personas pueden comunicarse o adquirir información. Castells (2008) dice que “Internet es el tejido de nuestras vidas”, porque ofrece la oportunidad de una comunicación sincrónica o asíncrona desde cualquier lugar en

el que se tenga una conexión o servicio de Internet a través de Chat o correo electrónico; también ofrece información diversa que aunque finita es inimaginable. De acuerdo con el reciente reporte de la Internet World Stats (IWS) www.internetworldstats.com/ (31 de diciembre de 2011), fueron estimadas 6 mil 930 millones 55 mil 154 personas en el mundo, de las cuales 2 mil 267 millones 233 mil 742 son usuarios de Internet. Con estas cifras, la IWS estimó la penetración mundial de Internet en un 32.7 por ciento.

Según la compañía INTEL (2012), en tan sólo 1 minuto, 20 millones de fotos son vistas y 61,141 horas de música son escuchadas; mientras que se envían 204 millones de correos electrónicos y se realizan 2 millones de búsquedas en Google. Un estudio del mismo fabricante indica que cada minuto acceden a su perfil de Facebook 277,000 personas; se escriben 100,000 tweets y se reproducen 1.3 millones de videos en Youtube.

En diferentes páginas o portales Web se ofrecen juegos o entretenimientos gratuitos; es posible establecer contacto con las personas que desees, o abrir el rango de oportunidad de comunicación a cualquier persona, aun cuando la distancia imposibilite que le llegues a conocer en persona. Los portales web también permiten organizar trabajo, compra y venta de todo tipo de objetos, servicio de mensajería, son entre muchos otros algunos de los beneficios que ofrece Internet.

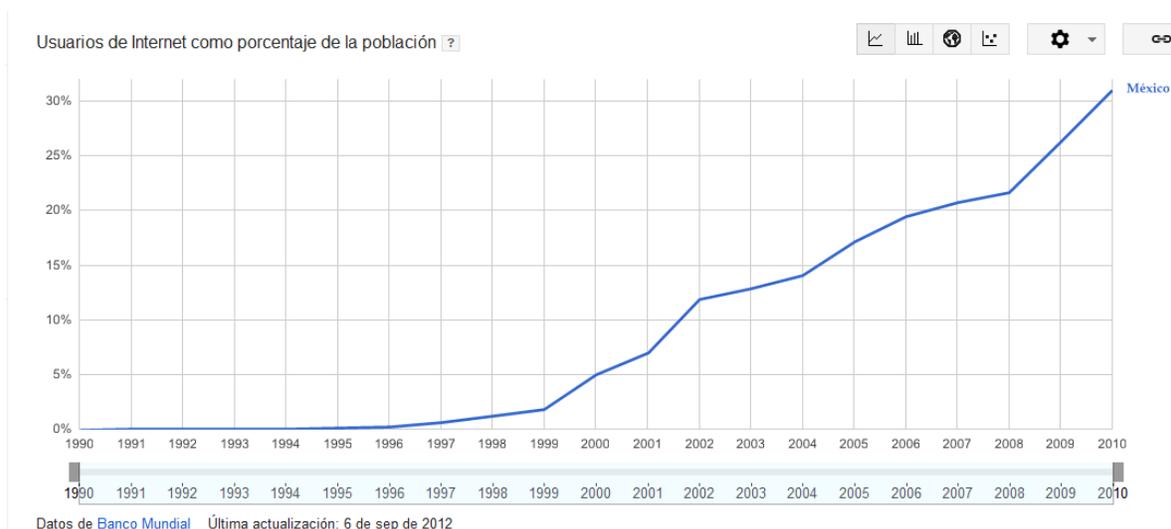
El Internet es un vasto campo de información, comunicación y comercialización, la búsqueda de información ofrece la oportunidad al estudiante

que desea encontrar información acerca de un tema de estudio. La Web Quest, el correo electrónico, el chat, los blogs, los avatares y todas las redes sociales representan una enorme cantidad de opciones para ser utilizadas como recursos que permitan atender a los estudiantes de cualquier nivel educativo, con la única condicionante de requerir un servicio de conexión de Internet. Cada uno de los recursos puede ver diversificadas sus formas de acción en razón al conocimiento y percepción que tengan los profesores y estudiantes de éstos.

El Internet ha crecido aceleradamente, es una tecnología que proporciona beneficios a la sociedad en diferentes ámbitos: comercial, social, emocional y académico, entre otros. La expansión de Internet sólo es rebasada por la tecnología del celular; el primer navegador comercial se creó en 1995 y para ese tiempo se contaba con 16 millones de usuarios de la red, cifra que se incrementó aceleradamente, a decir de Aibar (2008) dicha cifra ascendió a los 600 millones, y cinco años después, en diciembre de 2007, el número se disparó hasta tener 1.300 millones de usuarios. Según las cifras del Estudio de Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2012, el número de internautas se incrementó un 14 por ciento, con lo que llegó a 40.6 millones de usuarios. En la gráfica 8 podemos observar los resultados que el Banco Mundial presenta sobre el crecimiento de usuarios de internet en México.

Gráfica 8

Usuarios de internet en México.



Fuente: Banco Mundial, 2012. Número de usuarios de Internet en México de 1990 al 2010.

El incremento de usuarios se percibe acelerado en la gráfica, pero hay que tomar en cuenta que se debe en gran parte al uso de los teléfonos celulares que permiten una conexión a internet. Con la creciente demanda de usuarios, Internet realiza innovaciones para crecer a la par de las necesidades de la época y en el ámbito educativo es necesario utilizarla, pues para los jóvenes universitarios es un medio de comunicación atractivo y acorde a sus intereses. Para Adell (1997) las tendencias educativas del futuro, denotan un crecimiento en el uso de las tecnologías para crear entornos que brinden atención a los procesos de enseñanza/aprendizaje.

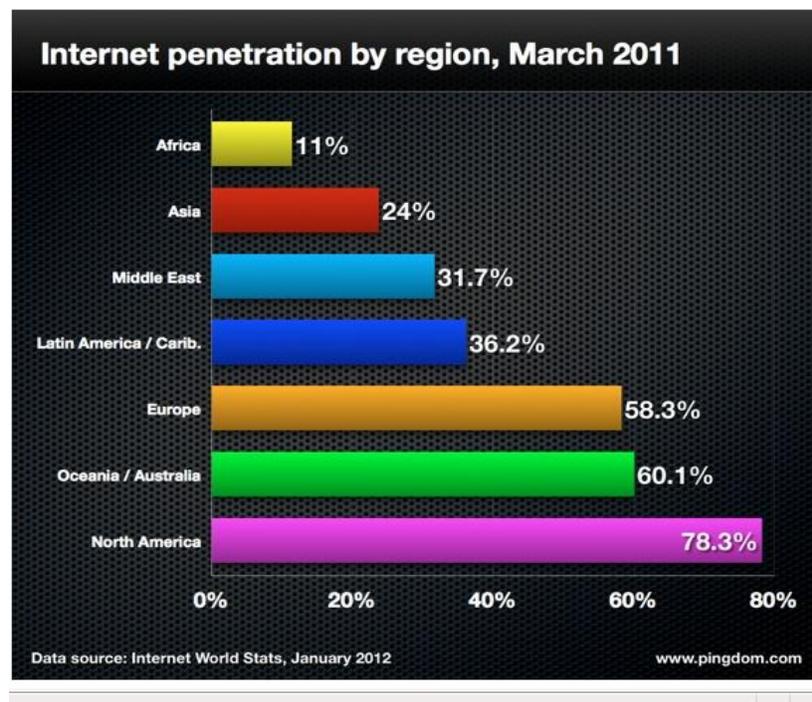
Los profesores de este siglo deberán esforzarse por desenvolverse en la práctica educativa con el uso de las TIC y a pesar de carecer de una formación

profesional que le brinde elementos para diseñar estrategias de trabajo con ellas, el profesor debe generar mecanismos que le resulten adecuados para involucrar en su proceso de formación estas herramientas cuyo impacto en el mundo es mayor cada día.

Las cifras de Internet en 2011 recopiladas por Royal Pingdom marcan que el número de sitios web llegó en diciembre a los 555 millones, 300 de los cuales se crearon en 2011. Existían 2100 millones de usuarios de internet en el mundo de los cuales el 45 % son menores de 25 años, el promedio de edad de los jóvenes universitarios se encuentra dentro de este grupo.

Gráfica 8

La penetración por región del internet.



FUENTE: MyComputer PRO 2012. Índice de penetración de Internet por regiones.

El internet representa un nuevo paradigma para propiciar el uso de la tecnología en las IES. Silvio (2000) considera que para favorecer la educación se puede utilizar la tecnología virtual lo cual se puede llevar a efecto en espacios diferentes, al mismo tiempo o asincrónicamente.

2.1.1 Características del Internet.

Para mostrar algunas de las características que posee el Internet retomamos las señaladas por Oviedo (2009):

- Las barreras del tiempo se eliminan, cualquiera decide el momento para conectarse.
- La comunicación a través del medio es más cordial.
- Permite al docente disponer de recursos didácticos innovadores.

Internet ha venido a revolucionar los mecanismos de acción educativa. Por lo tanto no puede quedar relegado su uso a las aulas escolares, los docentes deben ampliar su gama de estrategias de trabajo con herramientas atractivas e interactivas que generen en los estudiantes mayor interés. La sociedad observa cómo se generan cambios en el mundo y espera que en las aulas se evolucione de igual manera.

El Internet ofrece diversas modalidades de comunicación, una de ellas es el correo electrónico que permite establecer comunicación entre las personas sin necesidad de encontrarse presentes o invertir grandes cantidades de dinero, Wallace (2001) destaca la importancia que ha cobrado el correo electrónico entre

los usuarios del internet, señala que hoy en día dicha herramienta es considerada indispensable para los usuarios. Si para los usuarios de la red de redes el uso del correo electrónico resulta indispensable, los profesores deben poner la mirada en él para dimensionar su uso y con ello desarrollar estrategias de trabajo educativo encaminadas a mejorar su labor. Por ejemplo solicitar trabajos a través de este recurso, o la apertura para recibir dudas e inquietudes de los estudiantes.

2.1.2 Tutorías y correo electrónico.

Las instituciones universitarias se transforman para dar respuesta a las demandas que la sociedad les señala y el uso de las tecnologías de la comunicación está presente en el trabajo académico, cada vez con mayor incidencia en los diferentes programas educativos.

Las IES atienden las necesidades de los estudiantes mediante programas como las tutorías que pretenden apoyar el desarrollo de los jóvenes en su vida escolar, no únicamente en el ámbito académico, sino en su formación como profesionales. Los programas tutoriales no deben estar ajenos al uso de la tecnología, deberán estructurar actividades en las cuales la incluyan como una herramienta que fortalezca y facilite sus acciones. En dicho programa existen dos actores fundamentales: el tutor y el tutorado, los cuales, durante el desarrollo de la actividad tutorial habrán de mantener un contacto constante.

En el presente trabajo se propone el uso de la comunicación asincrónica a través del correo electrónico para favorecer el trabajo tutorial. Collins y Berge

(1994) definieron la comunicación síncrona como una actividad de comunicación que ocurre en tiempo real al igual de forma similar a la comunicación presencial y los participantes en interacción deben estar presentes, aunque no necesariamente en la misma localización física. Por otro lado, la comunicación asíncrona requiere del uso de la tecnología y en ella los tutores y tutorados no se encuentran frente a frente, cada uno de ellos puede estar en un sitio distinto e incluso no coincidir en tiempo para establecer comunicación entre ellos.

A propósito de lo anterior, Bartolomé (2004) señala que, el uso de la tecnología favorece este tipo de comunicación asíncrona pues el costo es mínimo, el tiempo empleado para establecer la comunicación es corto, tutores y tutorados pueden contactarse de forma asíncrona y sin previa cita y además al hacerlo no se interrumpe el trabajo del otro. Por todas estas bondades, la tutoría con el apoyo del correo electrónico representa la oportunidad de hacer uso de la tecnología como una herramienta que fortalezca el trabajo educativo.

2.1.3 Tutorías y correo electrónico; el caso de la USP.

Para la realización de la presente investigación en el ciclo de diagnóstico se tuvo un acercamiento en principio con las autoridades de la USP de la Cd. de San Luis Potosí, en el cual se les propuso la actividad tutorial con el uso del correo electrónico como recurso para fortalecer el desarrollo de los estudiantes.

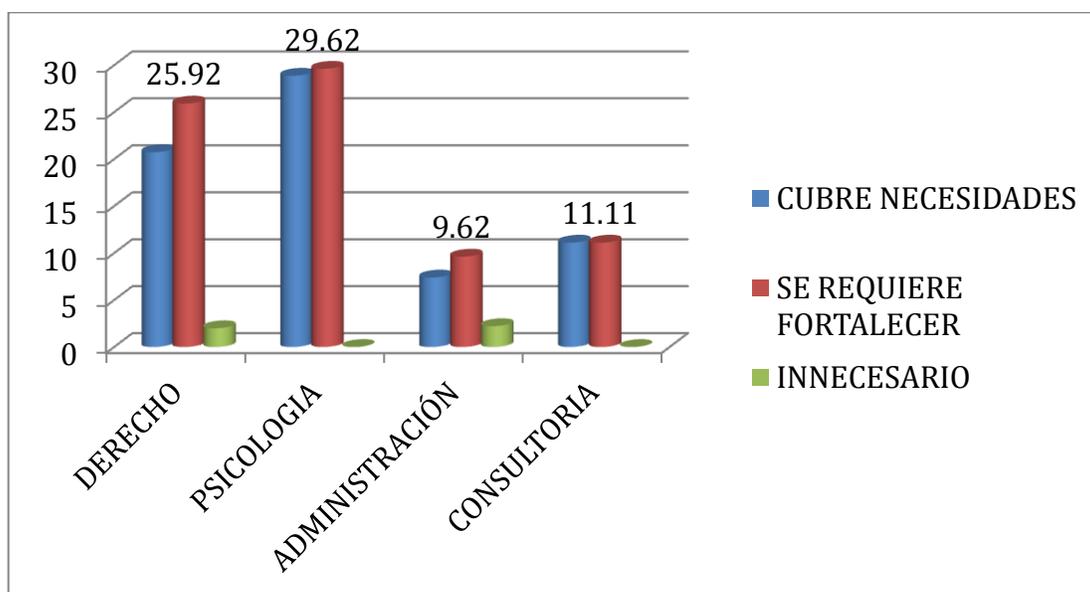
Se efectuaron reuniones colegiadas con los directores de academia de las carreras de la universidad, director general y con el Rector. Se hicieron entrevistas

a los profesores de la institución para detectar las necesidades que se tenían en la actividad tutorial. Se organizó el PEAT, en el cual se establecían las tutorías presenciales y con el apoyo del correo electrónico.

También se les brindaron capacitaciones a los docentes al término de las cuales se evaluaban y detectaban necesidades mediante encuestas a todo el personal de la USP, en la gráfica 9 donde se pueden observar los resultados de la evaluación del curso de capacitación para las tutorías:

Gráfica 9

Resultados de la evaluación del curso de capacitación para las tutorías.



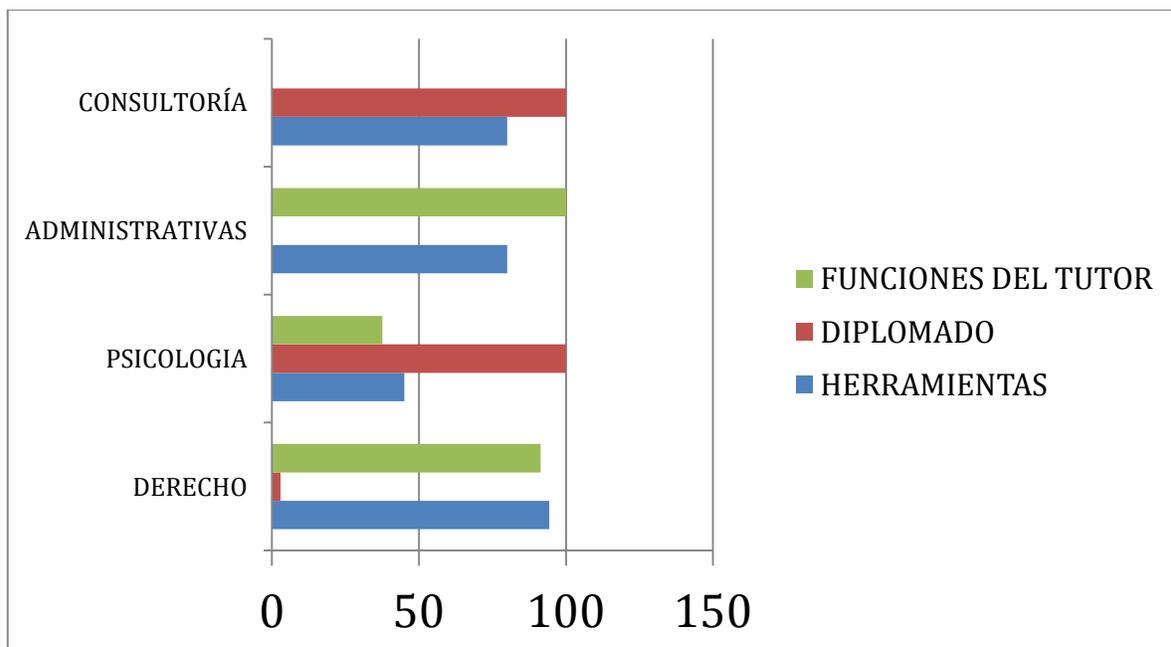
Fuente: Encuestas de calidad a docentes de la USP, 2010. Evaluación del curso.

La USP cuenta con diferentes licenciaturas, la que alcanza mayor captación de población estudiantil es la Licenciatura en Psicología, razón por la cual un gran número de miembros del personal docente se concentra en ella.

Al evaluar la capacitación, la mayor parte de los participantes consideró que el curso cubría las necesidades para desarrollar su trabajo tutorial, los docentes aceptan que el curso fue útil, pero la mayoría establece la necesidad de fortalecer la capacitación recibida con temas que la complementen como se observa en la gráfica 10 se les solicitó a los docentes sugerir qué temas abordar en capacitaciones futuras y sus respuestas fueron las siguientes:

Gráfica 10

Temas para abordar en capacitaciones futuras.



Fuente: encuestas de calidad a docentes de la USP, 2010. Solicitudes de temas para cursos posteriores.

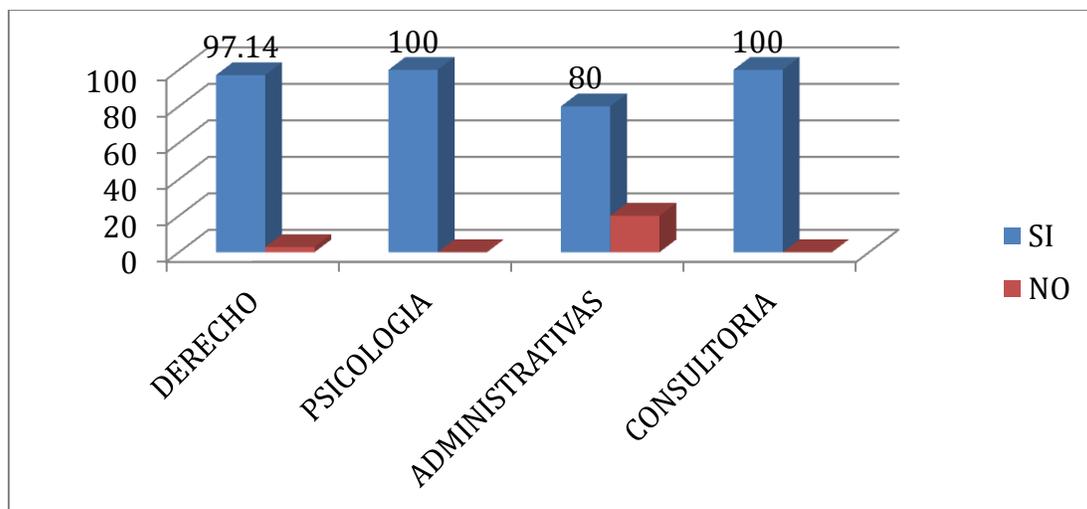
Se puede inferir a partir de los resultados mostrados en la gráfica 10 que los docentes aún requerían capacitación acerca de las funciones que deberían ejercer en su actividad tutorial, quizá debido a que la mayor parte de los participantes era su primer contacto con las tutorías, también solicitaban participar en un diplomado

en virtud de que en este tipo de capacitación se incrementan las horas de trabajo y finalmente deseaban un curso que les brindara más herramientas para fortalecer su trabajo tutorial, los docentes de Consultoría y Psicología conocían las funciones del tutor, o por lo menos consideraban poseer el conocimiento de las funciones que tenían que desempeñar como tutores mientras que los de Administración y Derecho requerían información al respecto. Ésta necesidad puede partir quizá, del perfil profesional de los docentes.

Al término de la capacitación del verano del 2010 se les preguntó a los docentes su disposición para desempeñarse como tutores, en la gráfica 11 se presentan los resultados obtenidos:

Gráfica 11

Disposición para desempeñarse como tutores.

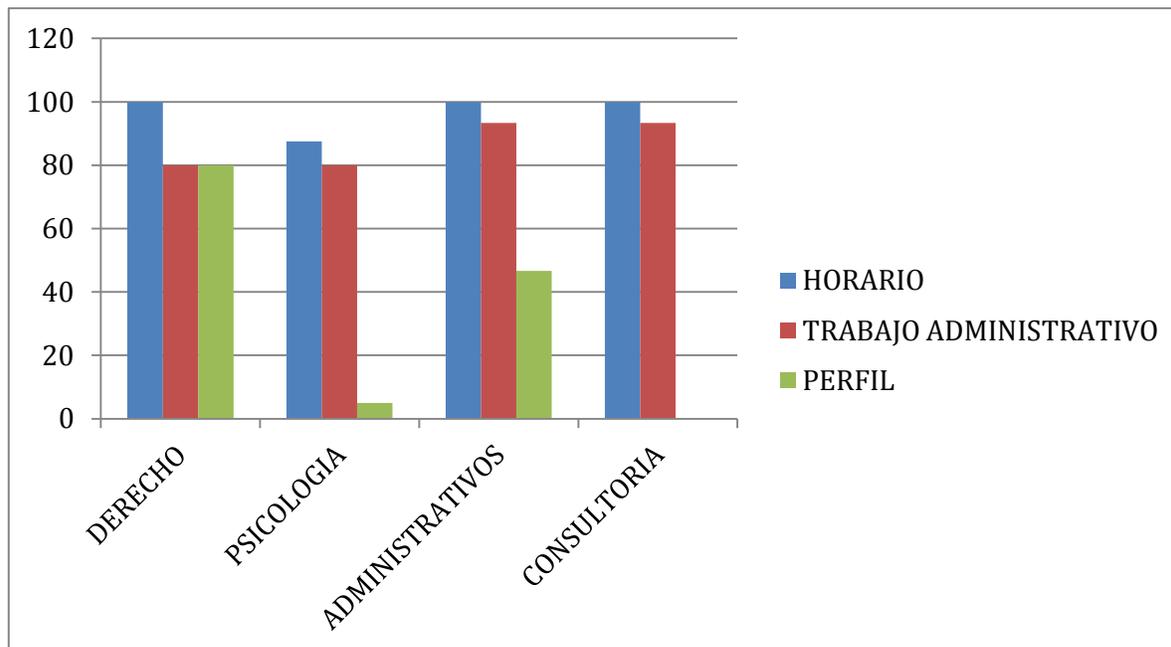


Fuente: encuestas de calidad a docentes de la USP, 2010. Disposición para fungir como tutores en el futuro.

De un total de 135 docentes el 94.28 % aceptó participar como tutor. A mediados del siguiente semestre, en noviembre del 2010, se entrevistó a los tutores para detectar cómo se estaba desarrollando su labor. Los tutores de la USP coincidieron en señalar que existían dificultades para efectuar su actividad tutorial entre las señaladas destacaron: necesidad de un espacio físico privado para establecer contacto con los tutorados con la certeza de poder tratar asuntos de carácter privado sin interrupciones y con libertad. También que necesitaban herramientas para poder ejercer con mayor efectividad su labor tutorial. En la gráfica 12 se pueden observar las respuestas que emitieron los tutores:

Gráfica 12

Dificultades para la actividad tutorial.

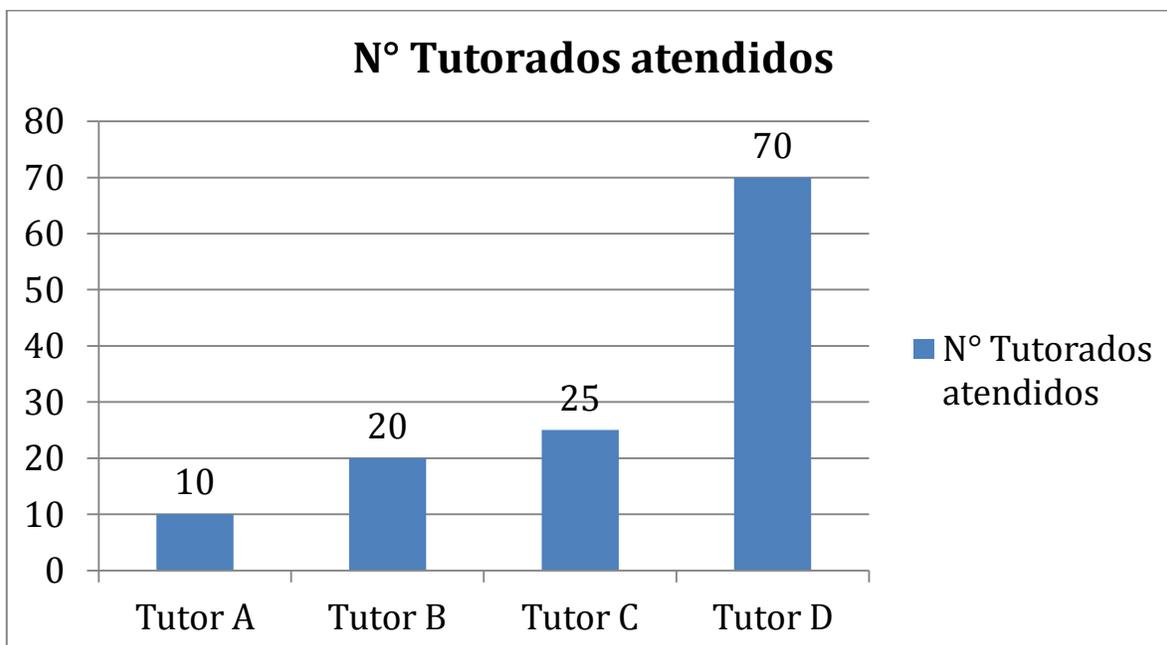


Fuente: Encuesta de calidad a docentes de la USP, Agosto 2010. Dificultades encontradas para el desempeño como tutores.

Observamos en la gráfica 12 que para los tutores el mayor problema radica en el horario para poder atender a los alumnos. Al entrevistarles referían que carecían del tiempo suficiente para atender a los tutorados, en ocasiones, por tratarse de personal que laboraba por horas en la institución y por lo tanto no contaba con el tiempo suficiente para coincidir con los alumnos, en otros casos (la mayoría), los docentes laboraban en diferentes instituciones, situación que les obligaba a permanecer en la institución exclusivamente el tiempo necesario para sus clases, decían que trataban de contactar a los tutorados, pero muchas de las ocasiones éstos no se encontraban en la institución o disponibles, por estar recibiendo sus clases. Aunado a lo anterior el número de tutorados que atendían.

Gráfica 13

Número de tutorados atendidos.



FUENTE: Entrevista a tutores USP. 2010. Número de tutorados atendidos por tutor.

Otro de los problemas era la atención a los tutorados, en especial para el docente que atendía 70 alumnos, en este caso la tutoría no era individual, sino grupal (Ver gráfica 13), a decir del Tutor no contaba con el tiempo necesario para tener reuniones individuales con sus tutorados, de tal forma que su trabajo se reducía a trabajar sesiones con todos los tutorados al mismo tiempo. Esta situación generaba poco contacto, situación que propició que en la evaluación al tutor los tutorados señalarán que no habían tratado temas personales con él pues no se generó un clima de confianza entre ellos. (Ver Anexo 4).

Los tutores tenían designada una carga académica específica para su labor tutorial, fueron ellos quienes determinaban el tiempo que habrían de dedicar a atender a los tutorados y la modalidad en que lo harían, podían ser tutorías individuales o grupales. En la entrevista realizada a los tutores en agosto del 2012, refirieron que los medios que utilizaban para el trabajo tutorial eran tutorías presenciales, grupales o a través del correo electrónico. (Ver Anexo 5).

2.1.4 Tutorías y correo electrónico; investigaciones realizadas.

Las entrevistas realizadas a los profesores sugieren que al establecer la comunicación entre ellos y sus tutorados, a través del correo electrónico, se podían subsanar varios de los problemas señalados. Al respecto, Carrier (2005) refiere que el alumno, por tratarse de un nativo digital (término propuesto por Prensky en el 2009), enfrentará menos dificultades al encontrarse frente a la computadora situación que le generará un sentimiento de comodidad en su uso.

Los jóvenes universitarios tienen un mayor dominio en el uso de la computadora y el Internet, por lo que les resultará más sencillo utilizarlo para el trabajo tutorial por tratarse de un recurso de fácil manejo y acceso para ellos. Aunado a ello se sentirán reconfortados y acompañados por sus tutores, podrán expresarse con libertad a través del correo electrónico y comentar situaciones que presencialmente les resultaría difícil de realizar. La actitud que el tutor tome con respecto a la comunicación con el tutorado es fundamental. A decir de Rogers (2007) en el trato con el otro debe desarrollarse la habilidad de escuchar proyectándose uno mismo con congruencia y autenticidad con ello de favorece la comunicación y se contribuye a un cambio constructivo de la personalidad. El tutor deberá ser consciente de la influencia que ejerce en el tutorado, de la importancia de ser congruente en su hacer y decir, ya que gracias a ello mejorará su comunicación, propiciando cambios positivos en él.

Los tutorados requieren que su interlocutor les escuche con atención, sin simulaciones o simplemente por compromiso, son capaces de detectar cuando el tutor está fingiendo interés, situación que llega a crearles sentimientos de frustración, decepción o desánimo para continuar con la actividad tutorial.

Efectuar la tutoría con el uso del correo electrónico como una herramienta permite al tutor reflexionar acerca de lo que desea comunicar, cómo puede hacer sus planteamientos de manera que alcance a estimular al tutorado así como efectuar el proceso de acompañamiento que ANUIES (2000) sugiere. De tal forma que el tutorado será capaz de expresarse con mayor libertad “A medida que se

exterioriza la conciencia del yo, el individuo desarrolla una necesidad de consideración positiva. Esta necesidad es universal por cuanto existe en todo ser humano y se hace sentir de manera continua y penetrante” (Rogers, 2002, p. 42). Esta relación del yo a la que se refiere Rogers implica que el tutor, al poseer autoconocimiento y manejar sus participaciones de forma positiva podrá incidir en el tutorado para que éste a su vez se fortalezca y la desarrolle en sí mismo. En la fase de diagnóstico de esta investigación se pudo corroborar que dicha situación ocurre dentro del trabajo tutorial con correo electrónico.

Algunos tutores utilizaban el correo electrónico con una mayor incidencia en temas emocionales, situación que coincide con lo planteado por Ronald Rice y Gail Love quienes realizaron un estudio sobre los contenidos socioemocionales expresados en correos electrónicos y encontraron que casi un 30 % de los mensajes entraban en la categoría “socioemocional” y un 18 % en la categoría “muestra solidaridad” (en Wallace, 2001, p. 98).

En una investigación realizada en la Universidad Pedagógica Nacional Unidad 241 de San Luis Potosí, se describe la forma en cómo se trabajó la tutoría con el apoyo del correo electrónico (Cansino, 2007). En este trabajo la autora detectó problemas en el trabajo tutorial tales como el tiempo para contactarse tutor y tutorado en virtud de que la mayor parte de los estudiantes trabajan, espacio físico para realizar la actividad, entre otras. Después de analizar diversas opciones de trabajo se pusieron en marcha las tutorías con apoyo del correo electrónico y, los resultados que se obtuvieron fueron satisfactorios, pues se

incrementó la comunicación entre tutor y tutorados. En las conclusiones de dicha investigación los tutores señalan que, a partir del trabajo tutorial, pudieron despejar dudas e inquietudes de los tutorados y que las tutorías fortalecían al estudiante en muchos aspectos (emocionales, de formación, académicos, etc.), por lo cual era importante que se brindaran en todo momento y para todos los alumnos. Otro aspecto señalado en las conclusiones del mismo trabajo fue que el correo electrónico permitía el acceso a la comunicación de una manera sencilla y económica tanto a tutores como a tutorados.

Los profesores que participaron en la investigación de Cansino (2007) refirieron que a través del uso del correo electrónico optimizaban los tiempos de atención a los tutorados, podían establecer reuniones presenciales y en general les facilitaba su labor.

Sin embargo, dicho trabajo también reportó desventajas entre las cuales se encontró la resistencia de los profesores a participar como tutores, algunos profesores señalaron que no contaban con el perfil académico adecuado para atender las necesidades emocionales o de orientación de los alumnos, por lo cual se sugirió un curso que contemplara sensibilizar más a los tutores sobre la actividad tutorial. El uso de la tecnología fue otra de las dificultades que se evidenciaron en el reporte de la investigación, en virtud de que la mayor parte de los docentes de la universidad no habían tenido una formación en el uso de las TIC.

En otra investigación realizada por Ramírez (2007) en la Universidad Nezahualcóyotl, se reportan avances significativos en el fortalecimiento del programa de tutorías y se señala que algunas de las acciones que lo fortalecen son la comunicación virtual entre tutores y tutorados a través del portal de la universidad, además se cuenta con una plataforma en línea que permite acceder a la información de los tutorados y con ello se facilita la labor del tutor.

Por su parte Carmen Monforte (2003) realizó una investigación en la cual intenta mostrar cómo se desarrolla mejor el aprendizaje utilizando el correo electrónico. De acuerdo a los resultados que obtuvo la investigadora, los alumnos se sintieron motivados con el uso del correo electrónico como medio de comunicación. Esta situación permitió considerar este recurso como una herramienta que genera una actitud más activa por parte de los estudiantes, es decir, los estudiantes participaban más y refirieron que les resultaba agradable utilizar dicho recurso.

En su investigación “El uso del correo electrónico (Asíncrono) y de las salas electrónicas de conversación (Sincrónico) en la clase de español como lengua extranjera”, Luisa C. Pérez (2001) tuvo la finalidad de averiguar si los diarios dialogados electrónicos realizados tanto en chat como en correo electrónico producían mayor cantidad de lengua. Los resultados arrojan que ambos medios electrónicos sí aumentaron el lenguaje en cuanto al número de palabras manejadas en los trabajos realizados por los alumnos.

En esa misma investigación y con respecto al uso del correo electrónico y del chat, los estudiantes “[...] pensaron que ambas técnicas son comunicativas, novedosas, divertidas, reales y prácticas para desarrollar la conversación y la escritura” (Pérez, 2001, p.12). Los estudiantes que participaron en estas investigaciones señalaron que encontraron el uso de correo electrónico interesante y atractivo. Lo anterior sugiere que el uso del correo electrónico como herramienta para la actividad tutorial incrementará el interés por la participación y comunicación entre tutores y tutorados; este incremento en el interés es uno de los aspectos que se observó en la presente investigación.

Otras investigaciones acerca del uso del correo electrónico permiten observar las ventajas que este medio ofrece en el trabajo docente. Manuela González Bueno y Luisa Pérez (1999) exponen tres estudios que abordan el uso del correo electrónico; acerca de los resultados del primer estudio concluyen que los estudiantes que utilizaron el correo electrónico hicieron más preguntas, usaron más funciones lingüísticas y adoptaron un tono más conversacional que el del grupo control que usó lápiz y papel.

En el segundo estudio se observó que en los casos en que los sujetos tuvieron acceso a ordenadores en casa, estos escribieron mensajes más largos y discutieron temas más personales y alejados del usual contexto académico (González y Pérez, 1999). Los resultados de este estudio refuerzan los encontrados en la investigación que se hizo en la UPN 241 y el de Monforte. En el tercer estudio estas investigadoras hacen un estudio comparativo y concluyen

que el grupo de correo electrónico disfrutó más de la actividad de diarios dialogados que el grupo de papel y lápiz. También refieren que los estudiantes mostraron disposición e interés por trabajar utilizando el recurso del correo electrónico en mayor medida que si no se utilizara este recurso. La comunicación se incrementó y hubo la confianza de tocar temas personales, situación que favoreció el desarrollo de los estudiantes, pues gracias a ello podrían recibir consejo y asesoría de sus tutores, situación que coincide con lo reportado por Pérez (1999). Al respecto Bartolomé (2002) menciona que los alumnos que son tímidos se expresan con mayor libertad y comodidad cuando no se encuentran frente a sus profesores y sugiere que al responder por escrito las preguntas que le hace el profesor, el estudiante puede expresarse con mayor libertad a diferencia de cuando se le hacen las preguntas en directo.

Por ello podemos suponer que, si el estudiante siente mayor confianza al establecer comunicación a través del correo electrónico, podrá abordar situaciones problemáticas en las que el tutor puede auxiliarle tales como: dudas académicas, gestión escolar, actividades extraescolares, etc. y “[...] dejar de ser una persona impulsada y compelida por fuerzas internas y externas que escapan a su control, e intentar convertirse en una persona que elige con responsabilidad.” (Rogers, 1994, p. 21). En otras palabras, el tutorado, mediante el acompañamiento del tutor alcanza a desarrollarse como persona capaz de reflexionar acerca de sus acciones y por lo tanto de tomar decisiones. Fortalecer al alumno para que pueda expresarse con libertad, incidir en la adquisición de confianza en sí mismo y establecer mecanismos para que se alcance lo anterior son algunas de las

acciones que el tutor debe establecer en su trabajo cotidiano. Si este último utiliza el recurso tecnológico para ello no sólo beneficia al alumno, sino también se beneficia él mismo.

La educación virtual existe en México, pero a la fecha en la mayor parte de las ocasiones se realiza para fortalecer el trabajo académico. Acción que nos parece importante. Sin embargo en esta investigación nos interesa impulsar el uso del correo electrónico en la actividad tutorial. En otra investigación, Garay (2006) señala que “En esta comunicación electrónica también se pueden aprovechar las características del correo electrónico como un espacio que permite el envío de trabajos, que han sido programados en las unidades temáticas del curso y los materiales didácticos en línea, y se convierte de hecho en una de las opciones más viables para el envío y recepción de trabajos y tareas.” Siguiendo la línea de pensamiento de Garay, es necesario diversificar el uso del correo electrónico como un recurso académico.

Por otra parte, Reparaz (2006) señala algunas ventajas técnicas que tiene el correo electrónico en el ámbito educativo y que coinciden con las que se presentan como significativas en esta investigación y atienden a las necesidades planteadas por los tutores:

El correo electrónico es asincrónico, el tiempo transcurrido entre la emisión y la recepción del mensaje es prácticamente instantáneo, los participantes o interlocutores se encuentran en un ciberespacio educativo con pocos límites para la participación por el status o problemas personales, el correo electrónico no

requiere un espacio y tiempo concreto y las comunicaciones pueden ser entre individualidades o entre grupos.

De las investigaciones descritas anteriormente podemos rescatar los siguientes puntos acerca del uso del correo electrónico como una herramienta para el trabajo tutorial el cual permite:

- Que el tutorado incremente su lenguaje y a partir de ello el tutor podrá conocer las expectativas, inquietudes y dudas del tutorado y encontrar mecanismos de atención a ellas.
- El uso de la computadora para establecer comunicación les resulta sencillo a los estudiantes.
- Para los tutorados resulta más atractivo comunicarse a través del medio electrónico, ya que pueden hacerlo sin límites de tiempo o espacio físico, con lo cual se simplifica el mecanismo de comunicación.
- A partir de la comunicación escrita el tutorado denota mayor seguridad y confianza para abordar a su tutor.

Las ventajas que ofrece el uso del correo electrónico son múltiples, corresponde a los tutores desarrollar su trabajo utilizando este recurso y fortalecer con ello su trabajo tutorial. Representa la posibilidad de establecer una mejor comunicación con los tutorados, reduce el tiempo para recibir atención, se establece mayor intimidad en los temas a tratar y los estudiantes abordan temáticas relevantes en sus vidas con la confianza de ser atendidos. Otra de las ventajas que ofrece este medio para los tutores es que les permite proporcionar

información en línea a los alumnos y un espacio de tiempo para consultar temas que deban sugerir a sus tutorados.

Es importante señalar que el uso del correo electrónico en el trabajo tutorial no erradica en su totalidad las situaciones problemáticas que aquejan a las tutorías, como por ejemplo la falta de estrategias para el trabajo tutorial más efectivo o los perfiles no deseables de los tutores.

Con relación a esto último, Garay (2006) menciona las características deseables que debe poseer un tutor en términos de una tutoría académica. En el trabajo que nos ocupa las tutorías van encaminadas al proceso de acompañamiento que se brinda al tutorado en las IES, con una visión humanista centrada en la visión de Rogers (2007, p. 144) dice que “El profesor tiene que enfrentarse a los temibles aspectos de la transferencia del poder y del control al grupo de estudiantes“. Debe crear un ambiente en el que el poder es compartido. Para Rogers el “poder” consiste en la acción del dominio preponderante de una persona sobre otra. Esa situación, sugiere, debe transformarse hasta llegar a nivelar el poder entre ambos actores (tutor y tutorado).

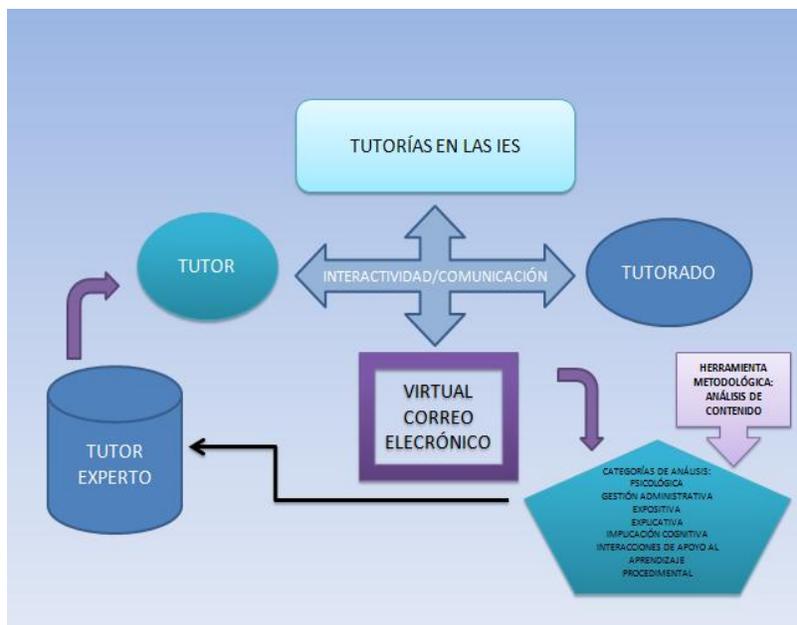
Los resultados de las investigaciones revisadas en este apartado nos permiten considerar las ventajas de utilizar el correo electrónico como una herramienta para fortalecer el trabajo académico y tutorial. En el siguiente apartado describimos las características precisas del perfil que debe poseer el tutor cuando utiliza el correo electrónico como herramienta para su trabajo tutorial.

2.1.5 Tutorías y correo electrónico; enfoque propuesto en esta investigación.

Al tratar de abordar el estudio de la problemática a la que se enfrenta el tutor al interactuar con sus tutorados por medio del correo electrónico, tuvimos que contemplar un enfoque teórico, y los conceptos derivados de éste, que nos permitieran responder a las distintas preguntas que planteamos más arriba. El marco interpretativo que nos permitió entender las distintas acciones que realiza el tutor al interactuar con sus tutorados lo representamos por medio del esquema 2 en el cual la acción central está en la comunicación entre tutor y tutorado a través del correo electrónico. A partir de este marco y mediante el análisis de los correos intercambiados entre tutor y tutorado pudimos detectar la presencia, ausencia o contingencia de las características que nos parecieron relevantes, con la finalidad de establecer aquellas que debería poseer el Tutor Experto en términos de lo planteado por Rogers.

Esquema 2

Tutorías en las IES.



FUENTE: Creación propia.

En el esquema presentamos al lector cómo se relaciona la comunicación entre tutor y tutorado a través del correo electrónico.

La hipótesis de nuestro trabajo es que, si un tutor tiene o adquiere ciertas habilidades, relacionadas con las características propuestas en esta investigación, puede mejorar su actividad tutorial. Algunas de las características son: interés por desempeñarse como tutor, deseo de trabajar con los tutorados, establecer empatía, crear rapport para establecer un centro de valoración positiva y promover la resiliencia, entre otras que se presentan en el apartado 2.3 “Perfil del Tutor Experto”.

Los correos electrónicos de los tutores generados en la comunicación con sus tutorados, fueron analizados a través de la técnica de Análisis de Contenido. Para tal efecto diseñamos un sistema de categorías para analizar la presencia, ausencia o contingencia de las características que consideramos relevantes para la conformación del perfil del Tutor Experto que se propone en esta investigación.

La idea de centrarnos en las características que debería tener el Tutor Experto fue motivada, entre otras razones, por los hallazgos del ciclo de diagnóstico y las entrevistas realizadas en los ciclos posteriores. Por ejemplo observamos que los tutores utilizaban diferentes formas de comunicación entre ellos y sus tutorados. En las entrevistas que se les realizaron se pudieron conocer las diferentes estrategias que utilizaron para atraer a los tutorados a la tutoría.

Habían referido en las encuestas del ciclo de diagnóstico que una de las situaciones que les generaba conflicto era su perfil profesional, consideraban que al no poseer una formación en el área de la psicología o la orientación profesional, su labor presentaría dificultades y que no contarían con las estrategias necesarias o adecuadas para atender a los tutorados. Conforme se fue generando la comunicación entre tutores y tutorados, los primeros se dieron cuenta que su perfil profesional no representaba una barrera en la comunicación.

2.2 Acerca de los tutores.

Las diversas acciones que las IES implementan van encaminadas al desarrollo de las competencias de los estudiantes. Para Perrenoud (2008) una

competencia implica un cúmulo de conocimientos que posibilitan al individuo atender a una situación problema, encontrando vías de solución eficaz. Las competencias son el conjunto de capacidades que el individuo posee y que de forma combinada le posibilita movilizarlas para atender a diversas situaciones problemas y encontrar soluciones a ellos. Las competencias tienen que ver con el estudiante universitario, pues a través de ellas podrá alcanzar la autorrealización personal. Cabe hacer notar que cuando nos referimos a las competencias del estudiante no aludimos a la connotación de competición, lo planteamos como la capacidad que posee el individuo para hacer uso de sus conocimientos de manera reflexionada y consciente.

Para Zabalza (2007) las competencias cobran importancia en la educación y refuerzan la orientación hacia la práctica tomando como punto de referencia el perfil profesional. La educación superior establece como una de las finalidades de la misma que se debe posibilitar el desarrollo de las competencias de los estudiantes para que alcancen a ingresar al mundo laboral con un cúmulo de fortalezas que les posibilitarán desempeñarse de mejor forma dentro de este ámbito.

En el texto *Diez nuevas competencias para enseñar*, Perrenoud (2010) señala que los profesores deben desarrollar competencias basadas en una cultura tecnológica. Es decir, se debe atender a la demanda social del uso de las TIC en la educación, demanda planteada a través de la agenda pública, de organismos

internacionales como la UNESCO, de cumbres como la de París, pero sin perder de vista que se va a la búsqueda de darle sentido al uso de la tecnología.

El desarrollo de las competencias de los estudiantes universitarios sólo podrá llevarse a cabo cuando los docentes/tutores alcancen su propio desarrollo. “Se ha descubierto que se facilita el cambio personal cuando el psicoterapeuta [tutor] es lo que es, cuando en la relación con su cliente [tutorado] actúa de manera genuina, sin ningún frente o pantalla, expresando abiertamente los sentimientos que fluyen en él” (Rogers, 1994, p.54). Considerando lo anterior, se tendrá que apoyar al estudiante para que tome las decisiones adecuadas que le permitirán potenciar sus aptitudes y capacidades y alcanzar con ello el desarrollo de sus competencias. Surge así la figura del tutor como la persona que habrá de acompañarle en este proceso de toma de conciencia. No debe perderse de vista la necesidad de que los tutores deben trabajar para fortalecer su autoconocimiento y con ello alcanzar a incidir positivamente en los tutorados.

Los tutores poseen competencias innatas, adquiridas y desarrolladas en el transcurso de su vida, sin embargo no basta con ellas para atender a la diversidad de tutorados. En principio se requiere que el tutor aprenda a reconocerse a sí mismo como factor de cambio y propiciador del desarrollo del estudiante; coincidimos con Rogers (1994) cuando señala que, para facilitar el cambio del otro, el actuar debe ser genuino, sin simulaciones, expresando con libertad sentimientos e inquietudes, abrirse a percibir las cualidades de los demás y que, si bien difícilmente se alcanza en su totalidad esta condición de apertura, “[...]”

cuanto más sea el terapeuta [tutor] de escuchar de buen grado lo que ocurre en su propio interior, de identificarse sin temor con la complejidad de sus sentimientos, tanto mayor será su congruencia” (Rogers, 1994, p. 89) y por ende alcanzará a incidir en el desarrollo favorable de los tutorados.

Para atender la actividad tutorial los tutores requieren poseer ciertas competencias que conforman el “perfil del tutor” y, que diferentes autores han analizado y señalado y nos pueden orientar en este trabajo hacia la construcción del perfil del Tutor Experto. Al respecto diferentes autores han analizado estas competencias. Sus señalamientos nos orientaron en este trabajo en la construcción del perfil del Tutor Experto. En el apartado 2.3 abordamos este punto con mayor profundidad.

En el siguiente apartado se plantean las diferentes miradas hacia el perfil del tutor, realizaremos una breve descripción de los autores cuyas aportaciones coinciden más con la visión del tutor que proponemos en este trabajo. Entre ellos están Jungman, Garay, ANUIES, Comellas, Pere Arnaiz, García, Marcelo y Henry entre otros, quienes proponen características del tutor que complementarán las del perfil del Tutor Experto que buscamos en el presente trabajo.

A partir de las aportaciones de estos autores tendremos una visión más precisa acerca del tutor y sus funciones, todo ello centrado en la teoría de Rogers, quien plantea las acciones para incidir positivamente en el desarrollo de las personas, lo cual nos permitirá integrar su visión al perfil del Tutor Experto que buscamos. Hacemos la observación al lector de que, a medida que vayamos describiendo las ideas de cada uno de estos autores las iremos comparando o

relacionando con las de Rogers; hacemos hincapié en que dichas ideas son el referente principal en nuestra concepción de Tutor Experto. Adicionalmente dichas aportaciones nos permitieron hacer un análisis de la práctica que tienen los tutores con sus tutorados en su interacción vía correo electrónico y también nos permitió proponer un perfil del “Tutor Experto” que potencie la actividad tutorial.

2.2.1 Perfil de los tutores.

Como mencionamos al final del apartado anterior, en éste realizaremos un recorrido por algunos autores que han abordado el problema de la caracterización del perfil de tutor.

Para generar un perfil del tutor se requiere, en principio, reconocer la función que ejercen dentro de los programas tutoriales. Implementar los programas de tutorías en las instituciones de educación superior requiere de establecer con precisión el PAT (Plan de Acción Tutorial) y, a decir de ANUIES (2000) es necesario que los actores educativos posean actitud de compromiso e interés por el trabajo para obtener resultados adecuados en los programas de tutorías.

El proceso tutorial posee como figuras principales al tutorado y al tutor; de éste último depende en gran medida que el fin de las tutorías se cumpla. Es aquí donde la figura del tutor cobra su verdadera importancia como elemento esencial para, a partir de una acertada labor, alcanzar a incidir positivamente en el desarrollo de los tutorados. No basta con poseer un excelente PAT que en la

práctica carezca de la acción adecuada de los tutores, es necesario reconocer la relevancia del papel del tutor para alcanzar el éxito en los programas de tutorías. La función del tutor es fundamental y debe ser analizada a profundidad, pues a partir de las acciones que lleve a efecto se podrán llevar a cabo las tutorías de manera correcta y benéfica hacia el tutorado.

El primer autor del que hablaremos es Jungman (2007), quien afirma que la acción tutorial va a prevenir ciertos comportamientos de los tutorados y beneficiarles a partir de los cambios que se generen en el trabajo tutorial. Reconoce que el tutor no debe contemplarse como un “experto en el tema”, sino más bien como alguien que propicia el desarrollo de los tutorados. Es decir el tutor se convierte en un facilitador, un potenciador del aprendizaje, capaz de fortalecer la creatividad y el trabajo en equipo en los tutorados.

Los tutores han referido que una de sus mayores dificultades para ejercer la tutoría radica en la carencia de un perfil adecuado para atender los problemas que les manifiestan sus tutorados. Siguiendo la línea de pensamiento de Jungman podemos ver que no es necesario que los tutores sean expertos en todos los ámbitos del conocimiento, bastaría en un principio que tuvieran el interés de trabajar con el tutorado, de posibilitar un clima de empatía que “[...] consiste en percibir correctamente el marco de referencia interno de otro con los significados y componentes emocionales que contiene, como si fuera la otra persona, pero sin perder nunca esa condición de “como si” (Rogers, 2002, p. 45). Los tutores

deberán atender la necesidad de establecer una relación empática con sus tutorados, pues de ella depende mucho la potenciación del trabajo tutorial.

Tenemos entonces una característica más que debe poseer el tutor: ser empático. Al respecto, Jungman (2007) refiere que los tutores deben reconocer que representan modelos vinculares con la identidad adulta que buscan sus tutorados, que su función involucra el ayudarles a madurar, ejercer su sexualidad con responsabilidad, definir proyectos a corto, mediano y largo plazo y conquistar su autonomía. Es necesario, además, que el tutor reconozca las necesidades que los jóvenes de esta época tienen, pues viven en una época donde se mezclan la liberación y desinhibición, generando en ellos confusión, temor a enfrentarse a la vida o inhibición para desarrollar sus potenciales. Los jóvenes de hoy se encuentran en una sociedad de riesgo que propicia en ellos acciones encaminadas a repetir las que realizan sus compañeros.

El tutor debe reconocer que dichos mensajes o modelos se convierten en el “*centro de valoración*” (denominado así por Rogers 2002) y que implica que el sujeto aplique la escala de valores de esas personas y que se conviertan en el criterio de valoración de él mismo. La función del tutor tendrá que incidir en el tutorado para que, a partir de criterios aplicados, pueda determinar valorar su experiencia y acometer o no determinados modelos. Para Jungman el trabajo de tutores propicia la resiliencia en los tutorados, especialmente en aquellos considerados de alto riesgo. El trabajo tutorial llega a incrementar la asistencia de los tutorados y se genera una socialización positiva. Percepción con la que

coincidimos, ya que a partir del trabajo tutorial, a través de la labor del tutor el tutorado alcanza a desarrollar un sentimiento de confianza que le permite socializar asertivamente. Dicha socialización positiva se genera a partir de un clima estimulador que el tutor podrá propiciar con su labor. Rogers (2007) establece tres condiciones para que se cree un clima estimulador, la primera condición la denomina “autenticidad, legitimidad o congruencia”. En ella el tutor deberá abrirse a la comunicación con el tutorado generando una compatibilidad absoluta entre lo que es, piensa y siente y con ello posibilitará que el tutorado asuma actitudes proactivas ante su vida cotidiana.

La segunda condición o actitud es la aceptación, denominada “visión incondicionalmente positiva”, “El terapeuta [tutor] está dispuesto a que el cliente [tutorado] sea lo que sus sentimientos inmediatos le dicten: confusión, resentimiento, miedo, ira, valor, amor u orgullo. Ese cariño [...] no es posesivo” (Rogers, 2007, p. 61). Aceptar al tutorado le permitirá al tutor establecer una mejor comunicación, reconocer sus áreas de oportunidad y estimularle para que se desarrolle. Además al crear un clima de confianza entre él y el tutorado, éste se sentirá comprendido y apoyado. Jungman (2007) dice que el tomar dichas acciones y actitudes no implica una “aceptación resignada” ante los cambios en los que se debe incidir en el tutorado, que los tutores deben alcanzar a dimensionar su actuar para aceptar al tutorado y encausarle hacia nuevos horizontes de mejora personal. En otras palabras, el tutor aceptará al tutorado tal como es, pero tendrá la responsabilidad de instruirle y orientarle con la finalidad de que encuentre vías de acceso a un desarrollo pleno. Habrá que considerar

constantemente que los individuos necesitan la consideración positiva, la cual a decir de Rogers (2002) es universal y está presente y constante en el ser humano y, para nosotros en el caso de las tutorías, le corresponde al tutor poder fortalecerla.

El último aspecto facilitador de la relación lo constituye la capacidad de “proyección de la comprensión”, la cual implica que el tutor “perciba con precisión los sentimientos e intenciones que el cliente [tutorado] demuestra, y le hace participe de su comprensión” (Rogers, 2007), consiste en posibilitar que el tutorado alcance la confianza para hacer planteamientos a su tutor.

Jungman (2007) dice que en el proceso tutorial se pretende que los tutorados desarrollen la autoestima, la auto reparación y reduzcan su vulnerabilidad para enfrentar la vida. Tarea que los tutores deben emprender y que traerá como resultado la formación de personas más comprometidas con la sociedad, promotoras de acciones que enriquezcan el mundo en que vivimos. Señala algunos rasgos que los tutores deben poseer:

- En principio deberá poseer interés por el trabajo tutorial.
- Debe ser un facilitador, promotor del desarrollo del conocimiento sin por ello convertirse en un “experto” en todo.
- Desarrollar empatía hacia su tutorado posibilitando con ello una mejor comunicación.
- Aceptar que representa un modelo para sus tutorados y asumir el compromiso que conlleva esta situación.

- Aceptar al tutorado tal y como es, estableciendo mecanismos de acción para orientarle en el proceso de acompañamiento. Al respecto Rogers coincide al plantear la aceptación incondicional como una actitud que permitirá crear vías de comunicación adecuadas entre tutor y tutorado.

Alcanzar el éxito en la actividad tutorial no es tarea sencilla, implica un trabajo exhaustivo por parte del tutor, el cual deberá poseer rasgos que le identifiquen como tal y, por su parte ANUIES (2000) señala que los tutores deberán cubrir las siguientes características deseables:

- a) Poseer un equilibrio personal entre la relación afectiva y cognoscitiva, para una delimitación en el proceso de tutoría
- b) Tener capacidad y dominio del proceso de tutoría.
- c) Tener capacidad para reconocer el esfuerzo en el trabajo realizado por el tutorado.
- d) Estar en disposición de mantenerse actualizado en el campo donde ejerce la tutoría.
- e) Contar con capacidad para propiciar un ambiente de trabajo que favorezca la empatía tutor – tutorados.
- f) Poseer experiencia docente y de investigación, con conocimiento del proceso de aprendizaje.
- g) Estar contratado por tiempo completo o medio tiempo o, al menos con carácter definitivo.
- h) Contar con habilidades y actitudes tales como:

- Creatividad.
- Capacidad para la planeación y el seguimiento profesional.
- Actitudes empáticas.

ANUIES propone un perfil de un profesional con múltiples atributos los cuales habrán de ser los detonantes para un buen ejercicio tutorial. En la mayoría de los incisos planteados por ANUIES, se recogen las ideas de Rogers, excepto en el inciso g), el cual aborda el tipo de situación laboral que debe poseer el tutor. En cuanto a las ideas expresadas por Jungman, ANUIES coincide también con ellas, salvo en los incisos d (en el cual aborda la actualización del tutor) y el g.

Es importante señalar que la percepción sobre tutoría expresada por Garay (2006) en su trabajo “Formación y práctica de tutores en sistemas de educación a distancia. Uso del correo electrónico y diseño de materiales en línea”, coincide con el perfil señalado por ANUIES en los puntos c, f y h, al proponer que el tutor es un guía del trabajo del estudiante que reconoce el esfuerzo que hace éste último. Esta situación sólo puede llevarse a efecto gracias a la experiencia docente que el tutor posea. Aunado a lo anterior el tutor deberá contar con habilidades que fortalezcan su desempeño como tutor, tales como generar rapport, empatía y aceptación de los tutorado, con lo cual alcanzará a impulsar el desarrollo académico de los estudiantes. Rogers (1994) señala que cuando el tutorado se enfrenta a una situación cálida, benigna y positiva entonces surgirá el cambio en él, entonces la motivación para el desarrollo académico de los tutorados se establecerá.

Atender las necesidades de comunicación de los tutorados implicará un gran esfuerzo para el tutor, quien habrá de considerar lo que Rogers (1994) sugiere cuando dice que para generar un cambio personal es necesario actuar con el otro. El tutor tendrá que ser sincero y empático con el tutorado, sugerencia que Jungman también hace. A su vez Garay (2009) dice que la formación de habilidades para los tutores no debe reducirse a lo instrumental, que dicha formación debe desarrollar sus habilidades intelectuales y mediante ello alcanzar a para proponer estrategias de solución a problemáticas educativas.

Habrá que esperar que el tutor en su ejercicio práctico alcance a desarrollar habilidades que le permitan avanzar en su función. Rogers (2002) sugiere que cuanto más se perciba el sujeto como objeto de la consideración positiva del otro se propiciará el desarrollo de ambas personas.

Para ANUIES las funciones del tutor se centran en dos premisas fundamentales, por una parte deberá recibir capacitaciones que le posibiliten desempeñarse adecuadamente como tutor y, a la par, conocer las normas institucionales, su funcionamiento y los programas que ofertan (ANUIES 2000).

Crear un espacio en el cual los esfuerzos conjuntos de tutor y tutorados lleven al desarrollo de los jóvenes representaría el resultado de un trabajo tutorial adecuado. “En dicha comunidad pedagógica los estudiantes podrían hallar excitante el descubrimiento intelectual y emocional que les enseñaría a aprender durante el resto de su vida” (Rogers, 2007, p. 65).

ANUIES (2000) señala que es posible alcanzar este reto si los tutores realizan las siguientes acciones:

1. Establecer un contacto positivo con el alumno.
2. Identificar qué problemas tiene.
3. Apoyarle en la toma de decisiones y
4. Generar la comunicación.

Como se ha mencionado con anterioridad, la actitud del tutor es fundamental para crear un clima de confianza que permita una comunicación fluida en la cual el tutorado se sienta seguro de manifestar sus inquietudes, dudas o problemas, con la certeza de que podrá encontrar una vía de solución. A decir de Rogers (2007), las personas deberán reconocerse a sí mismas para valorarse y en esa medida se generará el desarrollo del sí mismo.

Por su parte Comellas (2002) demarca el perfil del tutor como competencias para ejercer la acción tutorial, focalizando el aprendizaje en posibilitar que el alumno construya sus propios conocimientos.

Tabla 8

Desarrollo de competencias para el tutor.

Competencias inherentes a la persona.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicativas ▪ Emocionales. ▪ Relacionales. ▪ Cognitivas.
Competencias específicamente profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión amplia del hecho educativo. ▪ Análisis de la realidad. ▪ Comprensión del contexto. ▪ Relación y comprensión de las diferentes especialidades. ▪ Comprensión y flexibilidad de los recursos educativos.

Fuente: “Las competencias del profesorado para la acción tutorial.” Comellas 2002.

Comellas (2002) precisa que los tutores deben poseer “competencias”, algunas ya inherentes en el ser humano como las que involucran sentimientos y otras que en el ámbito profesional y estudiantil se deben fortalecer y que, dentro de los programas educativos de las IES están presentes. Estas competencias posibilitarán apoyar a los estudiantes en la elaboración de propuestas nuevas, en el reconocimiento de sus capacidades, estimulándoles para el trabajo individual y en grupo.

Las competencias que propone Comellas tienen puntos de coincidencia con las sugeridas en los puntos e y h por ANUIES. Por su parte Rogers (2010), sugiere

que al crear cierto tipo de relación entre tutor y tutorado, el tutorado descubrirá sus capacidades y se generará el desarrollo individual.

Comellas (2002) propone tres tipos de relaciones entre el profesorado (tutores) y el alumnado (tutorados):

En relación positiva – afectiva el tutor debe reconocer al tutorado, estimularle, no únicamente en la búsqueda de un desarrollo del aprendizaje, sino también para adquirir elementos que fortalezcan su formación. El tutorado alcanzará con ello el “saber ser”.

En segundo lugar se considera prioritario dejar de lado la educación tradicionalista, el tutor deberá desvelar estrategias de trabajo que permitan el desarrollo e interés del tutorado. Para finalmente encausar al tutorado hacia la búsqueda del conocimiento, hacia la metacognición, proceso complejo que a través del trabajo tutorial se estimula, en el caso de un Tutor Experto, dicho estímulo estaría presente en las categorías implicación cognitiva y de interacciones de apoyo al aprendizaje, las cuales se centraban en propiciar la participación y/o fomentar actividades en los tutorados.

Finalmente el tutor tendrá que encaminar sus esfuerzos para propiciar un clima favorable hacia el desarrollo del tutorado. Propiciar que el tutorado reconozca “[...] que se le valora en su individualidad y unicidad; es al sentirse apreciado como persona cuando puede empezar a valorar lentamente los diferentes aspectos de sí mismo” (Rogers, 1994, p. 21).

Por su parte Arnaiz (2001, p. 17) establece tres distinciones que deberá poseer un tutor:

- “Las cualidades humanas: la empatía, la madurez intelectual-volitiva y afectiva, la sociabilidad, la responsabilidad y la capacidad de aceptación.
- Las cualidades científicas: conocimiento de la manera de ser del alumno, conocimiento de los elementos pedagógicos para conocer y ayudar al alumno.
- Las cualidades técnicas: trabajar con eficacia y en equipo formando parte de proyectos y programas consensuados para la formación de alumnos.”

Señala que el tutor deberá poseer cualidades humanas (el ser del tutor), cualidades científicas (el saber) y cualidades técnicas (saber hacer), coincidiendo en la parte humana con Rogers y en la parte científica y técnica con lo planteado por Comellas, y coincidentes también con Delors (1997), éste último, autor de los 4 pilares de la educación: Aprender a conocer, Aprender a hacer, Aprender a convivir con otro y Aprender a ser.

Por lo expuesto anteriormente, se puede apreciar que el tutor es una figura relevante para la formación del estudiante, se convierte en su guía y apoyo durante el transcurso de su vida académica. García (2008) coincide con lo anterior denotando la relevancia del papel del tutor como un agente social propiciador de cambios sustantivos tanto en la vida personal como en la vida profesional del tutorado. Para él la acción tutorial es importante y el tutor es quien puede apoyar

el desarrollo de los estudiantes mediante sus acciones, aspectos en los que coincide con los autores abordados hasta el momento.

Por su parte Martín (2003) considera que el tutor deberá poseer “tres competencias o funciones: instructiva, investigadora y tutorial las cuales permiten conjugar los esfuerzos del trabajo tutorial encaminados hacia el desarrollo del estudiante en formación. Estas aportaciones de Martín establecen un panorama más amplio acerca de la función tutorial, coincidiendo la última con el desarrollo de competencias para la vida, como lo plantea Rogers.

Para ser tutor se tendrá que iniciar por desear desempeñarse como tal, pues de acuerdo a ANUIES (2000) y Comellas (2002), todos los profesores de las IES podrían ser tutores. Es necesario destacar algunas de las competencias que deberán poseer para poder ejercer su labor de una manera adecuada y asertiva, en este sentido García (2008, p. 53) señala las siguientes cualidades que debe poseer un tutor:

- “Respeto a la individualidad.
- Habilidades de comunicación.
- Espíritu de colaboración.
- Calidad moral.
- Saber generar ambientes propicios para el trabajo.
- Conocimiento de lo pedagógico y didáctico.
- Capacidad docente.
- Interés por los otros.

- Habilidades para resolver conflictos.
- Destreza en el manejo de grupos.
- Honestidad para con él y los otros.
- Deseos de actualización y superación.
- Valorar las potencialidades de los jóvenes.”

Las características anteriores nos invitan a pensar en un profesor/tutor que asuma la responsabilidad de formar a los jóvenes de una manera integral. Si se reconoce la presencia de dichas características, el profesor será capaz de potenciar las que posee.

Coincidiendo con lo anterior, González (2004) se refiere a la acción del tutor como un estimulador que propicia en el tutorado la autodeterminación, el tutor no impone, sugiere; no resuelve los problemas, señala vías de solución y permite al estudiante la toma de decisiones, diseña estrategias y propicia el proceso de formación profesional del tutorado.

El profesor/tutor tendrá que ser una persona con un alto compromiso por apoyar al estudiante, para ello deberá convertirse en un facilitador que, con el apoyo de su experiencia profesional, alcance a propiciar en los alumnos un espíritu creativo y participativo.

El tutor habrá de trabajar con herramientas computacionales que se actualizan rápidamente. Y puesto que deberá desempeñarse como un tutor en línea, tendrá que desarrollar competencias que faciliten su labor a la par de las de

los estudiantes. En la Tabla 9 Llorente establece las competencias que debe poseer un tutor en el trabajo en línea.

Tabla 9

Competencias que debe poseer un tutor en el trabajo en línea.

FUNCIONES	COMPETENCIAS
ACADÉMICA/ PEDAGÓGICA	<ul style="list-style-type: none"> - Dar información, extender, clarificar y explicar los contenidos presentados. - Responder a los trabajos de los estudiantes. - Asegurarse de que los alumnos estén alcanzando el nivel adecuado. - Diseñar actividades y situaciones de aprendizaje de acuerdo a un diagnóstico previo. - Resumir e los debates en grupo las aportaciones de los estudiantes. - Hacer valoraciones globales e individuales de las actividades realizadas.
TÉCNICA	<ul style="list-style-type: none"> - Asegurarse de que los alumnos comprenden el funcionamiento técnico del entorno temático en formación. - Dar consejos y apoyos técnicos. - Realizar actividades formativas específicas. - Gestionar los grupos de aprendizaje que forme para el trabajo en la red. - Incorporar y modificar nuevos materiales al entorno formativo. - Mantenerse en contacto con el administrador del sistema. - Utilizar adecuadamente el correo electrónico. - Saber dirigir y participar en comunicación asíncrona. - Usar el software con propósitos determinados.
ORGANIZATIVA	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer el calendario del curso en forma global como específica. - Explicar las normas de funcionamiento dentro del entorno. - Mantener contacto con el resto del equipo organizativo. - Organizar el trabajo en grupo y facilitar la coordinación entre los miembros. - Contactar con expertos. - Ofrecer información significativa para la relación con la institución. - Establecer estructuras en la comunicación online con una determinada lógica.
ORIENTADORA	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitar técnicas de trabajo intelectual para el estudio en red. - Dar recomendaciones públicas o privadas sobre el trabajo y la calidad del mismo. - Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado. - Motivar a los estudiantes para el trabajo y la calidad del mismo. - Asegurarse de que los alumnos trabajan a un ritmo adecuado. - Motivar a los estudiantes para el trabajo. - Informar a los estudiantes sobre el progreso en sus estudios. - Ser guía y orientador del estudiante.
SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Dar la bienvenida a los estudiantes que participan en el curso en red. - Incitar a los estudiantes para que amplíen y desarrollen los argumentos presentados por sus compañeros. - Integrar y conducir las intervenciones. - Animar y estimular la participación. - Proponer actividades para facilitar el conocimiento entre los participantes. - Dinamizar la acción formativa y el trabajo en red.

Fuente: La tutoría virtual: técnicas, herramientas y estrategias. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. Núm.20/ Enero 06. Se presentan las funciones que debe acometer un tutor en línea y las competencias que debe poseer.

Llorente (2006), establece las diferentes funciones del tutor virtual, en las cuales se reconocen las que competen al tutor presencial el cual tiene bajo su responsabilidad atender aspectos académicos, técnicos pedagógicos, de organización administrativa, orientadora y social. De cada una de las funciones, delimita las competencias que les corresponden, estableciendo cuáles son las acciones que los tutores deben tomar para fortalecer cada una de las competencias. Las actitudes del tutor en línea son de gran importancia para motivar a los tutorados e incentivarles en la continuidad de su trabajo.

Al respecto Garay (2006) señala que las funciones de un tutor a distancia o presencial no son tan diferentes, pero el tutor a distancia necesita desarrollar habilidades que le permitan apoyar a los alumnos en el desarrollo del aprendizaje en línea.

De acuerdo con lo anterior ¿Es necesario que los profesores reciban una capacitación especializada para utilizar la tecnología como herramienta para el trabajo tutorial?, ¿bastaría tan sólo con darles a conocer los “pasos” para el proceso tutorial? Nosotros, consideramos que sí es necesario, ya que en base a nuestra experiencia y a los planteamientos de los autores revisados, se percibe la necesidad de conocimientos técnicos y pedagógicos por parte de los docentes.

Mora (en Bisquerra, 2003, p. 178), en el capítulo de técnicas de acción tutorial, señala el “decálogo” que habrá de seguir el entrevistador (tutor):

1. “Saber observar y escuchar.

2. Poseer madurez afectiva y equilibrio interior.
3. Ser objetivo e imparcial.
4. No ser agresivo ni autoritario.
5. Poseer capacidad de empatía.
6. Aceptar al alumno y comprenderle.
7. Ser cordial, afable y accesible.
8. Respetar la intimidad del entrevistado.
9. Ser sincero paciente y sereno.
10. Ser prudente. Guardar el secreto profesional.”

Las acciones que Mora recomienda, coinciden con las planteadas principalmente por Rogers, el tutor deberá conjugar su experiencia docente con los conocimientos que posea acerca de los estudiantes universitarios, establecer una comunicación asertiva que potencie la comunicación.

La mayor parte de los autores abordados presenta coincidencias en los criterios para establecer un perfil del tutor, existen muchas similitudes en sus planteamientos, y con seguridad cada una de las características posee relevancia para el trabajo tutorial. Por lo expuesto, consideramos que existen dos posiciones en cuanto a la forma de ver la tutoría, la que le da mayor importancia a las características científicas y técnicas y, por otra parte, la que le da más importancia a las características asociadas al desarrollo humano. El presente trabajo de investigación tiene como propósito crear un perfil del Tutor Experto que posea más características asociadas al desarrollo humano, y que a su vez contemple aquellas que le permitan trabajar de manera fluida con el apoyo del correo electrónico.

Existen acertadas coincidencias entre ellos al señalar que la función del tutor es relevante, y sus características y actitudes serán determinantes para facilitar al tutorado su proceso educativo y su desarrollo personal.

La presente investigación se centró en identificar el perfil del Tutor Experto, debido a que la posesión de este perfil permitirá al tutor potenciar su labor apoyado con el uso del correo electrónico para tal efecto se consideró se gran importancia determinar cuáles son las características que deberá poseer éste.

Consideramos que un camino para obtener estas características era analizar la manera como el tutor se comunica con su tutorado cuando se establece un intercambio de correo electrónico entre ellos; a qué aspectos le da más énfasis, qué tipo de preguntas o comentarios hace, que tipo de palabras utiliza, la cantidad de palabras diferentes que utiliza en su discurso, etc.

Lo anterior nos llevó a realizar el análisis de los correos electrónicos. Para ello fue necesario determinar ciertas categorías que orientaran el análisis.

Para poder determinar las características del Tutor Experto se analizaron los correos electrónicos de los tutores a partir de las categorías que presentamos en seguida y que posibilitaron detectar cuáles son las formas de comunicación que se destacaban entre los tutores de la USP y que posibilitaban un mejor trabajo tutorial. Lo anterior con la intención de determinar las características propias de los “Tutores Expertos”.

Las categorías de análisis utilizadas fueron: la Psicológica, Gestión administrativa, Expositiva, Explicativa, Implicación cognitiva, Interacciones de

apoyo al aprendizaje y Procedimental, las últimas cinco se retomaron de las propuestas por Henry (en García 2008), quien las utilizó para analizar la comunicación establecida a través de correos electrónicos entre profesores y alumnos, y las adaptamos a las necesidades específicas de esta investigación.

La categoría psicológica resultó ser muy significativa, puesto que a partir de ella logramos establecer interesantes contrastes entre el desempeño de algunos tutores en las observaciones realizadas en el primer ciclo de esta investigación.

La frecuencia de las categorías de algunos tutores que han resultado ser bien valorados por los alumnos, nos permitió detectar cuáles son las categorías que utilizaban con mayor frecuencia los profesores que eran candidatos a tener el perfil de Tutor Experto.

Hicimos un contraste entre la forma en que se presentaban estas categorías en los tutores que fueron bien valorados por los estudiantes y los tutores que fueron considerados con mal desempeño. La evaluación surgió del instrumento de evaluación del tutor que contestaron los tutorados, en él calificaban diferentes aspectos que se trabajaron en la tutoría, por ejemplo: actitud del tutor, constancia en la comunicación, orientación y apoyo recibido, el trato que les dieron, etc.

Buscamos, a partir de una herramienta de análisis de texto (Aquad), relaciones entre las distintas categorías que nos permitieran decidir cuáles de esas relaciones nos permitían distinguir al Tutor Experto. En el Anexo 6 se puede encontrar más información de Aquad.

En la tabla 10 se presentan las categorías, su definición y las subcategorías que se utilizaron en la presente investigación:

Tabla 10

Categorías y subcategorías del estudio.

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DEFINICIÓN
Psicológica	Emocional	Declaraciones de los profesores para crear un clima de apoyo, motivación y cercanía afectiva.
	Autoestima	
	Motivacional	
Gestión administrativa	Administración, Becas, Servicio Social, Evaluaciones	Declaraciones de los profesores que contienen información en relación con los aspectos administrativos y técnicos del curso o la carrera.
Expositiva	Académicas	Declaraciones que presentan conocimientos.
Explicativa	Académicas	Intervenciones de los profesores en las que se hacen preguntas o comentarios.
Implicación cognitiva	Académicas, Aprendizaje	Preguntas o tareas de aprendizaje que requieren que los alumnos se impliquen en el procesamiento de información.
Interacciones de apoyo al aprendizaje	Académicas Aprendizaje	Intervenciones para conseguir y mantener la atención de los alumnos, así como la organización y repetición de contenido para facilitar la retención.
PROCEDI MENTAL	Instrucciones	Instrucciones acerca de la periodicidad de los correos Instrucciones acerca de la gramática de los correos Sugerencias o instrucciones acerca de la estructura de los correos. Instrucciones acerca del contenido de los correos Sugerencias de cambios de los puntos anteriores.

FUENTE: Generadas a partir de Henry (en García 2008), y aportaciones propias. se presentan las categorías, subcategorías y la definición de cada una de ellas.

Dichas categorías coinciden con lo que Elliott (2005) denominó “conceptos objetivadores” y que permiten ir constituyendo la expresión orgánica que orienta y dirige la construcción de los instrumentos recopiladores de la información. Estas categorías pasaron por un proceso de validación (Ver Anexo 7) en el que participaron en un primer momento cinco especialistas en educación: un doctor y cuatro maestros en educación; a partir de los resultados obtenidos se generó una nueva fase de validación con seis nuevos expertos en educación con similar perfil profesional, es decir, profesionales con un perfil de maestría o doctorado en educación, trabajadores con experiencia en el nivel universitario, poseedores de conocimiento en la práctica de la actividad tutorial por haberla ejercido. (Anexo 8).

Los autores antes mencionados al inicio de este apartado, proponen características de distinta naturaleza que debe poseer un tutor, sin embargo, puesto que decidimos guiarnos por la posición humanista, consideramos que se debe poner mayor énfasis a la categoría psicológica, pues a partir de los resultados obtenidos se destaca dicha característica por su frecuencia en los correos electrónicos.

El Tutor Experto deberá ser una persona capaz de reconocer al tutorado como persona, orientarle hacia dónde dirigirse, mostrarle en todo momento respeto, generar un clima empático que propicie una comunicación asertiva, apoyarle en el desarrollo de su carrera en un proceso de acompañamiento donde el tutorado pueda plantear sus dudas e inquietudes y el tutor le oriente. El perfil del Tutor Experto se desprende de las características enunciadas con antelación por

los autores abordados y que en el siguiente apartado se analizarán con mayor profundidad.

2.3 Perfil del Tutor Experto.

La actividad del tutor deberá desarrollarse a través de un despliegue de acciones que permitan potenciar el desarrollo de los estudiantes, tarea que resulta incierta para muchos de los docentes/tutores que por necesidades del servicio se ven involucrados en la actividad tutorial.

¿Cómo desempeñarse de forma que cumplimente su labor sin que les genere, a la par, tanta incertidumbre?, ¿Cuáles deberán ser las acciones adecuadas para fortalecer el desarrollo de los tutorados a su cargo? ¿Hacia dónde encaminar sus esfuerzos?

Consideramos que el Tutor Experto habrá de poseer las características que se presentan en la siguiente tabla. En ésta se establece la relación que existe entre cada característica y las categorías de análisis que propusimos y que se utilizaron para realizar el análisis de los correos electrónicos de los tutores. Todo con el propósito de ver, vía las categorías, cuáles características parecen más significativas en el comportamiento de los tutores que fueron bien valorados en su desempeño.

Tabla 11

Categorías de Análisis y características.

N°	CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA
1.	➤ Interés por desempeñarse como tutor.	PSICOLÓGICA
2.	➤ Deseo de trabajar con los tutorados.	PSICOLÓGICA
3.	➤ Establecer empatía.	PSICOLÓGICA
4.	➤ Crear rapport, para establecer un centro de valoración positiva.	PSICOLÓGICA
5.	➤ Promover la resiliencia.	PSICOLÓGICA
6.	➤ Ser coherente.	PSICOLÓGICA
7.	➤ Crear un clima estimulador.	PSICOLÓGICA
8.	➤ Conocer los mecanismos administrativos de la institución.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
9.	➤ Brindar información confiable de cursos y carrera.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
10.	➤ Ser un vínculo de comunicación entre tutorado y profesores.	PROCEDIMENTAL
11.	➤ Ofrecer información acerca de temas de interés para el tutorado.	EXPOSITIVA
12.	➤ Poseer la capacidad de buscar información.	EXPOSITIVA
13.	➤ Crear un clima de confianza.	PSICOLÓGICA
14.	➤ Establecer una comunicación constante.	EXPOSITIVA
15.	➤ Generar interés en el tutorado por buscar información.	EXPLICATIVA
16.	➤ Facilidad para cuestionar o preguntar.	EXPLICATIVA
17.	➤ Capacidad de concreción.	EXPLICATIVA
18.	➤ Propiciar la participación.	IMPLICACIÓN COGNITIVA
19.	➤ Fomentar actividades.	IMPLICACIÓN

N°	CARACTERÍSTICA	CATEGORÍA
		COGNITIVA
20.	➤ Poseer creatividad.	INTERACCIONES DE APOYO AL APRENDIZAJE
21.	➤ Interés por desempeñarse como tutor.	INTERACCIONES DE APOYO AL APRENDIZAJE
22.	➤ Deseo de trabajar con los tutorados.	IAA
23.	➤ Instrucciones acerca de la periodicidad de los correos	PROCEDIMENTAL
24.	➤ Instrucciones acerca de la gramática de los correos	PROCEDIMENTAL
25.	➤ Sugerencias o instrucciones acerca de la estructura de los correos.	PROCEDIMENTAL
26.	➤ Instrucciones acerca del contenido de los correos	PROCEDIMENTAL
27.	➤ Sugerencias de cambios de los puntos anteriores.	PROCEDIMENTAL

Fuente: creación propia. Categorías de análisis con las características de cada una de ellas y que se utilizaron para la determinación del perfil del Tutor Experto.

Estas son las características que consideramos debe poseer o desarrollar el Tutor Experto, cada una de ellas está relacionada con las categorías de análisis que se propusieron en el apartado anterior y que se determinaron a partir de lo propuesto por Henry (en García 2008), así como de los ciclos de diagnóstico y el número uno realizados en la USP.

¿Cómo detectamos al Tutor Experto a partir de éstas características y de las categorías asociadas? Una primera aproximación, a esta fase del proceso de análisis fue la siguiente ¿cómo diferenciar al Tutor Experto del tutor inexperto? La

diferencia entre el tutor que consideramos experto en cuanto a la categoría psicológica fue la siguiente: a partir de los correos electrónicos entre tutor y tutorado se establecieron las unidades de análisis, se analizó una frase o párrafo donde se manifestaba alguna de las características que se incluyeron dentro de la categoría psicológica (por ejemplo: crear rapport para establecer un centro de valoración positiva). A partir de ese análisis se observó que dicha categoría se presentaba con mayor frecuencia en el tutor considerado experto que en el inexperto. En el primero, la categoría psicológica se presentó con una frecuencia de 102, por su parte el tutor inexperto tuvo una frecuencia de 20 en esta misma categoría. Sin embargo, el hecho de que se manifestara con mayor frecuencia dicha categoría en un tutor no le convertía en un Tutor Experto, debería coincidir con la manifestación de algunas otras de las categorías. En el capítulo 4 se presentan los resultados.

Cabe señalar que a partir de los resultados que se obtuvieron en el análisis de contenido de todas las categorías se pudo determinar si para ser un Tutor Experto se requería la presencia de todas ellas o solamente de un conjunto pequeño de ellas. El análisis de contenido nos permitió decidir si había relación entre la aparición de una categoría y otra. Incluso, ocurrió que la aparición de una categoría en el comportamiento de un tutor considerado experto no fuera lo más relevante, sino que, lo relevante fuera la secuencia en cómo aparecían las diferentes categorías. Por ejemplo: en el caso del tutor 7 observamos que utilizaba con mayor frecuencia la categoría psicológica, y que ésta se presentaba comúnmente antes o después de utilizar otra de las categorías, lo que nos llevó a

inferir que dicho tutor hacía uso de esa categoría psicológica para crear rapport, propiciar un clima estimulador y con ello desarrollar un centro de valoración positiva, características que en la presente investigación tiene la categoría psicológica.

Por su parte, el tutor 10 utilizó en menor cantidad dicha categoría y su desempeño fue valorado por tutorados y autoridades como insuficiente.

Es conveniente comentar que consideramos la posibilidad de reducir el análisis a una sola categoría, sin embargo podía resultar inconveniente para los fines de este estudio en el siguiente sentido: Si por ejemplo hubiéramos elegido la categoría psicológica como única, podría ocurrir que ésta no apareciera durante el comportamiento de un tutor considerado experto, como se observó en algunos tutores que fueron evaluados como buenos; de la misma forma podría ser que la única categoría que apareciera en un tutor evaluado como malo fuera la psicológica.

Por lo anterior creímos necesario iniciar el análisis con todas las categorías. Y fuimos desechando paulatinamente categorías que resultaron irrelevantes a partir del análisis de contenido.

Una justificación adicional de considerar varias categorías fue que las características del perfil del tutor obtenidas a partir de la revisión de documentos y propuestas por ANUIES no podían ser contempladas o abarcadas por sólo una de ellas.

El eje central de estas características fue la comunicación que propició el desarrollo de las mismas entre tutor y tutorado. El tutor debería ser congruente con lo que hace y dice para que el tutorado a su vez experimente las condiciones de coherencia, aceptación y empatía que se pretendían crear.

En la comunicación presencial, a decir de Rogers (2010) existen algunas limitaciones que imposibilitan se generen las condiciones mencionadas con antelación (coherencia, aceptación y empatía), dichas limitaciones forman parte de la comunicación no verbal entre las personas, pues como resultado de algún gesto, movimiento corporal de manos o brazos, o un simple movimiento de ojos realizado por el tutor, el cliente [tutorado] se bloquea, se retrae y se imposibilita la comunicación adecuada. Conjeturamos que esta situación se puede subsanar si el trabajo tutorial recae en parte en el uso del correo electrónico.

Consideramos que si los tutores alcanzan a poseer las características planteadas en esta investigación, se podrá crear una comunicación que fortalecerá el desempeño de los tutorados. En la medida en la que el tutor ponga en juego las características que planteamos se podrán generar en los tutorados cambios significativos en su vida cotidiana.

El tutorado podrá verse de una nueva forma, se sentirá reconocido como persona, aceptado por el tutor y podrá externar con mayor confianza sus sentimientos y pensamientos, situación que le generará mayor confianza en sí mismo, incidirá en el autodescubrimiento de sus capacidades y podrá hacer uso de ellas.

Gracias al trabajo con el tutor, el tutorado podrá ser capaz de elaborar proyectos de vida a corto, mediano y largo plazo con una posición más realista, pues se reconocerá a sí mismo como un ser capaz de alcanzar el éxito y consciente de sus capacidades; a la par de ello podrá descubrir en los demás capacidades similares a las suyas por lo cual sus percepciones del mundo se volverán más flexibles propiciando la aceptación de los demás con asertividad.

Mediante la comunicación con el tutor podrá abrírsele un panorama más amplio de opciones para actuar, podrá convertirse en una persona independiente, capaz de establecer límites. El tutorado contará con mejores herramientas para enfrentar la vida. En el siguiente capítulo se planteará la importancia de la comunicación destacando su proceso en la actividad tutorial con el apoyo del correo electrónico.

Capítulo 3

Acercamiento teórico de la comunicación e interacción en línea

En el presente capítulo abordaremos la comunicación como eje central que propicia y fortalece las relaciones entre tutor y tutorado. En primer instancia analizaremos cómo se genera la comunicación y las ventajas que ofrece una comunicación asertiva; a continuación se hablará acerca de la comunicación en línea centrándonos especialmente en la comunicación con el uso del correo electrónico la cual representa la propuesta que hacemos para fortalecer el trabajo tutorial. Para cerrar este capítulo ofrecemos al lector una reflexión sobre el problema de cómo observar y/o medir la comunicación en un espacio virtual.

3.1 La comunicación, una habilidad social para todos.

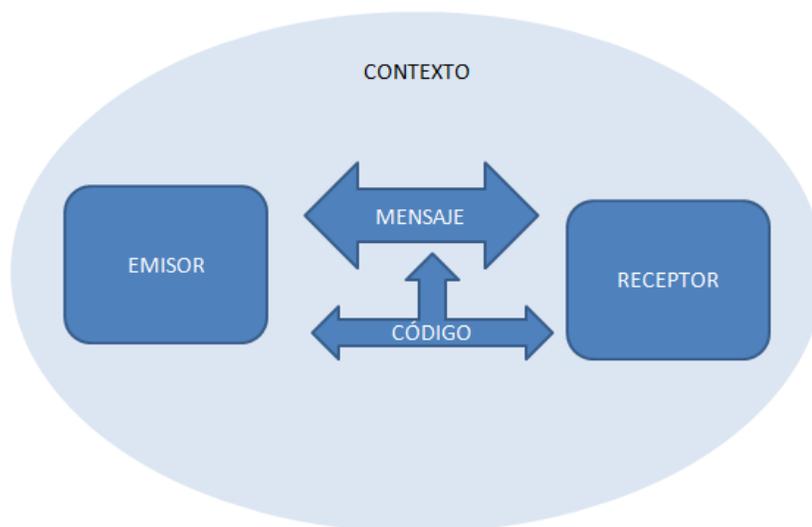
La conducta social es una actividad compleja que involucra el uso de diversas acciones, en especial de la comunicación como un recurso que permite a las personas relacionarse entre ellas con el objeto de poder intercambiar información. Generar una buena comunicación requiere del uso de actitudes, habilidades y destrezas, pero en especial de la asertividad con la cual se escuche y emitan los mensajes.

El proceso de la comunicación unidireccional involucra diversos elementos (ver esquema 2), el emisor, quien emite un mensaje al receptor debe codificar el

mensaje a partir de sus ideas, sentimientos y pensamientos para poder transmitir su mensaje al emisor; debe existir entre los participantes del proceso un código común con la finalidad de poder comprender el mensaje. Coincidimos con Van-Der Hofstadt (2005) cuando señala que el contexto incide en el proceso de la comunicación generando “filtros” que en determinado momento pueden llegar a distorsionar el mensaje.

Esquema 2

Proceso de la comunicación.



Creación propia. Se observa cómo para transmitir un mensaje se requiere de participantes y un código, y cómo incide el contexto.

El proceso de transmisión del mensaje está sujeto a los “filtros” del emisor y del receptor, el medio a través del cual se genere la transmisión del mensaje puede posibilitar claridad y precisión en su recepción. Para alcanzar una comunicación efectiva se puede poner en juego el feedback, el cual consiste en la

retroalimentación positiva del receptor hacia el emisor. Al respecto Rogers (2010), señala que “ser auténtico” implica escuchar con atención al otro y establecer un vínculo de aceptación e interés hacia el mensaje recibido, si los tutores muestran esta actitud en el momento de comunicarse con los tutorados, es decir, si demuestran interés por escuchar lo que el tutorado le dice o escribe, entonces podrá generarse ese vínculo de comunicación positiva. El tutor podrá demostrar dicho interés al responder a los correos de los tutorados formulando una pregunta acerca del tema que el tutorado le haya planteado.

Van-Der Hofstadt (2005, p. 10), establece los siguientes elementos en el proceso de la comunicación: Emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, ruidos, filtros y feedback.

El proceso de la comunicación verbal se efectuará en un contexto concreto y los participantes deberán poseer un código común para comprender el mensaje; el emisor deberá tener claro los objetivos del mensaje que desea enviar, de no hacerlo así, la información resultaría vaga o ambigua para el receptor. Y es aquí donde Van-Der Hofstadt (2005) considera que se presenta el primer error en la comunicación: la mayor parte de las personas no se fijan objetivos para entablar mensajes. En el caso de las tutorías, si el tutor no tiene claro el objetivo del mensaje dejará “el terreno libre para las impresiones” y pudiera distorsionarse la información.

En el proceso de la comunicación verbal, el entorno en el cual se esté generando influye en la comprensión del mensaje, el ruido que exista alrededor de

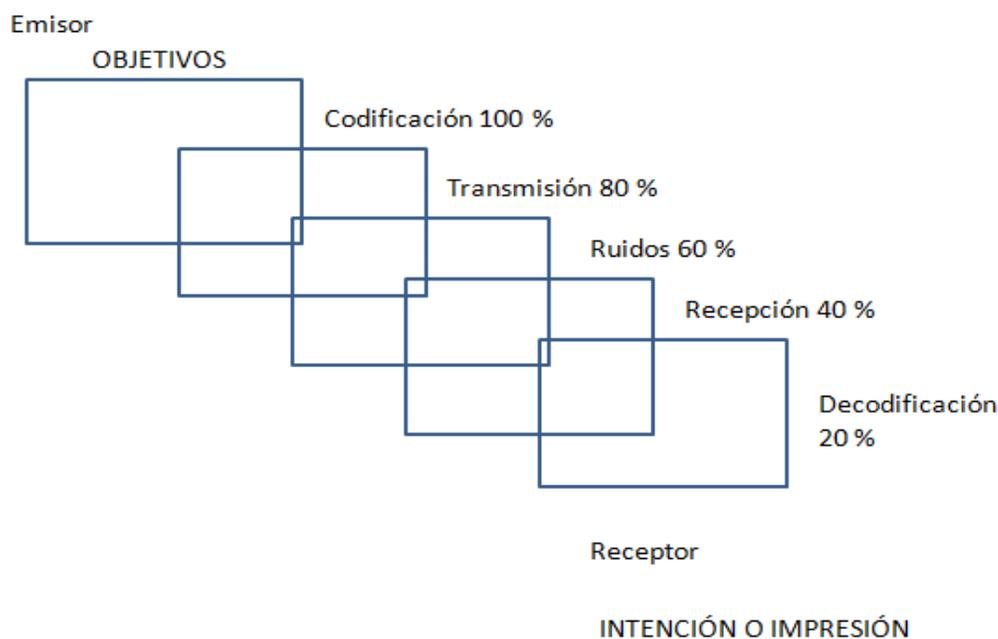
los participantes puede distorsionar el mensaje. Para el emisor resultaría difícil hacer comprender al receptor qué quiere decir si se encuentra en un espacio abierto como la cafetería o los pasillos de la escuela. En otros casos el receptor pudiera tener problemas de oído o el emisor emitir su mensaje en un tono de voz bajo. Situaciones que en el caso de un mensaje escrito no se presentarán; sin embargo una de las limitaciones del mensaje escrito puede ser la calidad de la letra, si no hay una buena caligrafía el mensaje pudiera no comprenderse, a través del correo electrónico esta situación se subsana.

Realizada la recepción del mensaje oral, procede el receptor a la decodificación del mismo, proceso en el cual entran en juego sus propios “filtros”. Cuando hablamos de “filtros” nos referimos a aquellos conocimientos, ideologías y percepciones que posee el receptor y que influirán en la interpretación que le dé al mensaje. Y es aquí donde entra en juego la intención, el receptor se cuestiona acerca de qué es lo que le desean decir, por tratarse de una comunicación oral, en la cual regularmente se improvisan los términos a emplear, si el receptor no alcanzó a comprender qué le querían decir, puede ser que solicite le sea repetido el mensaje, el emisor cambiará la estructura y las palabras que utilizó. En un mensaje escrito el tutor analiza el texto que enviará y puede modificarlo hasta que quede claro el mensaje y la intención del mismo. El receptor tendrá mayor oportunidad, a través de la lectura, de analizar el mensaje y comprender el sentido del mismo.

La comunicación bidireccional es la más común en las relaciones interpersonales, los elementos que la conforman son los mismos que en la unidireccional con la diferencia de que en este tipo de comunicación el emisor y el receptor cambian de rol durante el proceso. En ocasiones resulta desordenada, pues los participantes se interrumpen uno al otro, pero esta acción le vuelve más precisa gracias a la presencia constante del feedback. Van-Der Hofstadt (2005) refiere que en la comunicación oral el 80 % del contenido del mensaje se pierde, situación que nos lleva a reflexionar acerca de la importancia de utilizar otros medios para apoyar la comunicación entre dos personas. (Ver esquema 3).

Esquema 3

Pérdidas en el proceso de comunicación



Van-Der Hofstadt (2005, p. 17). Se observa cómo en el proceso de comunicación se dan pérdidas debido a dif. aspectos.

De acuerdo a lo que se observa en el esquema 3, el interlocutor recibirá el 20 % de la información que se le desea transmitir, perdiendo en el proceso hasta un 80 % debido a distractores externos o internos, aún y cuando se encuentren en condiciones óptimas para comunicarse. Ante esto, consideramos que con la utilización de un recurso como el correo electrónico se minimicen dichos distractores y con ello se potencie el nivel de recepción de información.

La comunicación verbal hace uso de recursos o componentes conductuales como la expresión facial, la mirada, la postura, el contacto físico, los movimientos corporales, entre otros, los cuales tienen como función apoyar al emisor en la transmisión del mensaje y al receptor para ampliar el rango de comprensión del mismo. Sin embargo, en ocasiones los componentes conductuales generan mayor incertidumbre en el receptor acerca del mensaje que se recibe, en especial, cuando el emisor gesticula mucho, esta situación provoca la distracción del receptor. Rogers (1994), señala que los componentes conductuales juegan un papel preponderante en el proceso de comunicación, por lo cual el tutor debe ser cuidadoso con la imagen corporal que refleje ante los tutorados. Sin embargo, consideramos que a través del uso del correo electrónico se evitaría en gran medida incurrir en esta dificultad.

En la comunicación escrita, por generarse de forma asíncrona, se posibilita la reflexión acerca del mensaje que se desea transmitir y de igual forma acerca del mensaje recibido. El feedback puede utilizarse también en este tipo de comunicación.

3.1.1 El proceso de la comunicación.

A través del tiempo el hombre ha manifestado la necesidad de comunicarse y lo ha realizado por diferentes medios. En un principio el uso de mensajes orales fue útil, pero conforme las sociedades crecían y la tecnología se desarrollaba entraron a la vida cotidiana los mensajes escritos, el uso de diversos medios de comunicación como el telégrafo, el teléfono, las telecomunicaciones y la Web.

El escenario de la comunicación se ha diversificado y son múltiples los medios utilizados para ello, sin embargo las intenciones y necesidades del acto de comunicación siguen presentes y se acrecientan gracias a los nuevos medios que se utilizan en el proceso. La comunicación involucra una serie de acciones que nos llevan a analizar qué es, cómo se genera y muy en especial cómo la podemos fortalecer.

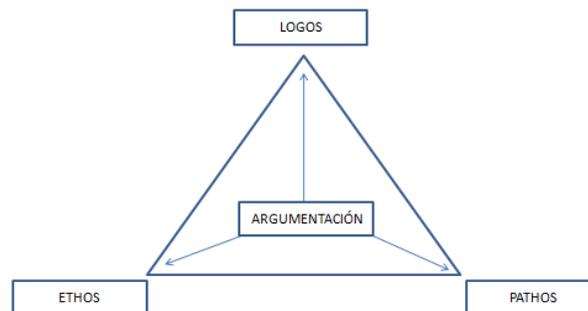
El acto de comunicarse es el reflejo del pensamiento. A decir de Vygotsky (2009), encontramos en el pensamiento la unidad de lo que deseamos expresar. El contenido de los mensajes que deseamos expresar se encuentra en el interior de la psique, y para convertirse en comunicación es necesario transmitirlo a través de algún signo (palabra, sonido o gráficas) que tenga sentido para aquél a quien deseamos comunicárselo.

Al respecto Martínez (2001) señala que existe una dimensión dialógica en la cual se destacan el Ethos, el Pathos y el Logos (locutor, auditorio y lenguaje respectivamente) como los componentes básicos de la persuasión, siendo ésta en determinadas situaciones (especialmente en las tutorías) la finalidad de la

comunicación. En el Esquema 4 se evidencia la manera como se construyen las relaciones entre el Ethos, el Pathos y el Logos.

Esquema 4

Relaciones entre el Ethos, el Pathos y el Logos.

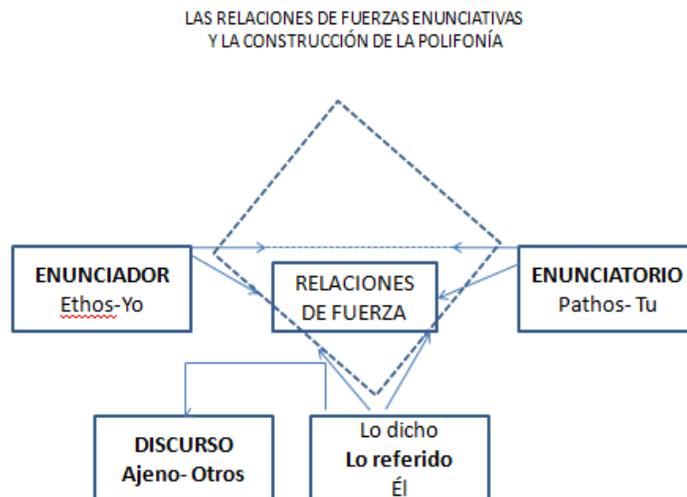


FUENTE: Martínez 2001. P. 28. El proceso de la comunicación genera relaciones que implican argumentar.

La enunciación aparece con significado a través de la participación discursiva generada entre el Ethos y el Pathos, la dimensión dialógica aparece cuando se establece el diálogo. Martínez (2001) la presenta como su propuesta polifónica. En el Esquema 5 podemos apreciar dicho proceso.

Esquema 5

Relaciones de fuerzas enunciativas.



FUENTE: Martínez 2001, p.30

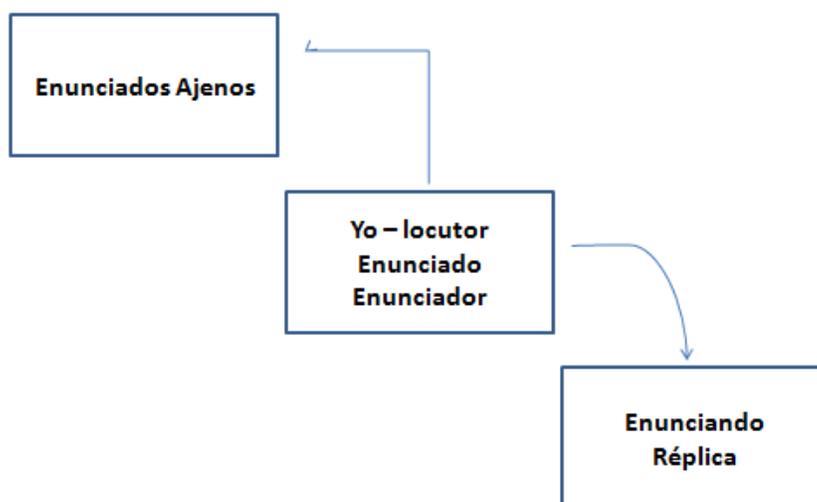
Fuente: Martínez 2001, p. 30. Para una construcción de comunicación se requiere una construcción entre el ethos y el pathos.

La enunciación se observa en la interacción entre las relaciones que a través de la comunicación se generan, es decir, el enunciador comunica al receptor, lo dicho lleva el peso de lo que se quiere transmitir y es ahí donde existe la presencia de la enunciación. El enunciado es la interpretación de lo real, es la relación que existe entre lo que el locutor pretende decir y lo que el otro percibe. El lenguaje es una manifestación externa del pensamiento, es la expresión verbal o escrita de aquello que está presente en la mente y se desea comunicar.

Para poder apreciar con mayor precisión la dinámica enunciativa del texto, les presentamos a continuación el esquema 6 en la cual se perciben las relaciones sociales entre los enunciadores.

Esquema 6

Dinámica enunciativa del texto.



FUENTE: Martínez (2001, p. 32). Se presenta el proceso de la enunciación.

En el Esquema 6 se muestra cómo la enunciación específica con sus componentes (locutor, tema e interlocutor) integran la dinámica de semantización del enunciado; la semantización resulta de dos operaciones hechas por el emisor, una, es la selección que hace de las palabras para emitir el mensaje y la otra es la combinación de dichas palabras para darle sentido a la oración que desea transmitir, es decir, a lo referido.

Siguiendo la línea de pensamiento de Martínez (2001), quien plantea que la actividad de comunicación es dinámica, participan en ella el enunciador,

enunciatorio y lo referido y se manifiestan en el proceso de la comunicación desde tres posturas diferentes:

- De la relación entre locutor e interlocutor, la cual genera cierta entonación al mensaje. Colocando a cada uno de los participantes en determinado rol, a la tensión que rige entre ambos se le llama *tonalidad predictiva*. Obsérvese que esto se relaciona con Rogers (2010) cuando señala que el tutorado asume ciertas actitudes ante la personalidad del tutor y que en dicha actitud radica en gran medida el éxito del trabajo tutorial.
- Desde la postura del locutor y lo dicho, o la respuesta que reciba del interlocutor, se manifestará en el locutor una posición valorativa y a la tensión que surgirá entre el enunciador y lo dicho se le denominará *tonalidad apreciativa*. Al asumir el tutor una posición valorativa, deberá desarrollar una posición empática, podrá establecer la relación Yo –Tú y, a decir de Rogers (ibídem) esa relación podrá utilizarla el tutorado para su propia maduración. En otras palabras, consiste en crear un ambiente empático para facilitar el desarrollo personal a través de un cierto tipo de relación auténtica en la cual el tutorado podrá descubrir en sí mismo la capacidad de utilizarla. Dicha posición valorativa se relaciona directamente con la tonalidad intencional.
- Finalmente, a la postura activa del locutor y sus intenciones acerca de los mensajes que envía, se le denominará *tonalidad intencional*. La cual incide directamente en la función del tutor, pues su labor va encaminada a

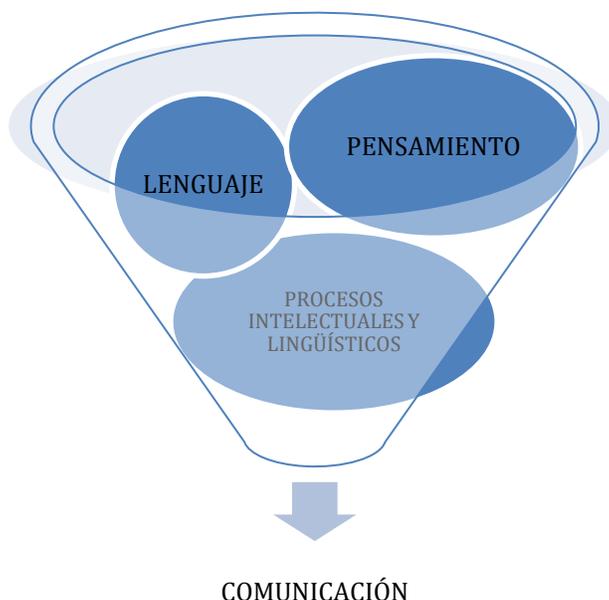
fortalecer el desarrollo de las competencias del tutorado y que éste alcance el éxito en sus estudios.

Por su parte, Bajtin (1994) refiere que la comunicación se encuentra en un permanente proceso de formación. Afirma que las relaciones mutuas entre los hablantes cambian constantemente conforme se genera la comunicación entre ambos, aunque en ocasiones el cambio parece imperceptible es evidente que sí se presenta.

La concepción del significado de dicha comunicación involucra la contextualización del mensaje y establece una relación precisa acerca de la intensión del mensaje es decir, a partir de la interrelación entre los procesos intelectuales y lingüísticos, del lenguaje y del pensamiento se podrá efectuar la comunicación. En el esquema 7 se puede observar con mayor precisión lo anterior.

Esquema 7

Interrelación entre los procesos intelectuales y lingüísticos, del lenguaje y del pensamiento.



Fuente: creación propia. Factores que inciden en el proceso de la comunicación.

El esquema 7 tiene relación directa con lo que Van-Der Hofstadt (2005) señala como factores que inciden en el proceso de la comunicación. Los objetos de representación que el sujeto que genera el mensaje posea le permitirán emitir el mensaje/palabra, a su vez el receptor podrá percibir el mensaje y transmutarlo en su pensamiento generando con ello el proceso de comunicación.

Para comprender el significado de lo comunicado es preciso entrar en una dinámica en la cual es necesario abstraer, separar los elementos y reunirlos nuevamente para obtener una formación genuina de significado. El papel decisivo de la comprensión del significado es la palabra, ya sea su representación escrita o

su emisión oral lo cual incidirá en la percepción del otro y de sí mismo. Así la comunicación se convierte en un proceso cíclico en el cual la acción de cada actor emerge para complementar al otro.

La construcción de la significación y del sentido de la comunicación están marcados por la enunciación y la interacción del lenguaje entre el Ethos y el Pathos (en nuestro caso serán tutor y tutorado). Por tratarse de una relación dialógica, los sujetos participantes están constituyéndose en una relación dinámica en la cual se manifiesta no únicamente el lenguaje, sino también aspectos subjetivos que involucran una amplia gama de conocimientos que posee cada uno de ellos.

Martínez (2001) establece que el objeto último de la comunicación es la persuasión. En el caso que nos ocupa el tutor pretende, a partir de la comunicación que establece con el tutorado incidir directa o indirectamente en él, con la finalidad de fortalecerle en el desarrollo de su proceso educativo a través de un cambio de actitud del tutorado. El intercambio de enunciados (verbal o escrito) establece la primera relación formal del proceso de comunicación entre tutor y tutorado. Confluyen en ella una diversidad de intereses que habrán de permitir el crecimiento o detrimento de la comunicación.

El vehículo de las manifestaciones es la comunicación, a través del lenguaje las personas presentan al emisor sus pensamientos, sentimientos o ideas. Watzlawick (1981) señala que para realizar el estudio de la comunicación humana debe comprenderse en primer lugar que el significado de lo que se

pretende decir cobra sentido por el efecto que causa en el emisor. Este mismo autor subdivide el estudio de la comunicación en tres áreas: sintáctica, semántica y pragmática.

La semántica está referida al análisis del significado, la sintáctica a los problemas relativos a la transmisión de la comunicación (canales, capacidad, ruido, etc.), y la pragmática a los efectos de la comunicación en la conducta.

Para Van-Der Hofstadt en el proceso de la comunicación existen errores que pondrán barreras para la comprensión del mensaje. El primero es el sesgo de transmisión, que consiste en una serie de faltas o déficit de conocimiento acerca del mensaje, y que genera que se no se alcance a comprender la intención del mensaje; también se producen lagunas en la interpretación de los mensajes y finalmente los componentes conductuales pueden limitar un buen rapport.

En el proceso de transmisión del mensaje el peso de los elementos de la comunicación sobre la intención es el siguiente:

- Elementos verbales: 20 %
- Elementos no verbales: 40 %
- Elementos paraverbales: 40 %

La comunicación verbal se refiere a la transmisión de los mensajes a través de la palabra. Los elementos verbales son: el contenido, el humor, la atención personal, preguntas y respuestas, etc. Los elementos no verbales son los mensajes que se transmiten al mismo tiempo sin el uso de la palabra oral, es decir

los componentes conductuales como la sonrisa, los gestos, la mímica, la postura, movimientos nerviosos, etc. Y la comunicación paraverbal se refiere a aspectos de la palabra hablada capaces de variar su sentido, pero no su contenido. Son: el volumen de la voz, el tono, el timbre, la fluidez verbal, la velocidad, la claridad, las pausas, los silencios, etc.

3.1.2 Estilos de comunicación.

Cada persona posee un estilo diferente de comunicación el cual utiliza constantemente. Dichos estilos están permeados por emociones específicas en virtud de que el espacio afectivo se organiza sobre la base de algunas emociones básicas, las cuales surgen como respuesta a la historia de vida de cada individuo.

MacLean (en Eich, 2003) propone seis tipos de conductas de comunicación: De búsqueda, agresiva, protectora, abatida, triunfante y acariciante. Que se relacionan con las motivadoras: deseo, miedo, ira, tristeza, alegría y afecto. Todas ellas se manifiestan en el proceso de comunicación entre los individuos determinando su estilo de comunicación.

Por su parte Satir (1994) clasifica en cinco los tipos de comunicación: conciliador, culpabilizador, hiperracional, irrelevante y asertivo.

El **conciliador** es aquel que trata de no contraponer las ideas de nadie, es temeroso de expresar sus pensamientos y acepta sumisamente lo que los otros le digan sin establecer una adecuada comunicación, pues su papel es netamente pasivo. La percepción que posee de sí mismo es de baja autoestima.

El **culpabilizador** manifiesta su pensar a través de imposiciones, sin considerar el punto de vista de los demás y atendiendo exclusivamente a sus propias percepciones, sin claudicar y generando una barrera en el proceso de comunicación.

Por su parte el **hiperracional** es incapaz de escuchar las ideas de los demás, pues considera que únicamente él posee la razón.

La comunicación que brinda el tipo **irrelevante** es poco reflexiva, pues lo principal en el ejercicio de su comunicación es mantener la atención centrada en sí mismo. Su habilidad de escucha es nula.

Finalmente tenemos la comunicación **asertiva** la cual consiste en una persona que es capaz de escuchar lo que los otros digan, analizando con detenimiento la respuesta que dará, considerando no herir al otro, no hablar con sarcasmo ni ironía, sino que se tiene que entablar un diálogo en el cual se expresen los sentimientos claros y con tacto. Este tipo de comunicación trata de alcanzar el ganar – ganar.

Lo anterior coincide con las características que Rogers (2010) establece para posibilitar el desarrollo de la comunicación y que son aquellas que el Tutor Experto debe poseer para ejercer adecuadamente su labor. Los estilos que establece este autor son: el estilo inhibido, estilo agresivo y estilo asertivo que coinciden con los propuestos por Van-Der Hofstadt (2005).

3.1.3 Estilo inhibido.

El estilo inhibido es aquel en el cual predominan rasgos característicos del conciliador y del irrelevante propuestos por Satir (ibídem), se trata de una persona que se expresa con pocas palabras, no es capaz de contradecir a los demás. Aún y cuando cuente con los argumentos adecuados, es incapaz de exteriorizarlos, de defender sus propios derechos. Sus participaciones son poco reflexivas y centradas en su percepción sin atención al otro. Aparentan respetar a los demás de forma escrupulosa pero a decir de Van-Der Hofstadt (2005) no se respetan a sí mismos. Se desviven por los demás, tienen un miedo fóbico a la posibilidad de ofender a los demás y generar con ello rechazo hacia su persona.

El estilo de comunicación está permeado por rasgos y características de la personalidad del individuo. En el caso de las personas que utilizan predominantemente el estilo de comunicación inhibido en general son personas que tienden a buscar la comprensión de los demás, atentas a los requerimientos que se les hagan, temen enfrentamientos, su autoestima es baja.

El poseedor de un estilo de comunicación inhibido justifica su forma de ser con una comunicación prudente y educada, sin embargo, cuando se sienten acorraladas o frustradas pueden llegar a tener reacciones de extrema agresividad.

Van-Der Hofstadt (2005, p. 45) nos presenta los componentes no verbales de las personas con un estilo de comunicación inhibido:

Expresión facial seria, mirada huidiza, sonrisa mínima y tensa, postura distante y contraída, orientación ladeada, distancia amplia y nulo contacto físico, gestos escasos, automanipulaciones abundantes y movimientos nerviosos.

Cabe señalar que los componentes no tienen que presentarse en su totalidad para considerar a una persona con cierto estilo de comunicación.

Los componentes verbales que utiliza el estilo inhibido son: contenido condicional, atención personal escasa, formula pocas preguntas y responde a preguntas sin extenderse.

Las palabras que utilizan con mayor frecuencia son: quizás, supongo, solamente, bueno, o frases como: “me pregunto si podríamos”, “te importaría mucho”, “realmente no es importante”, “no te molestes”, etc.

3.1.4 Estilo agresivo.

El estilo agresivo se destaca por utilizar poco lenguaje, el emisor impone su voluntad sin respetar lo sentimientos de los demás. Trata de imponer su criterio, normalmente su comunicación lleva aparejada la falta de respeto hacia los demás. Este estilo implica agresividad, el sujeto se considera poseedor del saber, para el estilo agresivo lo que los otros deseen decir carece de interés. Aparentemente el estilo agresivo consigue en principio lo que quiere, pero a mediano y largo plazo se enfrenta con problemas por crear barreras en la comunicación. Las personas con un estilo de comunicación agresivo suelen presentar problemas a la hora de comunicarse con los demás, pues practican la comunicación unidireccional.

Los componentes no verbales característicos de este estilo de comunicación son: expresión facial seria, mirada directa, muy pocas sonrisas, postura intimidatoria, orientación enfrentada, no respeta las distancias, gestos abundantes y amenazadores. Con respecto a los elementos paraverbales que utiliza mencionaremos algunos: volumen de voz elevado, velocidad rápida, claridad escasa, no hace pausas ni silencios, latencia de respuesta muy rápida.

En cuanto a los componentes verbales la persona con un estilo agresivo utiliza palabras como: deberías, no, tiene que ser así, no deberías, tienes que hacerlo así, ya, haz, “harías mejor en”, “no sabes”, etc. Este estilo coincide con el estilo culpabilizador y el hiperracional planteados por Satir (ibídem).

Las personas que utilizan preponderantemente el estilo de comunicación agresivo muestran una actitud agresiva, prepotencia y desprecio y dominio de los demás. Son personas cuyo interés en la vida gira en torno a ellos mismos, sus actitudes y tipo de comunicación le generará dificultades a corto o mediano plazo.

Algunos componentes conductuales no verbales característicos del estilo de comunicación agresivo son: expresión facial seria, mirada directa y fija, postura intimidatoria, gestos abundantes, volumen de voz elevado, velocidad, fluidez, latencia de respuesta muy alta.

En ocasiones los rasgos de la personalidad de un tutor que se comunica con un estilo agresivo influyen para que los tutorados se sientan bloqueados. Situación que puede subsanarse, en alguna medida, usando el correo electrónico.

Con este medio de comunicación el tutor no requerirá de los componentes no verbales característicos de su estilo de comunicación y podrá generar mayor rapport en su tutorado.

3.1.5 Estilo asertivo.

El estilo asertivo se da cuando la persona expresa sus ideas en forma abierta y directa tratando de no afectar de forma negativa a los demás, tal vez por conocer sus características y utilizarlas de manera consciente. Este estilo busca una forma de comunicación que construya y ayude a resolver situaciones de conflicto. Es aquél donde la persona es capaz de decir lo que siente y piensa. Es capaz de defender sus derechos sin transgredir los de los demás. Emite sus opiniones respetando lo que el otro piensa. Las personas con un estilo de comunicación asertiva son capaces de enfrentar problemas, resolverlos y evitar que se presenten más adelante, utilizan la comunicación como herramienta para propiciar un diálogo activo, en donde los participantes (emisor y receptor) tienen la misma importancia.

El objetivo de la persona asertiva no es conseguir lo que quiera a cualquier precio, sino más bien, expresar de forma adecuada, sin agresiones, lo que piensa y argumentar a favor de sus deseos.

En las relaciones personales la persona asertiva está controlada y genera un buen rapport, es empática y propicia una comunicación constante. Su habla es

fluida, utiliza una expresión facial amistosa, su postura es erguida, sus gestos son firmes sin ser agresivos, mantiene una cercanía adecuada, etc.

Una persona asertiva utiliza frases como: yo creo que..., sugiero que..., es importante, muy bien, podrías, excelente, “¿cómo podremos resolver esto?”, “¿qué piensas?”, etc. Formula preguntas variadas y responde a las que se le hagan de forma extensa a las preguntas abiertas y concretándose a las preguntas cerradas.

La persona asertiva puede elegir el momento adecuado para comunicarse. La comunicación asertiva es una forma congruente, clara, directa y equilibrada para comunicar las ideas y sentimientos, sin herir a los demás, actuando desde un interior de autoconfianza, abierto a las opiniones ajenas y estableciendo límites, siempre va a haber un halago o reforzamiento positivo para la otra persona.

El estilo de comunicación asertivo propicia que las personas sean capaces de interrelacionarse adecuadamente con los demás, quienes lo utilizan expresan con facilidad sus sentimientos y emociones, siempre en un clima de respeto hacia el receptor. Tienen claro que el objetivo no es conseguir lo que quieren a cualquier precio, sino de interactuar y negociar sin agredir al receptor. Se establece una comunicación ganar/ganar. En las relaciones interpersonales las personas que utilizan el estilo de comunicación asertiva se sienten cómodas y relajadas, aceptadas y reconocidas por los demás, conscientes de sus limitaciones.

Para Rogers (2010), el estilo de comunicación asertivo es de gran importancia para propiciar una comunicación que posibilite el crecimiento

emocional del tutor y del tutorado, establecer una comunicación asertiva resulta significativa para ambos en la medida en la que va incrementándose el deseo de comprender al otro. A través de una sensible empatía con el tutorado, el tutor desarrolla una mejor relación con él.

Algunos componentes conductuales no verbales característicos del estilo de comunicación asertiva son: expresión facial relajada y amistosa, contacto ocular directo sin ser incisivo, sonríen con frecuencia, su postura es erguida con una distancia adecuada entre él y el receptor, el volumen de voz es adecuado sin llegar a la monotonía, la fluidez es adecuada, permiten la participación de los demás.

La comunicación asertiva genera un clima de confianza en el cual el receptor se encuentra en una zona de confort que le posibilita desplegar con entera confianza sus intereses, necesidades o aportaciones ante el emisor.

Nuestra hipótesis es que si se genera este tipo de comunicación es posible obtener aprendizajes o cambios significativos como:

- El tutorado comienza a verse de forma diferente.
- Se acepta a sí mismo y sus sentimientos.
- Surge mayor confianza en sí mismo y se impone sus propias orientaciones.
- Adopta objetivos más realistas.
- Se comporta de manera más madura.
- Es capaz de aceptar a los demás.

- Adquiere resiliencia, entre otros cambios.

Cabe señalar que en el proceso de comunicación se pueden manifestar barreras que la limitan y que resulta necesario conocer para poder subsanarlas.

3.1.6 Barreras en la comunicación.

Las barreras en la comunicación se dan tanto en el receptor como en el emisor e imposibilitan una comunicación adecuada entre ambos. Entre las más frecuentes por parte del emisor se encuentran las relacionadas con la falta de un código común entre los actores del proceso comunicativo, la falta de precisión en el mensaje y la utilidad inadecuada de la redundancia. Estas situaciones, a su vez, se relacionan con poca habilidad de comunicación verbal, los filtros que posee el emisor, sus prejuicios y la ansiedad.

Las barreras que se detectan en el receptor son similares a las del emisor, pero además se pueden incluir: falta de atención, distractores externos, prejuicios, interpretación incorrecta acerca del contenido del mensaje, falta de escucha adecuada.

Una barrera que incide directamente en la comprensión del mensaje es la falta de feedback o retroalimentación, por lo que la mayor parte de las ocasiones en las que los tutores tienen comunicación con sus tutorados deben utilizar el feedback como un recurso para valorar si el tema tratado incide en el desarrollo del tutorado o no. Para apreciar si el mensaje ha sido comprendido por el receptor es necesario llevar a la práctica el feedback.

La limitación mayor en el proceso de la comunicación lo representa el proceso de escucha. Los emisores envían su mensaje con la intención de que sea atendido, comprendido y reflexionado por el receptor, pero en ocasiones el receptor se concreta a tener una actitud pasiva y recibe el mensaje sin realizar ninguna actividad que posibilite la verificación de la comprensión del mismo.

Lo ideal en el proceso de la comunicación es alcanzar una escucha activa, la cual consiste en utilizar una serie de recursos que propicien la comprensión del mensaje recibido. Para tal efecto Van Der Hofstadt (2005) sugiere dos:

1. Envío del mensaje por el emisor.
2. Recepción del mensaje por el receptor con atención y esfuerzo mental.

Para lo cual deberá concentrarse, analizar para comprender el mensaje, resumir el mensaje recibido y confirmar verbal o por escrito la comprensión del mensaje.

Propiciar una comunicación que genere el crecimiento entre dos personas es una de las funciones que los tutores tienen, pues tal y como Rogers lo dice, para ayudar a crecer se requiere aprender a escuchar y comprender al otro.

3.2 La comunicación e interacción en los espacios virtuales.

En el complejo mundo del siglo XXI la comunicación se utiliza como un bien social que acrecienta la necesidad de utilizar los medios tecnológicos en todos los ámbitos y, como ya se ha establecido con antelación, en la educación se requieren abrir las dimensiones de uso de la tecnología para potencializar el desarrollo de la misma.

Como un ejemplo de ello proponemos las tutorías con apoyo del correo electrónico, con el fin de que permitan establecer una comunicación asíncrona entre tutor y tutorados. Llorente (2006) refiere que a partir de la comunicación On line, el proceso de tutorización se fortalece y dicho tipo de comunicación propicia mayor calidad y significatividad en los procesos educativos.

A partir del último planteamiento nos surgió la siguiente pregunta ¿De qué forma el uso del correo electrónico fortalece la comunicación entre tutor y tutorado?

Conforme tutor y tutorado interactúan entre sí, el proceso tutorial se fortalece, surge mayor empatía lo cual permite que el tutorado se exprese con mayor libertad. Sin embargo, aun así existen limitaciones que, a decir de Martínez (2001), ocasionan ruptura en el proceso de interacción verbal como lo son los mensajes no verbales que se transmiten a partir de las acciones corporales que uno de los miembros realiza, punto en el que coincide con lo señalado por Rogers (2002). Por lo cual conjeturamos que, la comunicación en línea permitirá subsanar dicha situación. Reconocemos que si bien el uso del correo electrónico permite un reconocimiento del otro, generando un sentido de empatía hacia el otro, en ocasiones también puede generar la antipatía. Al respecto Patricia Wallace (2001) dice que en las investigaciones acerca de la conducta de las personas en la red de redes, se observa que la comunicación es desinhibida entre las personas, más abierta a expresar sus sentimientos (incluso la ira). En ocasiones los usuarios llegan a perder los estribos con facilidad, pero también en muchas otras

ocasiones, se llegan a establecer lazos afectivos. Corresponderá al tutor evitar que se genere esto último.

A través del uso de la red se puede generar una sensible empatía hacia los otros, situación que habrá de utilizar el tutor para cumplimentar con éxito su labor de acompañamiento.

Borrás (2007), señala que a través de diálogo entre las personas se desarrolla la adquisición de nuevo conocimiento y que aprender es un proceso dialéctico en el que un individuo contrasta su punto de vista personal con el de otro hasta concretar un acuerdo. La Internet adhiere a la noción Vygotskiana de interacción entre gente que trae diferentes niveles de experiencia a una cultura tecnológica. Siguiendo la idea anterior podemos señalar que mediante el uso de Internet los estudiantes se comunican entre sí o con sus tutores y acaban teniendo un mayor protagonismo en el hecho educativo que, además de fortalecer su autoestima, les genera seguridad y desarrollo académico.

El uso que se le dé al Internet en el trabajo académico depende de diversas circunstancias. Pere (1998) sugiere que la comunicación en red está mediada por situaciones como la infraestructura tanto en el hogar como en el centro educativo y la experiencia en el uso del recurso tecnológico. Podemos encontrar tutorados que usan el internet pero aún requieren mayor habilidad y dominio en el uso de tal recurso. El uso que el tutor desee dar al recurso de la web podrá desarrollar en mayor o menor medida las capacidades de comunicación.

Magaña (2009) del Instituto Nacional de Salud Pública propone las fases para la comunicación en entornos virtuales:

- Presentación del tutor y participantes
- Generar un clima amable de comunicación
- Definir en conjunto los objetivos
- Avanzar en la tarea común
- Apoyar el conocimiento del ambiente virtual y sus funcionalidades
- Apoyar la conectividad
- Negociar y definir los tiempos de trabajo

Teniendo establecidas las fases para efectuar una buena comunicación en los entornos virtuales, a continuación se deben establecer los siguientes pasos para mejorar el desarrollo de las tutorías:

- Dar seguimiento a las actividades
- Encauzar y reencauzar el trabajo de grupo
- Dar seguimiento personalizado
- Dar retroalimentación a los avances de las actividades
- Cuidar el cumplimiento de la agenda de actividades

Los tutores deben considerar importante tener un trabajo organizado con la finalidad de crear la menor incertidumbre posible entre sus tutorados.

En los entornos virtuales la señal de internet, el contenido informativo y el emisor son elementos imprescindibles para generar la comunicación.

3.2.1. La comunicación a través del correo electrónico.

En la actualidad los docentes deben adecuar sus estrategias de trabajo para fortalecer la formación de los estudiantes de este siglo, en el cual, el uso de las TIC es ineludible. El profesor puede investigar cuál tecnología está más acorde con sus requerimientos o necesidades educativas y considerar que el correo electrónico representa una buena opción para el apoyo del trabajo académico. Gates (1996) señala que el correo electrónico es similar al teléfono, permite la comunicación entre personas que no se encuentran en un mismo espacio físico, derribando las barreras del espacio.

El uso del correo electrónico, a decir de De la Cruz (1998), favorece la innovación educativa entre los docentes, propiciando que incorporen elementos que dentro de su práctica les han generado resultados favorables. La comunicación que se entabla entre profesor/alumno se convierte en ágil y refuerza el pensamiento analítico de los alumnos. El intercambio entre tutor/tutorado fortalece la relación, además de apoyar en la construcción de líneas de reflexión y acercamiento personal.

La situación social, cultural y laboral impele a los docentes a buscar la innovación educativa. Los profesores requieren estar al día en el uso de las TIC,

no como una respuesta a la “moda”, sino con un interés genuino de propiciar espacios constructivos para el desarrollo del aprendizaje.

El uso del correo electrónico ofrece las siguientes ventajas:

- Agiliza la comunicación, no es necesario tener una cita presencial para comunicarse entre tutor y tutorado.
- El costo por su uso no es oneroso, aunado al hecho de que la mayor parte de las IES ofertan el uso de internet a los estudiantes de forma gratuita.
- Las opciones de la herramienta posibilitan enviar un mensaje a varios usuarios.
- Provee comodidad, se puede contestar o enviar en el momento que se desee.

Este recurso presenta también algunas desventajas como:

- En el caso de que la Red de Internet esté lenta los mensajes pueden retrasarse.
- El receptor puede tardarse en revisar su buzón y con ello retrasar la lectura del mensaje.
- El emisor puede tener incertidumbre acerca de la recepción del mensaje.

Sin embargo, consideramos que pese a las limitaciones señaladas son más las ventajas que el correo electrónico ofrece por lo cual continuamos considerándolo como un excelente recurso para el trabajo tutorial.

Mediante el apoyo y la dirección que el tutor haga del manejo de los mensajes de correo electrónico será posible que el tutorado desarrolle su capacidad de comunicación en un ambiente de confianza que le permita señalar sus dudas e inquietudes acerca de temas académicos o personales. El tutor deberá incidir en los tutorados con tacto, respetando su individualidad, en un marco de respeto y aprecio mutuo.

Al propiciar el tutor ese clima de confianza y respeto en la comunicación con los tutorados, éstos podrán mejorar su rendimiento gracias a las sugerencias que el tutor les brinde. Podrán interiorizar las estrategias, los métodos o las propuestas para estudiar y establecer lazos de respeto y tolerancia que fortalezcan el proceso de acompañamiento.

Las emociones también se manifiestan en la comunicación a través de los medios electrónicos. Gubern (2010) señala que las emociones desempeñan una función decisiva en la percepción, la cognición, la motivación al aprendizaje, la creatividad, etc. y que el uso de los medios electrónicos no disminuye su impacto. Para él es necesario comprender lo que el otro expresa, “sentir” lo que en el mensaje se transmite y de esa forma alcanza significado el mensaje trascendiendo su dimensión semántica. A través de los correos electrónicos los tutores podrán sentir, comprender lo que el tutorado manifiesta y contar con el tiempo necesario para reflexionar acerca del mensaje recibido, hacer un análisis de las diversas formas de atención que pueden brindar a sus tutorados y será posible que los estudiantes:

- Comuniquen sus problemas con libertad.
- Lleguen a conclusiones propias y construyan nuevos conocimientos.
- Modifiquen su forma de actuar y establezcan compromisos encaminados al crecimiento y formación personal y profesional.
- Propongan y apliquen estrategias que consideren más apropiadas que las ofrecidas por el sistema institucional.
- Sugieran e introduzcan modificaciones en su dinámica estudiantil que les permita resolver los problemas presentados.

La materia prima de la comunicación a través de la red es la escritura. De acuerdo con lo dicho, el uso del correo electrónico como apoyo al trabajo en las IES beneficia en gran medida el trabajo tutorial atendiendo a los diversos problemas que se presentan en él.

Con respecto al tiempo para atender las sesiones presenciales entre tutor y tutorado, si la comunicación es asíncrona los estudiantes no necesitan estar presentes en tiempo y lugar para recibir el apoyo que el tutor les brinda. García (2007) plantea que a partir de una comunicación asíncrona es factible potenciar la transformación educativa, propiciando ambientes en los cuales los alumnos son los protagonistas y además se propicia la comunicación entre iguales, ya que se genera una interacción constante. Aunado a lo anterior, dejarán de requerirse espacios físicos especiales para tener las entrevistas, pues gracias al uso del correo electrónico tutor y tutorado pueden encontrarse en espacios diferentes sin ningún problema.

El uso del correo electrónico permitirá a los tutores atender a los requerimientos de los tutorados con calma, y la confianza de poder recurrir a diversas fuentes de información que les permitan brindar una asesoría adecuada. Si el estudiante tiene dudas acerca de un tema el tutor podrá ofrecerle una serie de espacios virtuales en los que encontrará respuesta a sus dudas.

3.2.2 Propuesta de acercamiento al proceso de comunicación que se desarrolla con el correo electrónico.

Utilizar el correo electrónico como un recurso para el trabajo tutorial implica crear procesos de análisis que permitan detectar los beneficios que esta herramienta proporciona.

Para analizar el proceso comunicativo que se generó a través del uso del correo electrónico se utilizaron las dimensiones propuestas por Henry y García (2008) las cuales son:

- " Interacción explícita: cualquier declaración en la que con claridad se haga referencia a otro mensaje, persona o grupo.
- Interacción implícita: cualquier declaración que se refiera sin nombrarlo claramente a otro mensaje, persona o grupo.
- Interacción independiente: cualquier declaración que se refiera al tema que se está discutiendo pero en el que no hay ningún comentario ni respuesta a otro comentario."

Estas dimensiones posibilitaron el análisis de las categorías que se tomaron del mismo autor Henry, (en García, 2008). Se optó por los protocolos de estas categorías ya que han sido de utilidad en otras investigaciones que abordan la temática de la comunicación.

3.3 Planteamiento de la hipótesis y objetivos de la investigación.

A continuación presentaremos la hipótesis y los objetivos de investigación que guiaron el presente trabajo.

El planteamiento que guio esta investigación fue que los tutores expertos se manejan con mayor soltura y habilidad en acciones relacionadas con las categorías: implicación cognitiva, interacciones de apoyo al aprendizaje, procedimental, psicológica, de gestión administrativa, expositiva y explicativa. Además, se propone que, a través de cursos de actualización en donde se promuevan actitudes y habilidades relacionadas con el perfil del Tutor Experto, se podrá llevar a los tutores inexpertos al dominio de habilidades relacionadas con dichas categorías.

La hipótesis se basa en las observaciones que se realizaron durante el diagnóstico del trabajo tutorial que realizaron los profesores participantes en la investigación. En el ciclo de diagnóstico se distinguieron varios tipos de tutores, y surgieron entonces las siguientes preguntas: ¿Habría alguna forma de llevar a esos tutores al perfil del tutor experto?, ¿Qué categorías están relacionadas con el perfil del tutor experto?, ¿Qué tipo de actividades serán propicias para desarrollar

en los tutores que se tengan, las habilidades asociadas a las categorías relacionadas con el tutor experto?, ¿Es posible que cualquier profesor sea tutor?

A partir de estas preguntas planteamos la hipótesis principal de este trabajo:

No es posible que cualquier profesor sea tutor, es necesario que el tutor posea ciertas características (relacionadas con las categorías seleccionadas en esta investigación: implicación cognitiva, interacciones de apoyo al aprendizaje, procedimental, psicológica, de gestión administrativa, expositiva y explicativa.) para desempeñarse como un Tutor Experto.

El propósito de la presente investigación fue crear un perfil de Tutor Experto a partir de la comunicación generada entre tutor y tutorado a través del correo electrónico, con la finalidad de determinar qué rasgos, características y estilos de comunicación debe poseer un Tutor Experto para apoyar el acompañamiento del estudiante universitario.

Los objetivos específicos fueron:

- Implementar las tutorías con el uso del correo electrónico, como una herramienta para fortalecer el desarrollo de las mismas.
- Detectar los estilos de comunicación de los tutores para determinar aquél que favorece el proceso de comunicación entre tutor y tutorado.

- Detectar las características específicas que debe poseer un Tutor Experto.

Con el fin de acercarnos al perfil del Tutor Experto se analizó el contenido de los mensajes de correo electrónico que los tutores enviaron a los tutorados. Existen varias formas de realizar este tipo de análisis, sin embargo consideramos que la aproximación desde el análisis de contenido resultaba adecuada. Pues entre otras razones, hay software accesible y fácil de usar que permiten realizar de manera muy eficiente varios de los pasos que requiere esta técnica de análisis.

Por tal motivo se hizo necesario retomar algunas definiciones y conceptos asociados a la metodología de análisis de contenido para abordar los distintos elementos de análisis que nos permitieron extraer las características que configuran el perfil del Tutor Experto, tales como unidades de registro, unidades de contexto, categorías, codificaciones, entre otras. La exposición en torno a las definiciones y conceptos que conforman el AC la presentamos en el Anexo 3.

Capítulo 4

Reporte de investigación.

La presente investigación ha pasado por diversos ciclos de trabajo que resultan relevantes para alcanzar a comprender los hallazgos y generar la propuesta del perfil del Tutor Experto que proponemos. En el presente capítulo se dará a conocer el desarrollo de cada uno de estos ciclos, que están sustentados en la propuesta de Investigación Acción que propone Elliot (2005) y que establece que, en un proceso de investigación acción se detecta una situación compleja o problemática, los actores se reúnen y se proponen vías o alternativas de solución las cuales se ejecutan, se evalúan sus resultados y se reelaboran de acuerdo a las necesidades de los participantes para poner en marcha un nuevo ciclo de trabajo. El análisis de estos ciclos nos permitió encontrar aspectos relevantes encaminados a la caracterización del perfil del Tutor Experto. Los ciclos de los que se compuso esta investigación fueron tres: el diagnóstico, primera práctica tutorial y segunda práctica tutorial. Finalizamos con el análisis de la información. La técnica de que nos valimos para analizar los datos del diagnóstico y la información obtenida en los otros ciclos fue el Análisis de Contenido, herramienta que permitió detectar las características que debe poseer el Tutor Experto.

4.1 Población de estudio y diagnóstico

En esta primera parte deseamos mostrar al lector el proceso de inicio de la investigación, la selección del universo de estudio y el diagnóstico que se realizó, este primer ciclo estuvo conformado por 6 acciones diferentes:

1. Consentimiento informado
2. Información teórica
3. Cursos de capacitación
4. Elaboración de instrumentos (entrevistas, encuestas, guiones, etc.)
5. Plan de acción, y
6. Puesta en marcha de los grupos de Tutorías 1, 2, 3 y 4.

La institución en la cual se trabajaron las tutorías con apoyo del correo electrónico fue la Universidad San Pablo, ésta se encuentra ubicada en la ciudad de San Luis Potosí, su oferta académica incluye seis carreras: Administración de empresas, Consultoría familiar, Derecho, Comercio Exterior, Contador público y Psicología. En el ciclo escolar 2012-2013 se amplía la cobertura ofreciendo licenciaturas ejecutivas y una Maestría en Administración.

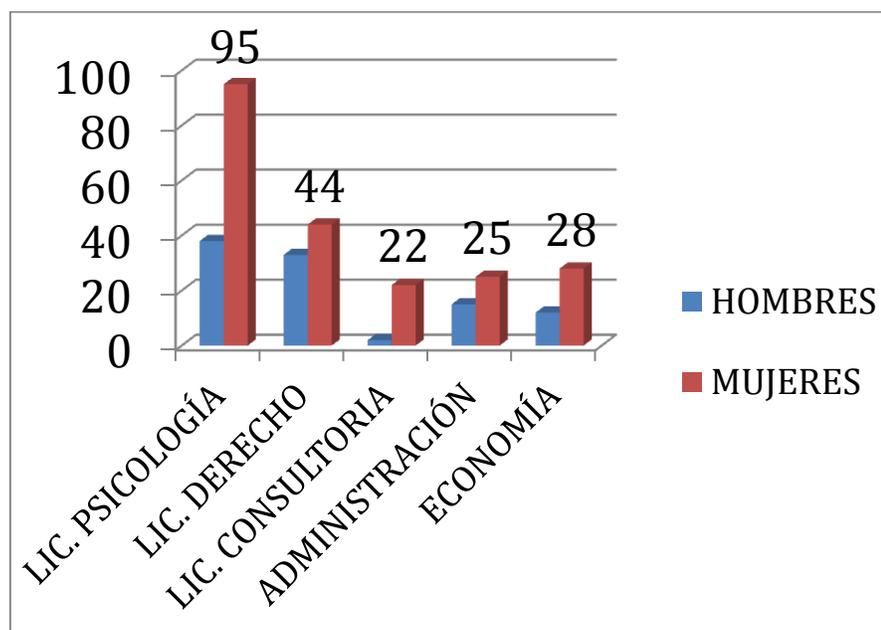
La Institución se desarrolla con un crecimiento poblacional constante, los estudiantes que acuden al plantel lo hacen en la búsqueda de una segunda opción, después de haber presentado examen en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y no haber obtenido un lugar en ella. Esta situación nos parece importante de señalar, los tutorados son alumnos rechazados de otra institución lo

cual les genera sentimientos de frustración, baja autoestima y poco arraigo institucional, situaciones que se pueden atender a partir del trabajo de tutoría.

La población escolar de la USP en el 2009 se muestra en la gráfica 14:

Gráfica 14

Población escolar de la USP en el 2009.



Fuente: USP junio 2009. Índice de población escolar de la USP.

En la gráfica 14 se puede hacer notar que la mayor cantidad de alumnos se encontraba en la carrera de psicología con un total de 133 estudiantes entre hombres y mujeres, y que la carrera que tenía el menor número de estudiantes era la Licenciatura en Consultoría con 24 estudiantes; había un total de 214 mujeres y 100 hombres inscritos,

La USP ofrece un servicio de “Calidad con alto sentido humano”, es una institución privada con instalaciones adecuadas para su servicio; cuenta con dos turnos de trabajo (matutino y vespertino), aulas académicas, áreas administrativas, de servicio y un centro de cómputo con más de 40 equipos en servicio con internet, además el campus ofrece el servicio de internet inalámbrico para que los estudiantes y maestros puedan conectarse desde cualquier espacio de la institución.

La mayor parte de la población estudiantil tiene entre 17 y 25 años, con algunos casos excepcionales de personas de mayor edad. Algunos de los estudiantes deben trabajar medio tiempo para costearse sus estudios, situación que se complica en los últimos semestres pues tienen que cumplir con su servicio social y prácticas profesionalizantes. La institución ofrece becas a los estudiantes cuyo promedio académico sea mayor de 80.

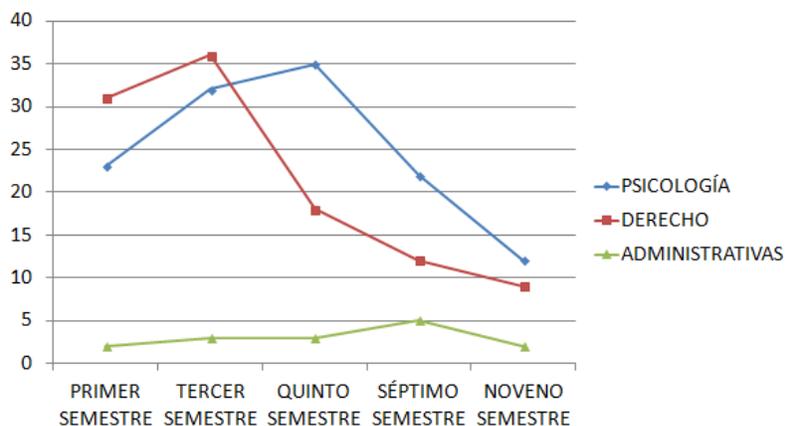
4.1.1 Los problemas de la USP.

La USP no es ajena a los problemas que las IES presentan, la baja eficiencia terminal, el alto índice de reprobación y la deserción son problemas frecuentes en la institución. Si además, le sumamos a lo anterior las características de los alumnos en el momento de su ingreso (baja autoestima y con sentimientos de frustración por haber sido rechazados en otra institución) se comprende la necesidad de implementar programas que atiendan estas situaciones. En la gráfica 15 se puede observar el índice de reprobación.

Gráfica 15

Índice de reprobación USP.

SEMESTRE AGO-DIC 2011



Fuente: Departamento de Control Escolar USP. Noviembre 2011. Se muestra el índice de reprobación de las diferentes carreras.

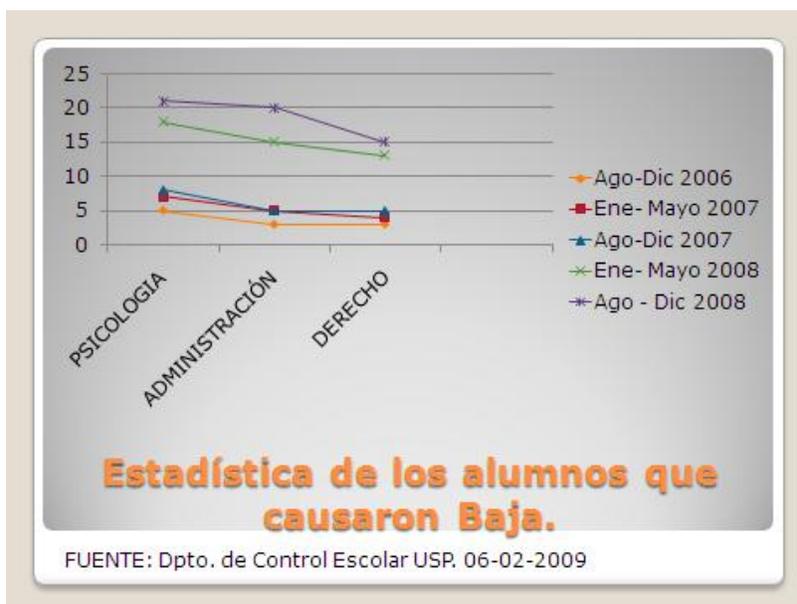
El índice de reprobación representa una seria dificultad en la USP, en especial en los semestres tercero y quinto en los cuales se denota un incremento de este problema, y puede ser una causa de deserción. En las carreras administrativas se observa un menor índice de reprobación, situación que se debe quizá, al hecho de que son menos alumnos y su atención es más personalizada a través del trabajo tutorial, los alumnos tienen constante comunicación con sus tutores (aproximadamente tres citas a la semana) y puede incidir en el beneficio de la disminución del índice de reprobación en dicha carrera.

La baja eficiencia terminal, entendida como el comparativo entre determinado número de ingreso de estudiantes y número de titulados es otro de los problemas que se detectaron en la USP. Como se analizó en el Capítulo 1, esta situación que se presenta en todas las IES, es un problema que necesita atención. La USP tiene 12 años de brindar su servicio al público potosino, debido a ello tiene un bajo porcentaje de eficiencia terminal. Se cuenta únicamente con cinco generaciones de egresados de los cuales el 35 % de ellos se han titulado. En noviembre del 2011 se encontraba en trámites de titulación aproximadamente un 25 % de estudiantes egresados. Para inicios del 2012 la USP estableció como modelo de titulación el curso de opción a tesis, el cual ha generado un incremento significativo en la eficiencia terminal. El proyecto institucional es alcanzar el 80 % de eficiencia terminal en tres años.

Otra situación en la que coincide la USP con el resto de las universidades del país es el índice de deserción. El departamento de control escolar de la USP lleva un registro sobre la movilidad estudiantil. En la gráfica 16 se presenta el índice de deserción de los últimos tres años:

Gráfica 16

Índice de deserción USP.



Fuente: Depto. De control escolar USP, 2009. Índice de deserción escolar del 2006 al 2008.

La deserción escolar preocupa a las autoridades educativas del plantel, en la gráfica 16 se aprecia que la licenciatura que presenta el menor índice de deserción es Derecho y el mayor en Psicología. Ante esta situación, se reunieron autoridades educativas, administrativas y profesores para encontrar vías de solución a las situaciones problemáticas y, a partir de las sugerencias vertidas en esta reunión, se contempló la posibilidad de implementar el programa de tutorías el cual tuvo como objetivo atender al estudiante ofreciéndole orientación sistemática a lo largo del proceso formativo con la finalidad de apoyarle en su desarrollo.

Fue en ese momento cuando se inició con el proceso formal de la presente investigación obteniéndose el consentimiento informado. Se ofreció a la USP la puesta en marcha del programa de tutorías con apoyo del correo electrónico para fortalecer el acompañamiento que los tutores deberían proporcionar a los tutorados durante la carrera.

Tratándose de un proceso de investigación, se tuvieron que establecer acuerdos entre los investigadores y la Institución, se les presentó a las autoridades la organización general del trabajo de investigación: efectuar una tutoría de acompañamiento con el uso del correo electrónico para detectar las características que debe poseer el Tutor Experto. Para clarificar las relaciones entre los distintos elementos que consideramos conforman el proceso asociado a la tutoría de acompañamiento se construyó el esquema 8.

Esquema 8

Elementos que conforman el proceso de tutoría.



Fuente: Creación propia. 2011. En el esquema se muestra la relación entre la tutoría de acompañamiento, tipo de comunicación y estrategias.

La tutoría de acompañamiento la propone ANUIES, y la presentamos en los capítulos uno y dos. Propusimos llevarla a efecto, en donde el correo electrónico formara una parte importante del proceso. Al establecer la comunicación entre tutor y tutorado centramos nuestras observaciones en la forma en que se daban las interacciones asíncronas. Las interacciones eran síncronas (cuando tenían tutoría presencial) y asíncronas (cuando utilizaban el recurso del correo electrónico). En el caso del correo electrónico, las interacciones asíncronas

fueron las que tuvieron más peso en la conformación del perfil del Tutor Experto; a través del AC de los correos electrónicos se pudo detectar la presencia de las categorías de análisis que el Tutor Experto utilizaba.

Algunos de los pasos que se efectuaron para iniciar el proceso de tutoría fueron:

- Establecer acuerdos con los involucrados.
- Determinar el problema.
- Generar un Plan de Acción para la atención de la situación problemática.
- Dividir el trabajo en ciclos.
- Retroalimentación sobre los avances obtenidos.

Estos pasos coinciden con los que propone Elliott (2005) en la Investigación Acción (IA), la cual consiste en una reflexión conjunta y continua que hacen los docentes y autoridades de instituciones educativas en un trabajo colegiado, para detectar, a partir de un diagnóstico, cuáles son las situaciones que inciden en los problemas escolares y determinar qué acciones deben ponerse en práctica para subsanar dichos problemas.

La investigación acción implica el análisis de situaciones problemáticas o de riesgo en espacios institucionales, requiere de la aceptación, por parte de los involucrados, de la existencia de dicha situación; el investigador propone acciones encaminadas a solucionar, minimizar o erradicar el problema, dichas acciones se implementan en varios ciclos de trabajo y deben ser evaluadas para transformar aquello que no funcionó.

Para clarificar el proceso de investigación acción les presentamos el esquema 9 en el cual se muestran los ámbitos que estructuran el proceso de la IA.

Esquema 9

Ámbitos que estructuran el proceso de la I-A.



Fuente: "La investigación Acción en Educación" Elliott (2005).

En una IA todos los actores tienen la palabra, consiste en un proceso de construcción y reconstrucción a partir de la puesta en práctica de las recomendaciones que surjan. Teniendo la metodología para realizar la investigación, resultaba necesario seleccionar el proceso para analizar la información que obtuvimos, nos percatamos que el análisis de contenido resultaba apropiado para los efectos de la presente investigación. En el siguiente apartado

se presentarán nuestras aproximaciones al trabajo de análisis de la información que se recabó.

4.2 Aproximación a través del Análisis de Contenido.

A través del análisis de contenido de los correos electrónicos de los tutores se pudieron detectar la presencia de las categorías con el fin de determinar cuáles eran las que utilizaron con mayor frecuencia los tutores que habían presentado un buen desempeño. Con los resultados obtenidos más las percepciones que brindaron los tutorados, autoridades y los propios tutores en las entrevistas que se les realizaron, determinamos cuáles eran las características que el Tutor Experto debe poseer.

4.2.1 Proceso para el análisis de contenido.

En el presente trabajo tomamos como guía los pasos que Krippendorf (1990) señala para realizar un análisis de contenido. Con la intención de aclarar cada uno de estos pasos, presentamos a continuación las diferentes actividades que los constituyen:

- 1) *Definir con precisión el universo y extraer una muestra representativa:* El universo de nuestra investigación fueron 12 tutores de la USP, (4 en cada fase del trabajo) quienes aceptaron colaborar en la investigación y que utilizaron el correo electrónico como apoyo al trabajo tutorial. Para el análisis se consideraron los correos electrónicos de los Tutores 5, 7, 10 y 11, seleccionados como una muestra no aleatoria, la cual consistió primero,

en personas que aceptaron participar voluntariamente y además, que poseían características que consideramos resultarían útiles en el presente estudio y que se presentarán más adelante.

- 2) *Establecer y definir las unidades de análisis:* La unidad de análisis puede considerarse como la parte de la unidad de muestreo que es posible analizar de forma aislada. Para realizar este proceso fueron necesarias varias sesiones de trabajo: Una de capacitación a los codificadores y otras sesiones más para efectuar la validación. En la sesión de capacitación se abordó el tema “El proceso de la investigación”, se les dieron a conocer las preguntas que guiaban esta investigación, con la finalidad de que en la selección de las unidades de análisis las tuvieran presentes. Los correos electrónicos de los tutores 5, 7, 10 y 11 fueron transcritos y entregados a los codificadores para que efectuaran una lectura previa a la reunión de codificación y pudieran detectar las unidades de contexto (las cuales son la porción de la unidad de muestreo que tiene que ser examinada para poder caracterizar una unidad de análisis). El trabajo se efectuó de la siguiente forma: dos codificadores para analizar los correos de un solo tutor, participaron ocho codificadores quienes al tener detectadas 20 unidades de análisis detenían su trabajo y comparaban los resultados, establecían acuerdos y continuaban con la codificación.
- 3) *Establecer y definir las categorías y subcategorías:* A partir de la fase de diagnóstico, con los correos de los tutores 1, 2, 3 y 4, se detectaron las categorías de análisis que se utilizaron. Dichas categorías tuvieron un

proceso de validación en dos fases (ver Anexos 7 y 8). En un primer momento la validación fue a través de un proceso presencial con expertos en educación y con un perfil profesional de maestría y doctorado; en el segundo los validadores tuvieron un perfil profesional similar al de los anteriores (considerando que era importante que tuvieran conocimientos de los procesos educativos y las tutorías). El segundo proceso de validación de las categorías se llevó a efecto vía correo electrónico y se obtuvieron resultados que enriquecieron la investigación (ver anexo 8). Las categorías de análisis que fueron validadas y que se utilizaron en esta investigación se presentan a continuación:

Psicológica, gestión administrativa, expositiva, explicativa, implicación cognitiva, interacciones de apoyo al aprendizaje (IAA) y procedimental.

Mostramos al lector los esquemas 10 A y 10 B que permitirán observar algunas de las sugerencias que los validadores hicieron:

Esquema 10 A

Sugerencias de validadores.

PSICOLÓGICA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	EXPOSITIVA
<ul style="list-style-type: none"> • Sólo al nivel que puedan atender a los tutorados, sin involucrarse más. • Formar el claustro académico; profesionalismo y ética. 	<ul style="list-style-type: none"> • Becas servicio social se refieren a programas estudiantiles, el primero es de apoyo y el segundo de la normatividad de egreso. • Los procedimientos deberán estar lo más precisos y documentados posible para evitar confusión y duplicidad de funciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se sugiere mencionar qué tipos de temas. • Siempre y cuando sea competente. ¿Se puede ser expositivo en el correo electrónico? • Asegurarse que el profesor sea el apropiado para la asignatura.

Esquema 10 B

Sugerencias de validadores.

EXPLICATIVA	IMPLICACIÓN COGNITIVA	INTERACCIONES DE APOYO AL APRENDIZAJE	PROCEDIMENTAL
<ul style="list-style-type: none"> • Útil para ampliar o clarificar temas o dudas. • Los grupos creados con las redes sociales con formatos amigables. • Inducir las preguntas. No decir el tema. 	<ul style="list-style-type: none"> • Siempre y cuando las tareas o investigaciones lleven al entendimiento y aplicación en la práctica profesional, o bien los lleven al razonamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Llevarlo más que a la repetición a la búsqueda del desarrollo de sus competencias. • Se deberá considerar el perfil del docente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Debe haber la cultura y un nivel de exigencia para que la vía virtual sea una mejor aliada en la enseñanza aprendizaje.

Se presentan los insumos del proceso de validación de categorías.

- 4) *Seleccionar a los codificadores:* Para el trabajo con los codificadores se consideró necesario que tuvieran un perfil profesional relacionado con el ámbito educativo y que tuvieran experiencia como tutores, con la finalidad de que poseyeran conocimientos de los temas a trabajar.
- 5) *Elaborar las hojas de codificación:* Los instrumentos para la codificación se elaboraron considerando la necesidad de que reflejarán la presencia de las categorías, constaban de una columna para registrar numéricamente las unidades de análisis, 7 columnas para las categorías y una más para observaciones. (Ver Anexo 9).
- 6) *Proporcionar entrenamiento a los codificadores:* En la primera reunión con los codificadores de las unidades de análisis estuvieron presentes todos, se les dio capacitación acerca del trabajo que deberían realizar y se abordaron los siguientes temas: El proceso de la investigación, Las tutorías con apoyo del correo electrónico en las IES, la investigación cualitativa, el análisis de contenido y su proceso, la selección de las categorías y sus características y el proceso de selección de las unidades de análisis. Se estableció la mecánica de trabajo y se realizó una práctica con el formato de codificación. Se les dio una copia de la transcripción de los correos electrónicos del tutor con el que trabajarían con la finalidad de que los leyeran y pudieran ubicar las unidades de contexto. En las sesiones siguientes los codificadores trabajaron por parejas, ambos tenían impresos los correos electrónicos del tutor que se les designó y llevaron a efecto el proceso de selección de las unidades de análisis. En el Análisis de

Contenido las unidades de registro o análisis, son las porciones de las unidades de muestreo (correos electrónicos en nuestro caso) que se analizan de forma aislada bajo el parámetro de las categorías seleccionadas y que con antelación se dieron a conocer. Como medida de apoyo se les dio información acerca de los estudios metalingüísticos en español, que consisten en la relación de las funciones textuales. Como un ejemplo: cuando una persona desea enumerar, utiliza comúnmente términos como “*primero...; en primer lugar...*” otro ejemplo sería, cuando una persona desea refutar algo “*en absoluto... de ningún modo...*”, o afirmación “*exacto, cierto, desde luego, por descontado*”. Además se agregaron las palabras que utilizan las personas de acuerdo a sus estilos de comunicación. Con este material pudieron contar con elementos para determinar las unidades de análisis. Cada que los codificadores registraban 20 unidades de análisis o registro, intercambiaban información para establecer las coincidencias o aclarar dudas en el caso de que hubiera diferencias. Esta acción se efectuó con los materiales recopilados de los tutores 5, 7, 10 y 11. Al tener las unidades de análisis seleccionadas se procedió con el siguiente paso: verificar la correspondencia entre ellas y las categorías de análisis. Para esta acción registramos la presencia de las categorías en cada unidad de análisis en el formato creado para tal efecto.

- 7) *Calcular la confiabilidad de los codificadores:* En el caso de los validadores de las categorías de análisis, fueron expertos en el tema de tutorías, pues su perfil profesional y sus actividades laborales así lo denotaban. Para el

proceso de las unidades de análisis se estableció que dos de los codificadores analizarían a un tutor y cada 20 registros compararían su trabajo para establecer acuerdos.

- 8) *En caso de ser un solo codificador.* Este paso no fue necesario pues se contó con dos codificadores para cada uno de los tutores.
- 9) *Efectuar la codificación.* El trabajo se efectuó en 6 sesiones en virtud de los tiempos disponibles de los codificadores, se trabajó por parejas. Con el instrumento para validar las unidades de análisis se realizó la codificación (ver Anexo 9). Con el análisis de la información y a partir de los acuerdos establecidos por los codificadores se obtuvieron las unidades de análisis validadas para efectos de la investigación que fueron el insumo para el AC.
- 10) *Vaciar los contenidos de la codificación:* Con el instrumento para validar la presencia de las categorías en las unidades de análisis, se elaboró un registro electrónico y se vació la información al Software Aquad 6.
- 11) *Realizar los análisis estadísticos apropiados:* Con los resultados obtenidos se procedió a analizar la información la cual se presenta en el siguiente apartado.

4.3 El proceso de trabajo de campo.

En esta investigación el objeto de estudio fue el tutor y la comunicación escrita a través del correo electrónico. Para efectuar el análisis de los correos electrónicos seleccionamos la herramienta de Análisis de Contenido, la cual nos

permitió, a través de las 7 categorías seleccionadas (psicológica, gestión administrativa, expositiva, explicativa, implicación cognitiva, interacciones de apoyo al aprendizaje y procedimental), y presentadas en el capítulo dos de este trabajo, detectar las características del Tutor Experto.

A continuación presentaremos al lector el proceso de trabajo de campo y el análisis de los resultados que nos permitieron comprobar algunas de las hipótesis planteadas en el capítulo tres, así como las inferencias desprendidas de los hallazgos.

Toda investigación cualitativa tiene la característica de ir sufriendo transformaciones conforme se desarrolla, en el caso que nos ocupa, esta situación se presentó en varios momentos, pero en esencia el objeto de estudio y los propósitos prevalecieron.

4.3.1 Primer ciclo. El diagnóstico, hacia la búsqueda del Tutor Experto.

En el primer ciclo “El diagnóstico” efectuado de junio de 2008 a enero del 2009 se realizó un curso sobre tutoría para los profesores de la universidad. El objetivo del curso fue encontrar mecanismos de acción que, a la par de simplificar la labor del tutor, le permitiera potenciar sus acciones en la atención a los tutorados y dinamizar el trabajo. El objetivo del curso fue sensibilizar a los docentes acerca de la necesidad del trabajo tutorial como apoyo al desarrollo del estudiante de la USP.

Participaron todos los profesores de la USP (75), el curso se efectuó en 20 horas presenciales divididas en cinco sesiones; en él se trataron temas como:

- Modelos educativos, modelos de orientación, programas institucionales de tutoría y la tutoría y sus implicaciones en las instituciones de educación superior.

Una situación relevante de señalar es que en la USP, hasta ese momento, no existía un programa de tutorías, por lo cual resultaba indispensable que los profesores/tutores obtuvieran capacitación sobre las herramientas necesarias para iniciar con el trabajo tutorial.

El siguiente paso, que permitió conocer si los tutores habían tenido algún acercamiento o interés con el trabajo tutorial, fue la aplicación de una encuesta, la cual constaba de 18 preguntas con respuesta cerrada y dos con respuesta abierta. (ver Anexo 2). El objetivo de esta encuesta era conocer si los docentes contaban con experiencia como tutores, cuál había sido su experiencia, y en especial las necesidades que tenían para poder efectuar su labor de tutores.

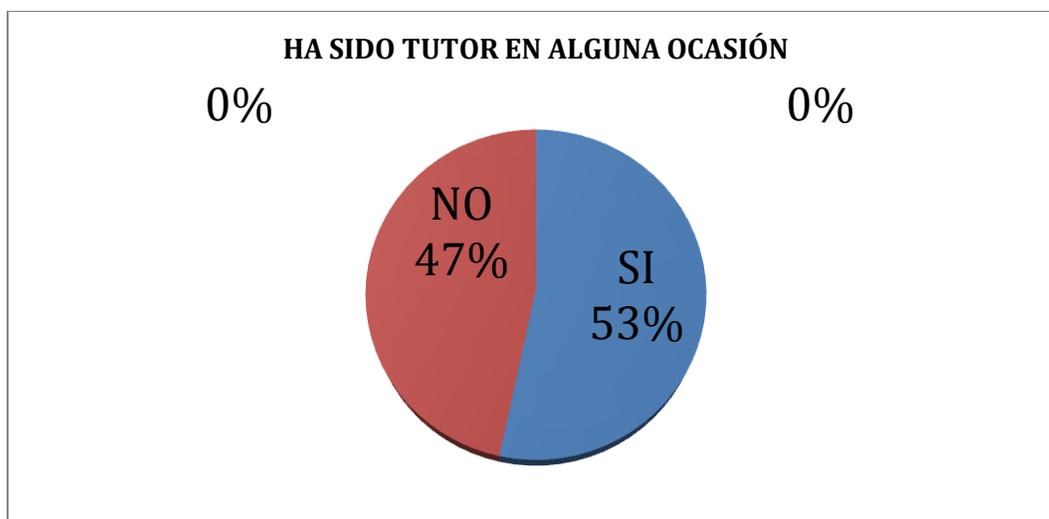
Algunas de las respuestas obtenidas posibilitaron organizar las acciones subsecuentes. Como un ejemplo presentamos la pregunta: ¿Cuál es tu preparación profesional? Ésta nos permitió conocer que los docentes de la USP cuentan con perfiles profesionales de diversa índole, hay psicólogos, abogados, contadores, administradores, etc. Con ello inferimos que probablemente su preparación profesional represente un factor que les genere incertidumbre para el

trabajo tutorial y de ahí, su necesidad de recibir capacitación específica para dicha actividad.

Otra de las preguntas nos permitió conocer la experiencia que tenían como tutores. Como se observa en la gráfica 17, el 53 % refirió que ya había llevado a la práctica la función tutorial.

Gráfica 17

Experiencia como tutor.



FUENTE: Encuesta realizada a maestros de la USP. 2008.

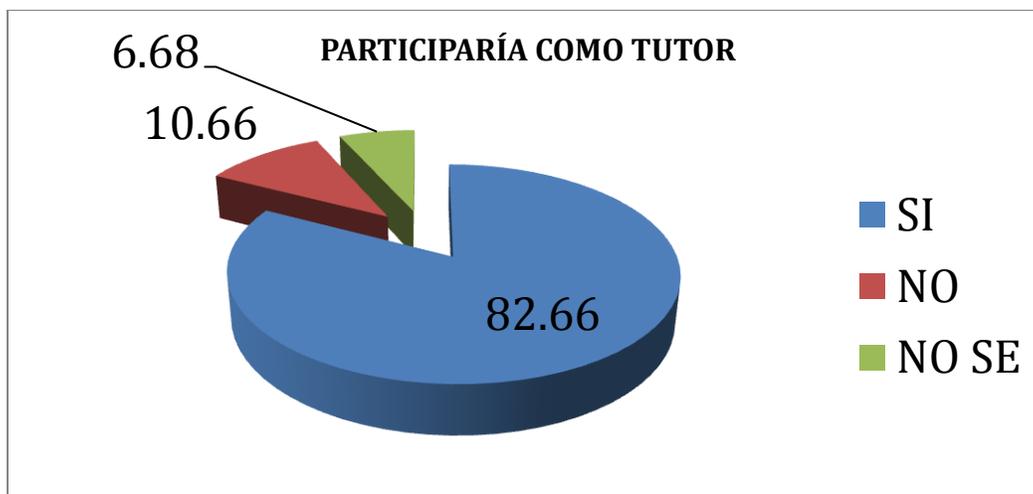
Los profesores de la USP no trabajan exclusivamente en la institución su tiempo laboral lo dividen entre varias universidades. Por lo que, a pesar de que la USP no había implementado las tutorías, los docentes ya habían tenido un acercamiento con este tipo de programas. Esta situación nos permitió organizar los cursos y talleres teniendo como referente el perfil y capacitación previa de los profesores.

En la pregunta referente a las necesidades que tenían para ejercer su labor tutorial, manifestaron que requerían mayor capacitación, situación que nos hizo inferir que no consideraban que su labor hubiera resultado completamente efectiva, que deseaban mejorarla o que su perfil profesional no les brindaba las herramientas necesarias para ejercer su función de tutor. Una de nuestras hipótesis originales era que todo docente podía ser un buen tutor sin considerar como requisito un perfil profesional determinado.

Cuando se les preguntó, ¿Estarías dispuesto a participar como tutor?, el 86.66 % de los profesores contestó afirmativamente como se puede apreciar en la gráfica 18.

Gráfica 18

Disposición para ser tutor.



Fuente: Encuesta realizada a maestros de la USP, 2008 con la finalidad de ver la disposición que tenían para ser tutores.

Esta incidencia positiva en la respuesta permite observar que los profesores tenían disposición para el trabajo tutorial a pesar de considerar que les hacían falta herramientas para llevar a efecto dicha actividad. A la pregunta ¿Qué acciones consideras deben tomarse para fortalecer tu trabajo tutorial? La mayor parte de los docentes señalaron que requerían mayor capacitación relacionada con las estrategias para el trabajo tutorial.

Al analizar los resultados, nos surgieron las siguientes preguntas ¿cuáles eran las estrategias que necesitaban? ¿Hacia dónde deberían estar orientadas dichas estrategias? Surgió entonces la necesidad de implementar un nuevo curso de capacitación centrado en estrategias para los tutores, el cual se aplicó al inicio del semestre de enero a agosto del 2009.

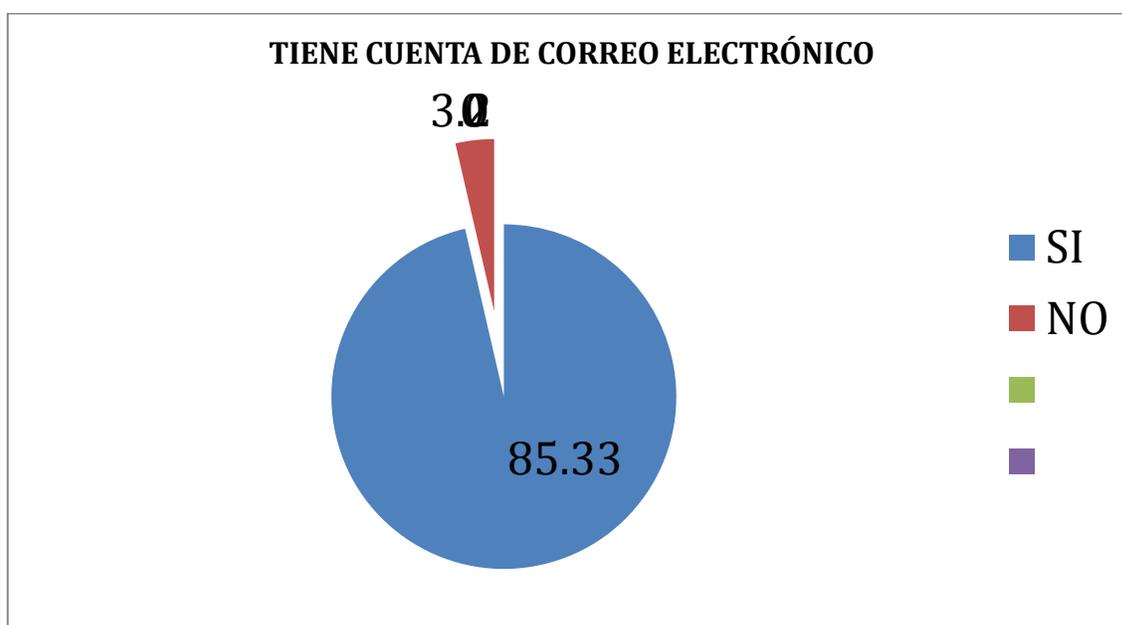
Una pregunta que resultó necesaria hacer a los docentes fue, si contaban con una cuenta de correo electrónico, ya que la pretensión de esta investigación era que los tutores utilizarán el correo electrónico como una herramienta de trabajo en la actividad tutorial.

De acuerdo a las respuestas obtenidas la mayor parte de los miembros del personal docente contaban con una cuenta de correo, lo que nos permitió inferir que conocían el manejo del mismo, además de tener acceso a internet. Sin embargo, utilizaban su cuenta de correo electrónico únicamente para recibir información personal y, a decir de ellos, nunca habían considerado la posibilidad de utilizarla como una herramienta para su trabajo docente, mucho menos para el trabajo tutorial.

Existían también docentes (la minoría) que no utilizaban el internet y por lo tanto no contaban con cuenta de correo electrónico. En la gráfica 19 el lector podrá comprobar lo señalado con antelación. El profesor de la USP no contaba dentro de su formación con capacitaciones para el uso de las TIC en su labor docente, situación común en los profesores universitarios.

Gráfica 19

Cuenta con correo electrónico.



Fuente: Encuesta realizada a maestros de la USP, 2008. Con esta pregunta se valoró si tenían experiencia en el uso del correo electrónico.

Al término del curso y a partir de la evaluación realizada a los participantes se determinaron algunas acciones necesarias para continuar con el proceso del trabajo tutorial institucional y de la investigación:

- Aproximadamente el 82 % de los docentes estaban dispuestos a colaborar de manera voluntaria en el programa de tutorías.
- Requerían mayor sensibilización para el trabajo tutorial con respecto al trato a los estudiantes, situación detectada a través de las participaciones de los docentes en el curso.
- Algunos docentes poseían estrategias útiles para el trabajo tutorial que estaban dispuestos a compartir en colegiado.
- Debería realizarse un trabajo colegiado entre tutores, coordinadores de academia y autoridades. Lo cual llevó a implementar la organización de reuniones.

4.3.2 El Plan Estratégico de Acción Tutorial.

Para establecer un programa de tutorías era necesaria la creación de un Plan Estratégico de Acción Tutorial. ANUIES (2000) señala que el personal docente de las instituciones debe involucrarse en la formulación del mismo. Para poder efectuarlo se requiere de un conjunto de datos que les permita informar, orientar y tomar las decisiones adecuadas y oportunas para beneficio de los estudiantes.

Atendiendo a lo anterior y a lo señalado por Elliott en un proceso de IA, se convocó a otra reunión del grupo de trabajo (autoridades educativas, administrativas, docentes e investigadores), en la cual se establecieron los siguientes procesos a seguir:

Se acordó invitar a un grupo de profesores para conformar el equipo de tutores que trabajarían en la presente investigación y se les designaron de cuatro a seis tutorados a cada uno.

Se establecieron los mecanismos para tener un perfil del estudiante que les permitiera a los tutores obtener información sobre los tutorados. Esta actividad estaría a cargo de la Coordinación de Carrera, y se complementaría su trabajo con la información proporcionada por el departamento de Control Escolar.

Otro de los aspectos relevantes de esta sesión fue establecer el objetivo del trabajo tutorial, el cual quedó definido como “Un programa que fortalezca el desarrollo del estudiante durante su trayecto formativo para incrementar la eficiencia terminal, mejorar su rendimiento académico disminuyendo el índice de reprobación y erradicar la deserción escolar, considerando a las tutorías como la vía que permitiría atender a estos problemas”. (PAT. USP, 2009)

Para la siguiente reunión estuvieron presentes el grupo de trabajo y los tutores a los cuales se les designaron sus tutorados. Se establecieron acuerdos y los tutores brindaron sugerencias para la actividad tutorial. El grupo estableció una agenda de trabajo para organizar las actividades: reuniones, periodo de tutorías, herramientas a utilizar, mecanismos de acción y medios de evaluación del proceso.

El PEAT, a decir de García et al (2008), se define como un proyecto que posibilite crear un espacio en el que se logre sobre todo que los alumnos crezcan

y se desarrollen en lo intelectual y lo social, se busca el desarrollo integral de los estudiantes.

4.3.3 Grupos de tutorías con correo electrónico 1, 2, 3 Y 4.

En este primer ciclo “El diagnóstico”, se acordó utilizar el correo electrónico como una herramienta que fortaleciera el trabajo tutorial; para tal efecto se crearon cuatro cuentas de correo electrónico, estableciendo que debería haber un intercambio de uno o dos correos electrónicos a la semana entre tutor y tutorado.

Todo proceso requiere de un seguimiento y las tutorías deberían, por tanto, tener un mecanismo para cumplimentarlo, por lo que el grupo de trabajo coincidió en la necesidad de crear un formato que regulara la asistencia del tutorado, el departamento de control escolar fue el responsable de administrarlo. Es necesario destacar que las reuniones presenciales entre tutor y tutorado no se eliminaron, tuvieron que efectuarse con regularidad. Para cada tutor se creó una cuenta diferente de correo electrónico.

Tutor 1: tutoriausp1@yahoo.com.mx

Tutor 2: tutoriausp2@yahoo.com.mx

Tutor 3: tutoriausp3@yahoo.com.mx

Tutor 4: tutoriausp4@yahoo.com.mx

Señalamos que el tutor uno desertó del trabajo en el momento en el cual se le expuso la necesidad de utilizar el correo electrónico como herramienta para la comunicación con sus tutorados, situación por la cual el grupo de este tutor no tuvo ninguna actividad. Cuando se hizo la invitación al tutor, éste manifestó estar

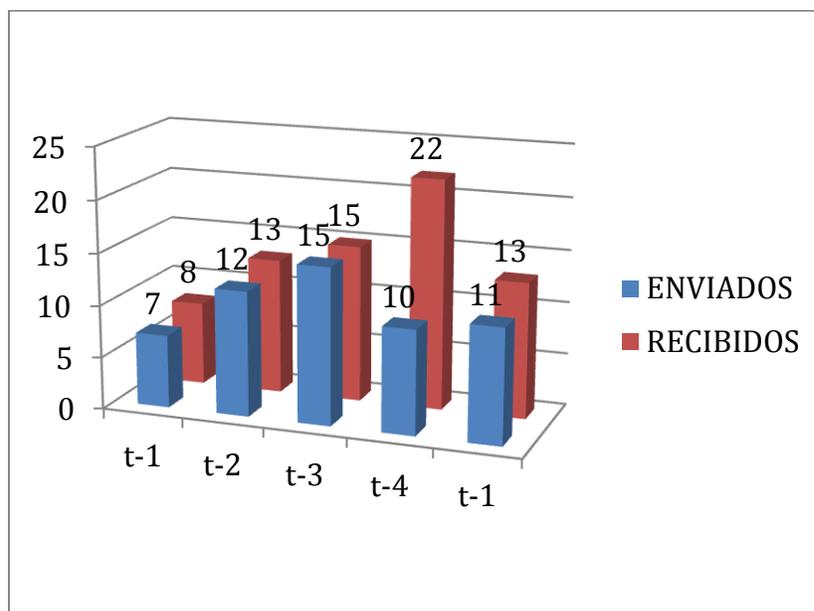
dispuesto a participar, mostrando interés y entusiasmo, sin embargo su resistencia al uso de la tecnología le limitó; a pesar de la oferta de apoyarle en el desarrollo del trabajo y de sugerirle recibir capacitación en el centro de cómputo de la universidad.

Con la finalidad de detectar las características de la comunicación entre tutores y tutorados se iniciaron los intercambios de correo.

En la gráfica 20, correspondiente al grupo dos, se observa que existió una comunicación constante y participación por parte del tutor y sus tutorados, se está indicando el número de correos enviados y recibidos entre el tutor y tutorados durante el semestre.

Gráfica 20

Número de correos enviados y recibidos entre el tutor 2 y tutorados durante el semestre.

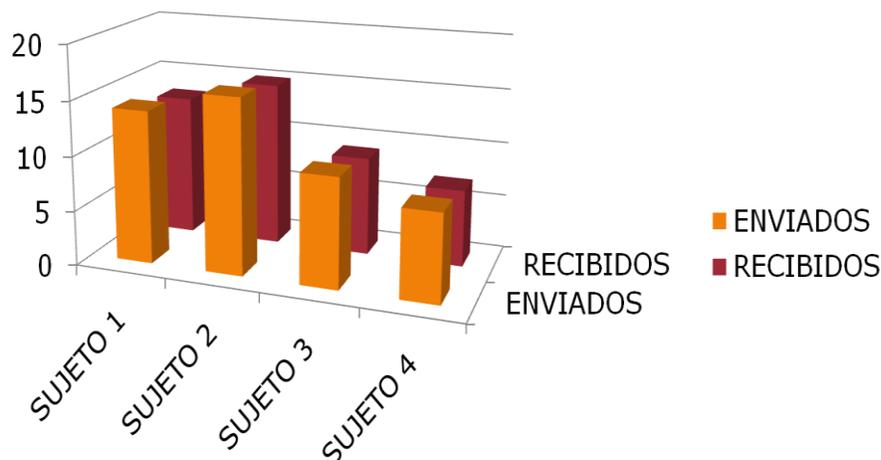


Grupo de tutoría 2. $t - 1 =$ tutorado 1. Se muestra el número de correos enviados y recibidos por el tutor.

En el grupo de tutoría tres se obtuvieron buenos resultados de comunicación entre los participantes. Se observa en la gráfica 21 que el intercambio estuvo equilibrado, el tutor enviaba correo y recibía respuesta.

Gráfica 21

Número de correos enviados y recibidos entre el tutor 3 y tutorados durante el semestre.

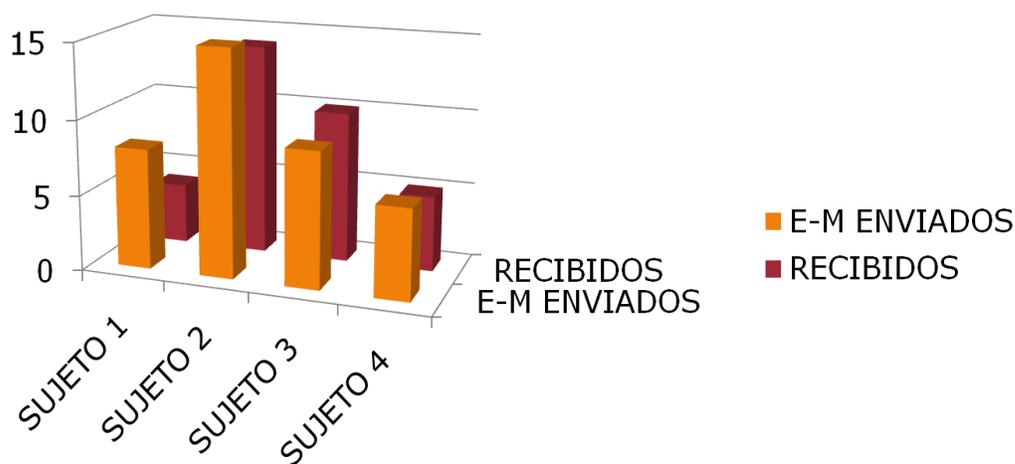


Grupo de tutoría 3. $t - 1 =$ tutorado 1.

En el grupo de tutorías cuatro (gráfica 22), se observó que los tutorados enviaron más correos que el tutor. En la entrevista realizada al tutor 4, refirió que en un principio se le dificultó el uso del correo electrónico, que perdía los mensajes en el buzón y que por ello tardaba en responder, pero conforme se acostumbró al proceso dicha dificultad desapareció y la comunicación se dio con mayor constancia. También señaló que estableció con sus tutorados horarios para que ellos estuvieran informados de cuándo revisaría los correos y con ello generó en los tutorados la certidumbre de ser atendidos.

Gráfica 22

Número de correos enviados y recibidos entre el tutor 4 y tutorados durante el semestre.



Grupo de tutoría 4. t – 1 = tutorado 1.

De las gráficas mostradas podemos inferir que en la medida en la que el tutor envíe correos electrónicos a los tutorados, se propiciará la participación de los alumnos en el proceso tutorial. En otras palabras, consideramos que el Tutor Experto deberá incidir en la participación del tutorado mediante el envío de mensajes de correo electrónico.

4.3.4 Temas abordados en las tutorías.

A decir de los tutores, los temas tratados durante el proceso tutorial fueron variados y dependían principalmente de las necesidades que los tutorados manifestaran. En la tabla 12 mostramos la primera clasificación de los correos del

tutor 2. Esta tabla nos sirvió para detectar las categorías de análisis que se utilizaron en la investigación.

Para establecer las categorías de análisis utilizadas en esta investigación, fue necesario conocer el tipo de requerimientos que hacían los tutorados (manifestados en los correos de acuerdo a la temática que presentaban). Añadimos, además, las características que debe tener el Tutor Experto (abordadas en el capítulo dos). Por ello se efectuó un análisis de los correos enviados por los tutorados (tablas 12, 13 y 14) y, a partir de estas aproximaciones se pudieron generar las categorías finales de este estudio.

Tabla 12

Temas abordados en el proceso de comunicación con correo electrónico.

TUTORADO	PROBLEMAS ACADÉMICOS	DE CONSULTA	PERSONALES	DE TRABAJO	ESCOLARES
1		1	2	1	2
2			6	2	2
3	2		6	4	5
4	2		9	1	
5	2	2	5	4	5

Fuente: Primera clasificación del tutor 2.

Como se observa en la tabla 12, la mayor parte de los temas tratados por los tutorados eran de índole personal. Esta situación nos llevó a reflexionar acerca de la necesidad que tiene el tutor de atender a los tutorados en aspectos personales, y en cómo poder clasificar dichas temáticas.

En el caso del grupo de tutoría 3 se observó lo siguiente:

Tabla 13

Temas abordados en el proceso de comunicación con correo electrónico.

TUTORADO	PROBLEMAS ACADÉMICOS	DE CONSULTA	PERSONALES	DE TRABAJO	ESCOLARES
1			4	1	2
2	2	3	6	3	5
3	1	1		2	4
4		1	3		4

Fuente: Primera clasificación del tutor 3.

En la tabla 13, se evidencia que los tutorados requieren apoyo personal pero, también abordan temáticas académicas y el mayor índice recayó en temas escolares. Conforme se avanzaba en el análisis las categorías de estudio iban surgiendo.

Tabla 14

Temas abordados en el proceso de comunicación con correo electrónico.

TUTORADO	PROBLEMAS ACADÉMICOS	DE CONSULTA	PERSONALES	DE TRABAJO	ESCOLARES
1			4	1	1
2	1	7	3	6	4
3	2	3	1	3	3
4					

Fuente: Primera clasificación del tutor 4.

Finalmente en el caso del tutor 4 nuevamente se observó que aparecían temáticas personales y escolares, pero destacaron las de consulta. En este grupo de tutorados uno de ellos desertó. El tutor refirió que el tutorado asistió únicamente a la entrevista inicial y después ya no regresó ni entabló contacto con él. Como las tutorías no están consideradas dentro de la carga curricular y no generan ninguna calificación o crédito, los tutorados no tienen la obligación de tomarlas.

Los temas abordados por los tutorados y las categorías de Henry (en García, 2008), nos fueron guiando hacia la elaboración de las categorías que este estudio requería: Psicológica. (En un principio la denominamos Social, pero como

resultado del proceso de validación quedó como Psicológica), Procedimental, IAA, Implicación cognitiva, Gestión administrativa, Expositiva y Explicativa.

Requeríamos, a continuación, validar las categorías, proceso que efectuamos en el segundo ciclo y que comentaremos más adelante.

Conforme se había establecido en la reunión con autoridades y para poder tener un panorama preciso de cómo se iba desarrollando la investigación, así como para detectar las características de los tutores y determinar las que se utilizarían en la creación del perfil del Tutor Experto, se evaluó el desempeño de los tutores por los alumnos, autoridades y también a través de una autoevaluación; los resultados brindaron líneas de análisis para relacionar las categorías usadas con el desempeño de los tutores y, se pudieron detectar a los tutores que habían sido clasificados como mejores y también a aquellos cuyo desempeño no había sido el adecuado.

En la reunión de evaluación entre autoridades, tutores e investigador, se analizaron las acciones realizadas en el semestre del 2009. Se coincidió en la necesidad de realizar un 2° curso de sensibilización y estrategias para el trabajo tutorial con los docentes de la USP. Todo esto en concordancia con el esquema de Investigación Acción planteado por Elliott (2005). Además se realizó la calendarización y organización de las actividades subsecuentes las cuales se pueden observar en el esquema 11:

Esquema 11

Organización de actividades.

Curso para tutores.	<ul style="list-style-type: none"> • Tutorías. • Correo electrónico.
Selección de tutores.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de área. • Invitación.
Reuniones de planeación.	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades. • Tutores.
Distribución de tutorados.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Académica.
Apertura de cuentas de correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Tutores participantes.
Tutorías presenciales y con intercambio de correo electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • A partir de 1º de septiembre de 2009.
Reunión de evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> • Enero 2010

Fuente: creación propia. Organización de actividades para el proceso de tutorías.

El proceso de validación de las categorías se realizó a la par del inicio de los trabajos del segundo Ciclo.

4.4 El proceso de tutoría con correo electrónico.

A partir de los resultados obtenidos en el primer ciclo se consideró necesario ofrecer dos cursos más de capacitación a los profesores: uno sobre la sensibilización del trabajo tutorial y otro sobre el uso del correo electrónico. Sin embargo las autoridades de la USP determinaron que se daría únicamente un curso.

Otra de las acciones necesarias fue regular las herramientas que el tutor utilizaba para su trabajo tutorial para lo cual se seleccionaron aquellas que, de acuerdo a la institución y los tutores, resultaban más útiles para obtener información y llevar un seguimiento de los tutorados, como los instrumentos “Evaluación de las tutorías” y “Evaluación del tutor” (ver Anexo 4)

4.4.1 Tutores y correo electrónico.

Como inicio de los trabajos del segundo ciclo se llevó a efecto el curso “Las tutorías y la tecnología, un área de oportunidad para la USP.” Con una duración de 20 horas, 15 hrs. de trabajo presencial y 5 de actividades extraescolares, con un total de 5 sesiones presenciales. El objetivo del curso fue que al término del mismo, el profesor fuera capaz de utilizar el correo electrónico como una herramienta que enriqueciera su trabajo tutorial.

Los Objetivos particulares del curso fueron:

- “Que los profesores conocieran las ventajas que proporciona el uso del correo electrónico como herramienta para la tutoría.
- Creación de cuentas de correos electrónicos para uso institucional.
- Creación de Grupos de trabajo para uso institucional.
- Elaboración de rúbrica de evaluación para la actividad tutorial.
- Elaboración de programa de actividades tutoriales en línea”.

La totalidad de los maestros de la USP (135), tomaron el curso, obteniéndose excelentes resultados pues la participación fue constante. Se les solicitó abrir una

cuenta de correo y como sugerencia se recomendó el servicio de Yahoo, muchos de los participantes señalaron que ya contaban con una cuenta (la mayoría en Hotmail), sin embargo se hizo hincapié en la necesidad de contar con una cuenta exclusiva para el trabajo institucional.

Con sus cuentas ya creadas, se realizó una práctica de tutoría a través del correo electrónico, para lo cual establecieron comunicación entre sus compañeros docentes. Esta práctica tenía la finalidad de que detectaran algunas de las dificultades a las que se enfrentarían al utilizar el correo electrónico como un recurso para su trabajo tutorial.

4.4.2 Grupos de tutorías con correo electrónico 5, 6, 7 y 8.

En este segundo ciclo se realizó una reunión con coordinadores de academias, tutores, investigador y autoridades educativas para reafirmar los compromisos adquiridos y designar los tutorados a los tutores.

Nuevamente se establecieron dos correos semanales como un mínimo entre tutor y tutorados. Las reuniones presenciales quedaron abiertas a las necesidades de los participantes, sugiriendo que por lo menos deberían tener una cada quince días.

A los tutores participantes se les dieron las direcciones de sus cuentas de correo y se les nombró de acuerdo a ellas:

TUTORIA5USP@yahoo.com.mx, TUTORIA6USP@yahoo.com.mx,
TUTORIA7USP@yahoo.com.mx y TUTORIA8USP@yahoo.com.mx

Las cuentas fueron creadas con antelación a la reunión y exclusivas para el trabajo que se realizó. Se les hizo notar que la directora académica y el investigador tendrían acceso a las cuentas de correo en todo momento, pero que la información sería confidencial preservándose el anonimato de tutores y tutorados.

Otra de las sugerencias que se les dio a los tutores fue que conservaran los mensajes que enviaba el tutorado en respuesta a la ayuda brindada. Para ello se les dijo que bastaba con seleccionar desde el mensaje recibido la opción de RESPONDER y automáticamente se conservaría el mensaje. Ésta indicación fue para tratar de tener organizados los mensajes con mayor precisión. Cabe señalar que no todos los tutores lo hicieron. Con la intención de tener organizadas las acciones se agendaron las reuniones de trabajo.

Se señalaron las herramientas de trabajo que deberían utilizar los tutores: cuestionarios sociodemográficos, conductuales, etc. Se consultaron los que ANUIES sugiere, además del texto “Técnicas para el diagnóstico de la motivación y la autodeterminación profesional” de González (2004) y la Guía de Hábitos de estudio de Quintero (2006). Como resultado de la recopilación de esos materiales, se elaboraron los que quedarían establecidos para el uso de las tutorías en la institución.

Como resultado del primer ciclo nos percatamos que el perfil de los tutores, de acuerdo a las categorías que proponemos en este trabajo, debería considerar las siguientes competencias:

- ✓ Disposición para ser tutor.
- ✓ Guía y orientador.
- ✓ Contar con algunas habilidades y actitudes específicas. (como empatía).
- ✓ Conocimiento de la manera de ser del alumno.
- ✓ Trabajar con eficacia y en equipo.
- ✓ Habilidades de comunicación.
- ✓ Capacidad para reconocer el esfuerzo de los estudiantes.
- ✓ Y, finalmente, estar comprometido con su labor de tutor.

En este segundo ciclo seleccionamos a tutores que manifestaron interés por cubrir el perfil que proponemos y a otros que consideramos no lo cubrían con la finalidad de observar, en primera instancia, si efectivamente esas categorías que proponíamos eran las adecuadas. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron se destacó que los tutores que deseaban participar fueron los que recibieron las evaluaciones más altas en el proceso de su evaluación como tutores. Al tutor que no manifestó gran interés por participar y no se observaba entusiasmado, los estudiantes le señalaron con las evaluaciones más bajas.

A partir de lo anterior destacamos que una característica del Tutor Experto debe ser que desee participar en el proceso de tutoría.

En la selección de los tutores participantes, se utilizó la información obtenida en el primer ciclo de la investigación: de las entrevistas a tutores, tutorados, autoridades y el formato de autoevaluación del tutor. Para verificar el proceso tutorial se determinaron las diferentes fechas en las que se reunirían

nuevamente los participantes con el grupo de trabajo, reuniones que se planearon para la semana del 14 al 18 de octubre de 2009 y la segunda en la semana del 17 al 20 de noviembre de 2009.

4.4.3 Trabajo con tutorados.

Acordado lo anterior, se iniciaron los trabajos con los estudiantes mediante una entrevista presencial entre tutor y tutorado, en la cual establecieron los mecanismos para comunicarse y objetivos de la tutoría. También se atendieron las dudas del tutorado, se intercambiaron cuentas de correo electrónico y se les entregó un cuestionario para recabar información que apoyó el proceso tutorial.

Los acuerdos entre tutor y tutorado fueron: establecer comunicación presencial por lo menos una vez a la semana, señalando para ello los espacios físicos en los cuales se llevaron a efecto las tutorías, así como los mecanismos para obtener la autorización de los profesores y el “pase de salida de clase” que habría de llenarse en cada sesión presencial. Otro de los acuerdos fue intercambiar por lo menos dos correos electrónicos semanales (sin limitar en caso de incrementarse los mensajes). El periodo para el trabajo tutorial fue de la primera semana de septiembre de 2009 a enero del 2010.

4.5 Proceso específico de validación de categorías.

A la par del inicio de las actividades de tutoría se efectuó la validación de las categorías, el proceso fue el siguiente:

- A partir de los correos electrónicos de los tutores 2, 3 y 4, se detectaron las temáticas que abordaban los tutorados con la finalidad de poder brindar respuesta a sus requerimientos. Con el análisis de las características que debe poseer un tutor expuestas en el capítulo dos, se establecieron las categorías de análisis.
- Se elaboró un instrumento para el análisis y validación de las categorías en el cual en la columna 1 se señalaba la categoría, en la 2 la subcategoría y en la 3 se solicitaba la ponderación (aceptación o no). Se colocó una última columna para observaciones.
- Se seleccionó un grupo de cuatro expertos con un perfil profesional de docentes, Maestros en educación y un Doctor en educación, para que apoyaran en la validación de las categorías.

Al analizar los resultados obtenidos de este proceso se observó que en la categoría social no había acuerdo por parte de los expertos. Situación que nos llevó a establecer un nuevo ciclo de validación; con la finalidad de obtener información más certera se seleccionó un nuevo grupo de expertos, en esta ocasión se trató de Docentes con perfil de Maestría en docencia y en psicología, así como un Doctor en educación. Los expertos laboraban en instituciones de educación superior, habían sido tutores o coordinaban departamentos de Orientación y Tutorías en las Universidades de diferentes estados de la República. Esta validación se hizo a través del correo electrónico.

Los resultados que se generaron fueron la validación de las categorías que se utilizaron en esta investigación:

- Psicológica, Procedimental, Interacciones de apoyo al aprendizaje, Implicación cognitiva, Gestión administrativa, Expositiva y Explicativa.

Se inició con el uso del Software Aquad 6 para realizar un análisis de la presencia o ausencia de las categorías del estudio. Los resultados obtenidos nos permitieron comprobar si los tutores utilizaban dichas categorías en la comunicación con sus tutorados.

Otras de las acciones realizadas fueron las entrevistas que se tuvieron con los participantes (tutores y tutorados) y que arrojaron una nueva mirada hacia el desarrollo subsecuente de la investigación.

Conforme se avanzó en el trabajo se evidenciaban con mayor precisión las características que debe poseer el Tutor Experto a partir de las evaluaciones que hacían los tutorados y en las propias autoevaluaciones de los tutores.

4.5.1 Grupos de tutorías con correo electrónico 9, 10, 11 y 12.

El trabajo continuó en un tercer ciclo para el semestre de enero a junio del 2010, participaron en ella: el tutor 9, tutor 10, tutor 11, tutor 12 y tutor 13.

De los resultados obtenidos en el segundo ciclo destacó el desempeño del tutor 7. En su autoevaluación refirió que se sentía seguro y convencido de que su trabajo estaba resultando, además de grato, muy fructífero. Por esta razón le seleccionamos para que participara nuevamente, en esta ocasión se le nombró como el tutor 13.

Para iniciar este tercer ciclo se establecieron los siguientes acuerdos con los participantes:

- Reuniones periódicas de tutores con coordinadores de academia para establecer mecanismos de apoyo para los tutorados que lo requirieran.
- Evaluación del proceso tutorial en línea, creándose para ello un mecanismo y formatos que permitieron llevar el seguimiento de la tutoría en línea.
- En el caso del tutor del grupo 7 (quien resultó ser calificado por alumnos y autoridades como el mejor), se le incrementaron los tutorados con la intención de observar si su trabajo tutorial se demeritaba al tener que atender una mayor cantidad de tutorados. (únicamente dos tutorados más).
Los resultados que obtuvo al finalizar el tercer ciclo, fueron similares a la anterior, lo que nos lleva a conjeturar que su actividad como tutor no se demeritaba por el número de tutorados a atender. No hay que perder de vista que tuvo un total de seis tutorados, cantidad aceptable para llevar un buen proceso tutorial.
- Se crearon nuevas cuentas de correo electrónico:

TUTORIA9USP@yahoo.com.mx, TUTORIAUSP10@yahoo.com.mx,
TUTORIAUSP11@yahoo.com.mx, TUTORIAUSP12@yahoo.com.mx y
TUTOTRIAUSP13@yahoo.com.mx

4.5.2 Analizando la actividad tutorial.

Al igual que en las fases anteriores las actividades de este tercer ciclo se iniciaron con una reunión presencial entre tutores y tutorados en la cual los

tutorados respondieron a un cuestionario inicial para modificar o agregar información. El instrumento seleccionado para iniciar los trabajos con los tutorados incluía, además de un cuestionario sociodemográfico, preguntas dirigidas a obtener información personal que les proporcionara a los tutores elementos para poder conocer las características del tutorado. Por ejemplo: si tenía dependientes económicos o en su defecto de quién dependía él, entre las preguntas más relevantes se encontraban:

¿Conoces el programa de tutoría? Y ¿Tienes tutor? A las cuales todos los tutorados refirieron que sí conocían el programa de tutorías y conocían a su tutor.

Otra acción que se llevó a cabo fue una entrevista semiestructurada inicial a los tutores, con la finalidad de conocer su percepción acerca del trabajo tutorial. El guion de la entrevista está conformado por 19 preguntas, de las cuales las siete primeras están centradas en datos generales del tutor. De la pregunta 8 a la 14 están relacionadas con las ideas previas y la experiencia como tutor, finalmente las últimas cinco preguntas se centran en las expectativas y dificultades de la actividad tutorial.

El tutor 12 indicó que se encontraba muy interesado en iniciar el trabajo para confrontar su percepción de los tutorados con la realidad. Señaló que consideraba que los tutorados no tenían responsabilidad en sus actividades, por lo cual resultaba necesario orientarles y apoyarles para que fueran más responsables y confiaba que a través del programa de tutoría él pudiera contribuir en la formación de los tutorados. Podríamos señalar que dicho tutor cumplía con la

primera condición que, de acuerdo a nuestra hipótesis, consideramos debe poseer un Tutor Experto: el deseo de ser tutor.

Por su parte, el tutor 11 en la pregunta ¿Cuáles son sus expectativas sobre el programa de tutorías de la USP? comentó: “Espero resultar de utilidad en la formación de los alumnos [tutorados] y contribuir con mis acciones para que alcancen a madurar y encontrar vías de solución a los diferentes problemas que durante esta fase de su vida presentan”. Esta respuesta nos permite señalar que el tutor deseaba ejercer su función en apoyo al desarrollo de sus tutorados, que tenía conocimiento acerca de las situaciones problemáticas que se presentan en los estudiantes universitarios y lo más relevante, que se comprometía a trabajar.

Al finalizar el semestre se entrevistó nuevamente a los tutores, el instrumento estuvo conformado por 20 preguntas, los primeros seis ítems referidos al perfil del tutor, los siguientes nueve centrados en la práctica tutorial efectuada y finalmente los últimos cinco sobre las expectativas y sugerencias para el trabajo tutorial futuro.

De estas entrevistas se desprendieron algunas de las características que debe de poseer el Tutor Experto, como conocer el trabajo administrativo de la institución, establecer horarios de atención para las tutorías y designar espacios para las tutorías presenciales.

En el siguiente apartado se presenta al lector el análisis de los resultados obtenidos en el AC de los correos electrónicos.

4.6 Articulando los hallazgos.

La presente investigación tuvo su proceso práctico durante cuatro semestres. Participaron en ella 12 tutores que trabajaron con una cantidad de cuatro a seis tutorados cada uno.

En cada uno de los ciclos se concertaron acuerdos entre todos los involucrados y se realizaron entrevistas durante el inicio de sus actividades como tutores, así como al finalizar su labor. Dichas entrevistas fueron aplicadas a tutores, tutorados y autoridades educativas y administrativas de la USP con la intención de valorar el desempeño de los tutores durante su gestión. A través de la percepción que tenían los tutores sobre su desempeño, de las observaciones que hicieron las autoridades educativas y en especial de la valoración que hicieron los tutorados, se pudo determinar quiénes de los tutores fueron considerados los mejores.

Para efectos de la presente investigación se registraron las categorías en presentes o ausentes y la riqueza de vocabulario (número de palabras utilizadas por los tutores generando un ambiente intersubjetivo). Considerando la presencia de alguna categoría en particular de todas aquellas unidades de análisis que de alguna forma se manifestaran implícita o explícitamente en los correos. Y ausentes para aquellas que no se observó su presencia en los correos.

Como siguiente paso se validaron las denominadas por Krippendorff (2009) como unidades de muestreo, tomando los correos electrónicos de los tutores 10, 11, 5 y 7 para el análisis.

En los capítulos dos y tres se plantearon algunas preguntas que guiaron ésta investigación: ¿Cuáles son las características que debe poseer el tutor experto?, ¿Habría alguna forma de llevar a esos tutores al ideal?, ¿Qué categorías están relacionadas con el perfil del tutor ideal?, ¿Qué tipo de actividades serán propicias para desarrollar en los tutores que se tengan, las habilidades asociadas a las categorías relacionadas con el tutor ideal?, ¿Es posible que cualquier profesor sea tutor? Estas preguntas nos guiaron en la selección de las unidades de muestreo, apoyándonos además en el planteamiento que en el capítulo tres hace Watzlawick (1981), quien señala que en la comunicación humana debe comprenderse el significado de lo que se pretende decir.

Para efectuar el análisis de contenido es preciso determinar el sistema de codificación. Bardin (1996) establece la enumeración y reglas de recuento de la siguiente forma: presencia, frecuencia, frecuencia ponderada, intensidad, dirección, orden y contingencia.

Como se señaló anteriormente, para la enumeración y reglas de recuento tomamos únicamente el sistema de codificación: presencia o ausencia, frecuencia y la contingencia, sistema que nos dio un marco de referencia para establecer cómo fue el desempeño de los tutores y, a partir del análisis de estas categorías, detectar las características de Tutor Experto que proponíamos.

Ilustraremos cómo utilizamos estas categorías en el caso de la frecuencia: a partir del análisis de contenido de los correos del Tutor Experto (con el apoyo del software Aquad), se evidenció que fue el que utilizó en mayor número todas las categorías. Esto se contrastó con la valoración que dieron los estudiantes en la evaluación al tutor, así como por las apreciaciones de la coordinación de tutorías.

En el proceso de trabajo de campo se evidenció que los tutores poseían competencias innatas que les permitían desempeñarse como tales, situación que coincide con lo señalado en el apartado 2.2 y que tiene relación con una de nuestras preguntas: ¿Será posible que cualquier docente pueda ser tutor? Para poder dar respuesta a esta interrogante, continuaremos con el análisis de los resultados.

Al término de los semestres, los tutorados valoraron a través de una encuesta a sus tutores, y en lo general señalaron que los tutores habían tenido un buen desempeño y que por lo tanto, deseaban continuar con esta actividad. A la pregunta ¿Cómo fue la relación con tu tutor?, responde uno de los tutorados: “Es muy seco, muy formal, pero ya cuando nos pusimos de acuerdo no hubo problemas, me ayudó”. Como comentario adicional agrega “[...] aunque me cambien de tutor (espero no sea así) quiero que me sigan dejando en el programa de tutorías, pues me permitió mejorar como estudiante”. Lo anterior coincide con lo planteado en el capítulo uno, cuando se señala que si el tutor propicia un “diálogo auténtico” se genera una comunicación más efectiva entre él y su tutorado. Si

además se establece un contexto comunicacional, las relaciones propiciarán un crecimiento en los tutorados (ver capítulo tres).

No todos los tutores tienen las mismas habilidades, esta situación se evidenció conforme se veía la presencia o ausencia de uso de las categorías. Las categorías de análisis empleadas en la presente investigación nos permitieron encontrar las características que el Tutor Experto debe poseer, atendiendo al criterio de transparencia referencial establecido en el AC, (Delgado y Gutiérrez, 1999), el cual consiste en que, las mismas expresiones que utilizaron los tutores significarían lo mismo, aun cuando hayan sido producidos por diferentes tutores.

4.6.1 Hallazgos del análisis de contenido en los correos electrónicos.

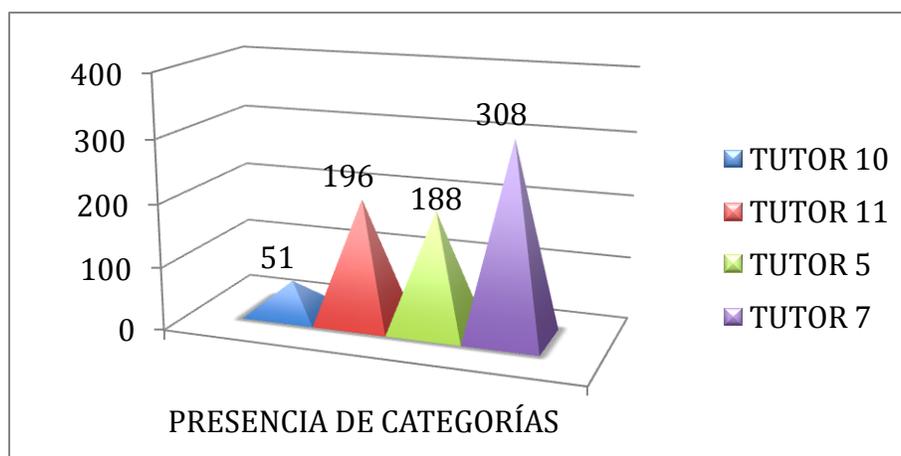
El proceso de AC llevó a la organización de los datos encontrados y al análisis de los mismos, con las expresiones-objeto, para establecer su valor dentro del sistema expresivo al que pertenecían, se analizó la presencia de las categorías considerando que el contenido de los correos no se encontraba en ellos, sino en la subjetividad de lo que se pretendía comunicar, considerando que un mensaje como: *“Me gustaría conocer sobre tu área de estudio”*, implica que el tutor desea conocer cuál es el área de estudio del estudiante (clínica, educativa o laboral), lo subjetivo está en la interpretación que le damos a su deseo de crear un buen rapport que posibilite que el tutorado perciba el interés del tutor por conocer aspectos de su vida importantes. Otro aspecto necesario para el trabajo fue determinar si el Tutor Experto debería utilizar todas las categorías de análisis.

4.6.2 Codificaciones específicas.

En el AC las codificaciones específicas muestran la presencia de las categorías y permitieron detectar si los tutores las habían utilizado.

Gráfica 23

Codificaciones específicas.



Fuente: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Julio 2012. Presencia de las categorías en el intercambio de correos electrónicos.

En la gráfica 23 se observa que los correos electrónicos de los tutores 10, 11, 5 y 7 denotan la **presencia** de categorías de análisis. Sobresale el tutor 10 por tener la menor cantidad de presencia de categorías (51), y el tutor 7 por ser quien presenta la mayor presencia de categorías (308), los tutores 5 y 11 presentan 196 y 188 respectivamente. Si agregamos a lo anterior los resultados de las evaluaciones de los tutorados, se establece que el Tutor Experto deberá presentar un mayor número de uso de las categorías.

En las evaluaciones a los tutores por los tutorados el tutor 7, quien presenta la mayor frecuencia (308), fue el que obtuvo la mejor ponderación entre todos los

tutorados, en las entrevistas y evaluaciones al tutor que se les hicieron, los tutorados refirieron lo siguiente:

- “El tutor me informó y orientó sobre técnicas para mejorar mi aprendizaje, las dudas sobre mi desempeño académico expresadas en las sesiones de tutoría, fueron aclaradas o canalizadas acertadamente”.
- “Con las sesiones de tutoría he aprendido a tomar decisiones y asumir las consecuencias de las mismas”.

Se observa que el tutor 7 creó una buena comunicación con sus tutorados, uno de los factores que pudo incidir en esta situación fue el utilizar con mayor frecuencia las categorías.

Con respecto al tutor 10 quien, de acuerdo a la información de la gráfica 23 tuvo la menor presencia de categorías y fue evaluado por los tutorados con la ponderación más baja entre todos los tutores, en las entrevistas realizadas a los tutorados refirieron que:

- “Busqué la ayuda de mi tutor pero no tuvo la disposición para atenderme”.
- “El tutor no me dio la confianza para expresarle mi situación académica ni para expresarle mi situación personal”.
- “En general me sentí cómodo en las sesiones de tutoría por el ambiente de respeto que existió en ellas y el desempeño de mi tutor fue satisfactorio”

A partir de estos hallazgos se podría descartar al tutor 10 como Tutor Experto, y señalar que el tutor 7 sí lo era, sin embargo hacían falta más elementos de análisis para poder determinar si nos encontrábamos en lo correcto o nos

podría pasar lo que plantean Navarro y Díaz (1995): valorar desde un punto de vista puramente sintáctico descarta un proceso de AC.

Siguiendo esta misma idea, tratamos de concentrarnos en determinar las conexiones existentes entre el nivel sintáctico del texto y sus niveles semántico y pragmático, lo que posibilitó un AC correcto.

4.6.3 Análisis de frecuencia y presencia de las categorías.

El AC se realizó a través de un sistema de codificación propuesto por Bardín (1996) y se consideró la frecuencia, ausencia, presencia y contingencia de las categorías en los correos electrónicos de los tutores.

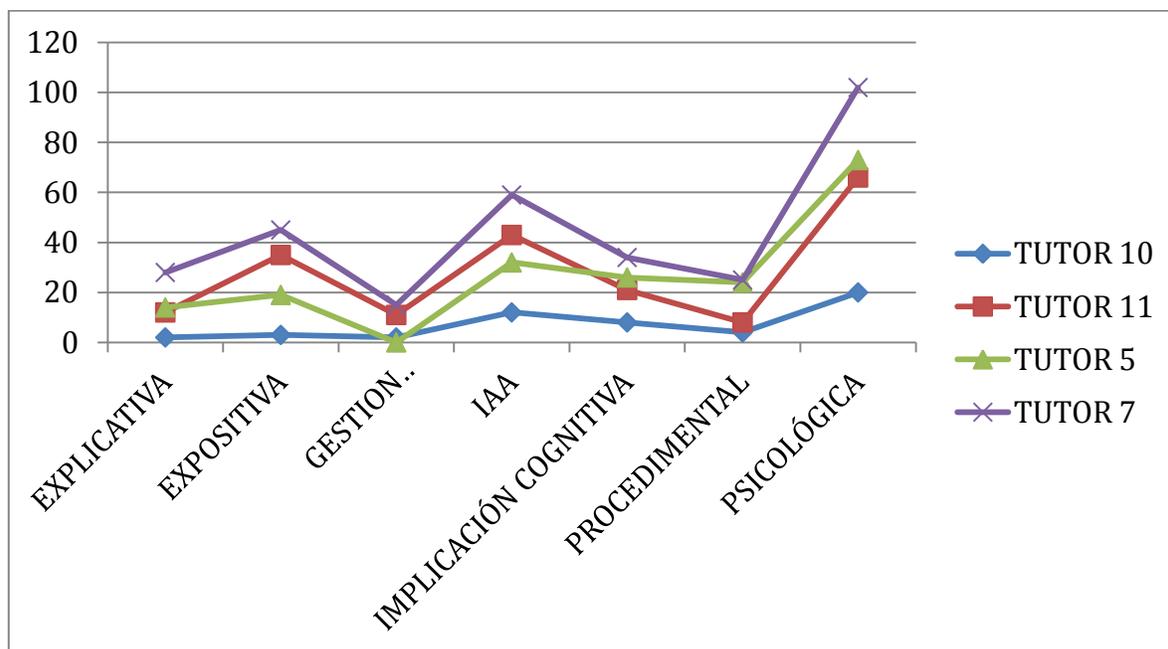
La frecuencia resulta importante para el análisis de contenido, y es la medida más utilizada en las investigaciones con esta metodología, en virtud de que refleja una constante en el uso de determinada categoría por los tutores, es decir, refleja la importancia que le da consciente o inconscientemente, a tal categoría.

Analizar la frecuencia de uso de las categorías nos permitió precisar las características del tutor experto.

En la gráfica 24 se pueden observar la **presencia** y la **frecuencia** de uso de las categorías en los correos electrónicos de cada tutor.

Gráfica 24

Presencia y frecuencia de uso de las categorías.



Fuente: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Julio 2012

En la gráfica 24 se observa la **presencia** de las 7 categorías de análisis en los tutores 11, 10 y 7, y en el tutor 5, se evidencia la **ausencia** de la categoría Gestión Administrativa. En la gráfica 23, que muestra la presencia de las categorías en los tutores se detectó que el tutor 10 tenía la menor cantidad (51) y el tutor 5 tenía 196, arriba de los tutores 10 y 11. Por otra parte, en la gráfica 21, se observa que el tutor 5 no utiliza una de las categorías, pero en las evaluaciones de los tutorados y autoridades de la USP este mismo tutor obtiene una buena evaluación.

Por lo anterior podemos corroborar nuestro hallazgo anterior, donde señalamos que el Tutor Experto debe hacer uso frecuente de las categorías, pero agregaríamos que no necesariamente debe utilizar todas las categorías.

Con respecto a la ausencia de la categoría gestión administrativa, al ser entrevistado el tutor 5 refirió que contaba con experiencia en el trabajo tutorial desde el año 2009 pero tenía poco tiempo de pertenecer a la universidad. Esta situación no le había permitido conocer todos los procesos administrativos institucionales. Podemos inferir que al no contar con la información necesaria el tutor procuró no abordar temas relacionados con las gestiones administrativas y con ello soslayó esta dificultad. Esta situación nos hace reflexionar acerca de la manera en que los tutores enfrentan sus propias carencias de información. Por ejemplo, pueden evadir el tema o posponerlo indefinidamente.

A la pregunta acerca de qué aspectos no le agradaban del trabajo tutorial el tutor 5 señaló “Son muchos registros, desconozco los fines de los datos [información administrativa que se les solicita a los tutores], sin mucho valor, me faltan estrategias para el trabajo grupal”. Esta percepción coincide con lo planteado en el capítulo uno acerca de los problemas que se presentan en los programas de tutorías. Puntualizamos entonces que, el tutor 5 no utilizó la categoría de gestión administrativa por desconocer los procesos institucionales debido a su recién ingreso en la USP pero encontró estrategias para soslayar esta dificultad.

Siguiendo la línea planteada en el capítulo dos acerca de la necesidad de que un tutor utilice todas las categorías de análisis para ser considerado como Tutor Experto deberíamos descartar al tutor 5. Sin embargo, lo anterior también nos hizo confirmar nuestro supuesto acerca de que un Tutor Experto no requiere hacer uso de todas las categorías, pero las que utilice deberían tener una alta frecuencia.

Continuando con la presentación de los hallazgos, en la tabla 14 ofrecemos al lector la frecuencia de uso de las categorías por cada uno de los tutores:

Tabla 14

Frecuencia de uso de categorías por los tutores 10, 11, 5 y 7.

CATEGORÍA/TUTOR	TUTOR 10	TUTOR 11	TUTOR 5	TUTOR 7
EXPLICATIVA	2	12	14	28
EXPOSITIVA	3	35	19	45
GESTION ADMINISTRATIVA	2	11	0	15
IAA	12	43	32	59
IMPLICACIÓN COGNITIVA	8	21	26	34
PROCEDIMENTAL	4	8	24	25
PSICOLÓGICA	20	66	73	102
TOTAL	51	196	188	308

Fuente: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Julio 2012

En esta tabla se observa que el tutor 7 obtiene una frecuencia de uso de 308, seis veces más que el tutor 10 quien tiene una frecuencia de 51; el tutor 5 presenta una frecuencia de 188 por arriba del tutor 11, pese a no tener presencia en la categoría gestión administrativa supera en frecuencia de aparición de categorías en un 368 % al tutor 10. Esto nos confirma que un buen tutor puede no utilizar alguna categoría, pero es necesario que las que utilice, lo haga con mayor frecuencia.

A partir de lo anterior y analizando nuestra hipótesis principal: “No es posible que cualquier profesor sea tutor, es necesario que el tutor posea ciertas características (relacionadas con las categorías seleccionadas en esta investigación) para desempeñarse como un Tutor Experto. Encontramos que un tutor que presente mayor frecuencia de uso de las categorías, no implica que se sea un Tutor Experto, para alcanzar dicho perfil se requiere que presente un mayor número de uso de las categorías, pero agregaríamos que no necesariamente debe utilizar todas las categorías y las que utilice deberían tener una alta frecuencia. Por lo que se pudiera considerar al tutor 7 como el Tutor Experto. Esto es uno de los principales resultados encontrados en este trabajo de investigación.

Hasta este momento podríamos descartar a los tutores 5, 10 y 11, sin embargo faltaba aún más información que nos permitiera corroborar que el tutor 7 era quien cubría, efectivamente, el perfil de Tutor Experto.

Se procedió a continuación a confrontar la información obtenida del AC con los tipos de comunicación que presentaban los tutores. Los resultados se presentan en el siguiente apartado.

4.6.4 Caracterización de los estilos de comunicación.

En la evaluación que hicieron los tutorados con respecto a sus tutores se reflejó lo planteado en el capítulo tres acerca de los estilos de comunicación, los tutores coincidían con los tipos propuestos por Rogers (2010), Van-Der Hofstadt y

que se relacionaban con los que Satir (1994) sugiere. Dichos estilos de comunicación son: el estilo inhibido, estilo agresivo y estilo asertivo.

En la investigación que nos ocupa, a partir de las entrevistas a los tutorados y de los resultados del análisis de contenido se observó que el tutor 10 tenía un estilo agresivo y los tutores 5, 7 y 11 presentaban estilos de comunicación asertivos.

Para determinar los estilos de comunicación de los tutores utilizamos el análisis de búsqueda de codificaciones específicas. A partir de las palabras utilizadas por cada tutor y contrastándolas con las que utilizan comúnmente las personas en cada uno de los estilos de comunicación, pudimos ubicar a los tutores en su estilo de comunicación. Para confirmar la relación entre palabras usadas y estilo de comunicación, verificamos ésta a través de entrevistas realizadas a los tutorados.

El tutor 10 utilizó palabras y frases como: *cumplir, te he dicho, es difícil, conseguí que..., pero, pronto y tienes*, las cuales se ubican en las referidas con antelación para las personas que poseen un estilo de comunicación agresivo.

El tutor 5 utilizó palabras y frases como: *adecuado, ánimo, aplaudo, apoyo, apropiada, ayudar, confianza, dígame, para entender..., éxitos, estamos, interés, etc.* Coincidentes con el estilo asertivo.

El tutor 7 utilizó palabras y frases como: *abordemos, aclararte, adecuadamente, afortunadamente, anhelo, ayuda, disposición, emoción, te estás esmerando, etc.* Coincide con las que utilizan las personas con un estilo asertivo.

El tutor 11 utilizó palabras y frases como: *de acuerdo, agradable, cierto, ayuda, comprenda, escuchar, quieres, sugiero, etc.* También este tutor fue señalado como asertivo.

Estos últimos tres tutores (5, 7 y 11) presentan un estilo de comunicación asertivo. Es necesario reiterar que todos los tutores (al igual que cualquier otra persona) poseían los tres estilos de comunicación, pero el que predominaba en ellos se detectó a partir de la frecuencia de palabras utilizadas por cada uno y que coincidían además con las características que los tutorados señalaron.

En el caso del tutor 10, un tutorado señaló que *“No sentí confianza para tratar asuntos personales. Mi tutor me interrumpía cuando le quería decir algo, llevaba prisa”*. En la evaluación al tutor en la pregunta siete el mismo tutorado señala que *“No busqué la ayuda del tutor, por la disposición que mostró para atenderme”*. Otro tutorado especificó que buscó la ayuda pero el tutor no mostró disposición para atenderle.

Con el tutor 5 la evaluación reflejó una situación diferente, en la pregunta siete, uno de los tutorados señala que, su tutor sí mostró disposición para ayudarle. En el ítem ocho: *“El clima propiciado por el tutor me dio la confianza*

para expresarle mi situación académica”, otro de los tutorados da una respuesta afirmativa.

En el caso del tutor 7, en la entrevista realizada a la Coordinadora de Tutorías, ella señaló que *“Este tutor ha resultado con un trabajo de excelencia, los estudiantes han dicho que siempre tiene una actitud de escucha y apoyo”*. En la evaluación al tutor 7, en la pregunta nueve el tutorado refirió que *“El clima propiciado por el tutor me dio la confianza para expresarle mi situación personal”* y en la pregunta 10 *“Me sentí cómodo en las sesiones de tutoría por el ambiente de respeto que existió en ellas”*.

El tutor 11 fue evaluado como bueno por sus tutorados. En la pregunta 12 *“La orientación recibida en tutoría me compromete a participar activamente en mi formación y desarrollo”* obtuvo respuestas afirmativas.

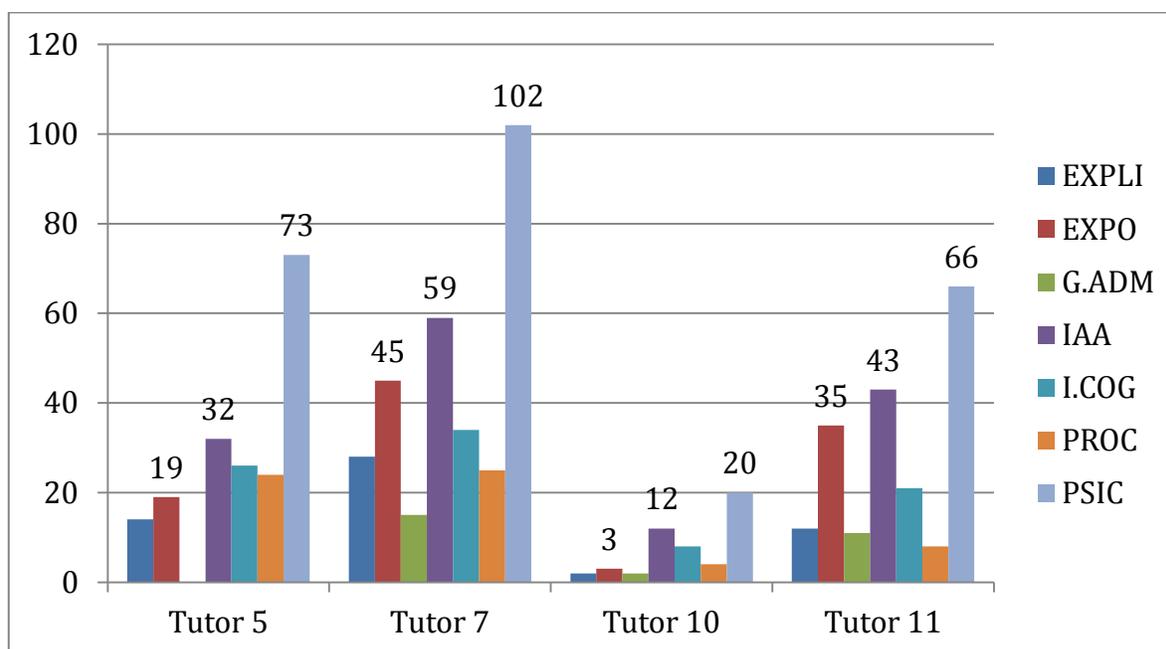
Lo anterior nos lleva a reflexionar sobre lo planteado en el capítulo dos, en el cual se destacó la necesidad de que los tutores crearan un clima de confianza entre sus tutorados y con lo establecido en el capítulo tres acerca de que un estilo asertivo propicia una mayor empatía tal y como se describió en el apartado 3.1.2, lo que trae como consecuencia que los tutorados, al encontrarse en el proceso de seguimiento de modelos vinculares con la identidad adulta y siendo el tutor quien puede caracterizarlo, alcancen a madurar, ejercer su sexualidad con responsabilidad, definir proyectos a corto, mediano y largo plazo y conquistar su autonomía.

4.7 Contrastando resultados.

A continuación vamos a presentar al lector el análisis de la frecuencia de las categorías presentadas por los tutores, de acuerdo a los datos que nos arrojó el AC en el Software Aquad 6. Iniciaremos con la gráfica 25.

Gráfica 25

Frecuencia de aparición de las categorías en los tutores 5, 7, 10 y 11.



Fuente: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Julio 2012

En la gráfica 25 podemos contrastar la frecuencia de las categorías en cada tutor. La importancia de la unidad de registro crece en importancia en la frecuencia de aparición. Al respecto, observamos que el tutor 7 presenta la mayor frecuencia en todas las categorías, lo cual resulta significativo puesto que Abreú (2000), señala que la aparición de una frecuencia alta de una categoría sugiere que la

unidad de análisis asociada puede resultar relevante. Lo cual es un indicador de que la unidad de registro elegida sí resultó adecuada para el estudio, ya que distingue el comportamiento de los tutores.

Los tutores 11, 5 y 7 fueron evaluados como “buenos” por los tutorados y el tutor 10 como “malo”. Entonces, nos preguntamos cuáles fueron las categorías que más frecuencia presentaron estos tutores para lo cual presentamos al lector la tabla 15.

Tabla 15

Frecuencia de uso de categorías de los tutores 5, 7, 10 y 11.

T/cat	EXPLI	EXPO	G.ADM	IAA	I.COOG	PROC	PSIC	TOTAL
T 5	14	19	0	32	26	24	73	188
T 7	28	45	15	59	34	25	102	308
T 10	2	3	2	12	8	4	20	51
T 11	12	35	11	43	21	8	66	196

Fuente: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Julio 2012.

Al analizar la tabla 15 nos dimos cuenta que todos los tutores utilizaron con mayor frecuencia la categoría Psicológica. Es notoria la diferencia entre el tutor 7 quien presentó 102, y el tutor 10 quien únicamente presentó 20.

Retomamos entonces las características de la categoría Psicológica, las cuales son:

- Interés por desempeñarse como tutor.
- Deseo de trabajar con los tutorados.
- Establecer empatía.
- Crear rapport, para establecer un centro de valoración positiva.
- Promover la resiliencia.
- Ser coherente.
- Crear un clima estimulador.

Podemos inferir que un Tutor Experto debe poseer aptitudes y habilidades para desarrollar estas características. Si bien todos los tutores utilizaron la categoría psicológica, el tutor 10 fue quien menos la utilizó y por el contrario el tutor 7 la utilizó en 102 ocasiones. Si el tutor 10 fue evaluado como malo y el tutor 7 como bueno, y fue éste último quien utilizó en mayor frecuencia la categoría psicológica, podemos inferir que un Tutor Experto debe hacer mayor uso de esta categoría. Para tal efecto consideramos que los tutores deberían desarrollar las habilidades asociadas a las características mencionadas con antelación y que pertenecen a esta categoría.

Como ya se comentó la categoría psicológica fue la que presentó mayor frecuencia de uso en cada uno de los tutores:

Tutor 5: 73. Tutor 7: 102. Tutor 10: 20. Tutor 11: 66

Esta situación nos permite inferir que los tutores deseaban ejercer su trabajo creando un clima de confianza, estableciendo empatía y rapport; sin embargo no bastan esas intenciones, pues de acuerdo a las frecuencias obtenidas por el tutor 7 deben desarrollar otras características relacionadas con las otras categorías, para poder convertirse en tutores expertos.

La categoría que ocupó el segundo lugar en la frecuencia de uso de todos los tutorados fue la de IAA, las características de esta categoría eran: propiciar la participación, fomentar actividades, poseer creatividad. La frecuencia de uso fue la siguiente:

Tutor 5: 32. Tutor 7: 59. Tutor 10: 12. Tutor 11: 43

Nuevamente destacan el tutor 7 y el 10, el primero por tener la mayor frecuencia y el segundo por tener la menor frecuencia.

Una situación relevante es señalar que se presentó una coincidencia en todos los tutores en el uso de las categorías psicológica y de IAA, en todos los casos la psicológica ocupó el primer lugar en frecuencia y la categoría de IAA el segundo lugar en frecuencia. Situación que nos lleva a reflexionar acerca de la importancia que los tutores le dan al apoyo que deben brindar a los tutorados.

Ante el manejo de los correos electrónicos que hicieron los tutores, demostrando interés por su labor tutorial y al haber establecido empatía con los tutorados, podemos afirmar que si un profesor posee determinadas características

(referidas en el perfil del tutor experto del capítulo dos), puede convertirse en un “Tutor Experto”.

El que un tutor utilice más de una categoría no implica que sea un Tutor Experto. Sin embargo, observamos que los tutores mejor evaluados por los tutorados en las entrevistas y encuestas, fueron aquellos que utilizaban con mayor frecuencia las categorías. El tutor 5 presentó ausencia de la categoría gestión administrativa, pero utilizó con mayor frecuencia el resto de las categorías, y fue evaluado como bueno.

Cabe señalar que la categoría gestión administrativa fue la menos utilizada por la totalidad de los tutores. Esta situación nos lleva a reflexionar acerca de la pertinencia de brindar información institucional a través del proceso tutorial, o si se requiere únicamente que el tutor conozca los mecanismos administrativos básicos para brindar información confiable en caso necesario. No obstante, la información recabada nos lleva a pensar que la presencia de esta categoría no es relevante para llevar a cabo un buen proceso tutorial.

Por lo anterior podemos señalar que no es necesario que el Tutor Experto utilice todas las categorías. Lo que sí parece claro, es que los tutores buenos deben utilizar la mayoría de las categorías y tener una frecuencia alta de uso.

Además, observamos que conforme van desarrollando la labor tutorial van adquiriendo habilidades que potencian sus propias aptitudes para fungir como Tutor Experto. Y pareciera ser, que conforme se avance en el proceso tutorial los

tutores van haciendo cada vez más uso de más categorías, situación que se evidenciaba conforme realizábamos el análisis.

Otra consideración importante es que el tutor 7 utiliza con mayor frecuencia todas las categorías de análisis, además fue evaluado como excelente por las autoridades y calificado como bueno por los tutorados, lo cual nos lleva a perfilar que este tutor es nuestro Tutor Experto.

Finalmente, del análisis realizado hasta el momento se desprenden tres hechos:

- 1.- Debe haber frecuencia de uso de las categorías, no de todas pero si de la mayoría.
- 2.- La experiencia apoya para adquirir habilidades como tutor.
- 3.- La realización frecuente de actividades asociadas con las categorías propuestas es condición necesaria para generar un buen proceso de tutoría.

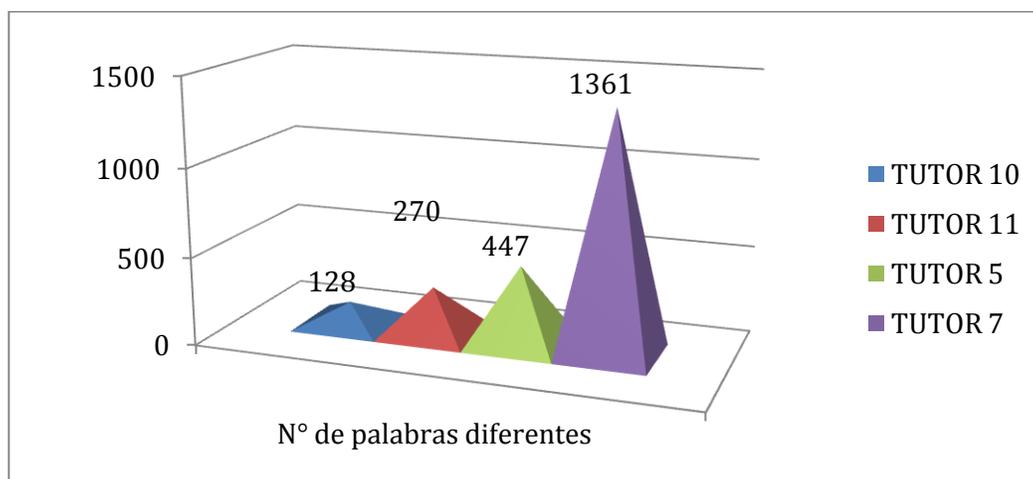
4.8 Análisis de vocabulario.

En el apartado 3.1.1 se señaló que uno de los parámetros que nos podrían resultar útiles para encontrar al Tutor Experto era el uso del lenguaje que emplearan los tutores, ya que la construcción de la significación y del sentido de la comunicación se verían fortalecidas si el tutor poseía un amplio vocabulario, La riqueza de vocabulario también le permite atender el área sintáctica presentada en el capítulo 3, dicha área se refiere a los problemas relativos a la transmisión de la

comunicación. Presentamos a continuación la gráfica 26 que nos permitió hacer el análisis de lo planteado.

Gráfica 26

Número de palabras diferentes utilizadas por los tutores.



Fuente: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Búsqueda de Codificaciones específicas. Julio 2012. Palabras diferentes utilizadas por los tutores.

Esta gráfica resultó muy enriquecedora para el análisis, en ella se evidencia la cantidad de palabras diferentes que manejó cada uno de los tutores durante su proceso tutorial. El tutor 10 utilizó un total de 128 palabras diferentes, situación que contrasta significativamente con el tutor 7 quien utilizó 1361 palabras diferentes, más de 10 veces la cantidad del tutor 10. El tutor 11 utilizó 270 palabras y el tutor 5 utilizó 447 palabras diferentes.

En el análisis realizado de las palabras utilizadas por el tutor 7 se refleja una gran incidencia en la presencia de palabras como: espero, cordial, gusto, cómo, repasar, relaje, reflejas, sentirás y rindas. A través de estas palabras el tutor

7 genera un clima de confianza estimulador para el tutorado, lo cual está establecido en las características de la categoría psicológica presentadas en el capítulo dos. Podemos inferir que el tutor 7, por poseer un vocabulario más amplio que el resto de los tutores, alcanza a explicitar mejor sus ideas generando con ello que la transmisión de sus mensajes a los tutorados sea completa, clara y amena, coincidiendo con lo planteado en el capítulo tres por Martínez (2001): se presenta la dinámica enunciativa del texto, es decir el mensaje en el correo, el enunciado, es la interpretación de lo real, es la relación que existe entre lo que el locutor despliega y el otro percibe.

El tutor 7 enriquece al tutorado mostrándole un mayor uso de palabras y por tener un estilo de comunicación predominantemente asertivo, el uso de un lenguaje amplio posibilita una mejor comunicación y rapport con los tutorados.

Al utilizar un amplio vocabulario el tutor propicia en el tutorado:

- La oportunidad de comprender el mensaje que le quiere dar. En ocasiones lo tutorados suelen tener dificultades para comprender la información si únicamente se le proporciona de forma oral y sintetizada, por el contrario, si se le brinda amplia información se propicia una mejor comprensión del mensaje.
- La posibilidad de facilitar el uso del correo electrónico para manejar estrategias de comunicación eficaz y espontánea.
- La oportunidad de centrar la atención ya que puede comprender y expresar más, negociar intereses mutuos, mostrar preferencias y comunicarlas, etc.

Por su parte, el tutor 10 maneja un menor número de palabras diferentes (128), lo cual puede generar que sus explicaciones se queden cortas para las demandas de los tutorados y por esta razón sea evaluado como malo, al no brindar la información que le demandan. El manejo de un menor número de palabras diferentes no implica que este tutor posea un bajo nivel de vocabulario, probablemente esta situación se relaciona más con su estilo de comunicación agresivo, ya que una de las características de este estilo es precisamente frases cortas y concisas. Al respecto Van Der Hofstadt (2005, p. 48) señala que las personas con un estilo de comunicación agresivo “Suelen presentar grandes problemas a la hora de comunicarse con los demás, pues practican comunicación unidireccional y no bidireccional por no permitir el feedback de los demás”. Estas personas no prestan atención a lo que dicen los demás.

Podemos inferir de este análisis que el Tutor Experto deberá manejar un amplio vocabulario para generar en los tutorados empatía. Además podrá tener la seguridad de que el mensaje que desea transmitir será comprendido por el tutorado.

Sin embargo consideramos que, para poder determinar lo anterior, resultaba necesario hacer un análisis más exhaustivo de cada uno de los tutores.

4.8.1 Análisis de contenido del tutor 10.

En este apartado presentaremos los resultados del AC de cada tutor, se describirá brevemente su perfil, el análisis gráfico de la frecuencia, de la presencia, ausencia y contingencia de cada una de las categorías.

El tutor 10 tiene un perfil profesional de Lic. en Comercio Exterior, ha ejercido como tutor en diversas IES desde el 2009 y conoce los programas de tutoría que propone ANUIES (ver capítulos uno y dos). En la actualidad ejerce como tutor porque, a decir de él en la entrevista que se le realizó *“cumple con el perfil requerido por la Institución Educativa”*, dice sentirse satisfecho con su trabajo tutorial. Ha sido tutor en las Licenciaturas en Psicología, Contador Público y Administración de Empresas.

En el proceso de investigación el tutor 10 fue señalado por sus tutorados con un estilo agresivo de comunicación, por lo regular *“no le gusta que se le contradiga, su opinión es la única que cuenta”* (entrevista a tutorados), el estilo agresivo posee como característica general dominio hacia los demás (Van Der Hofstad, 2005). En el uso de palabras fue quien obtuvo el rango más bajo (128 palabras), comparado con el tutor 7, quien utilizó 1361, se denota un bajo uso de vocabulario.

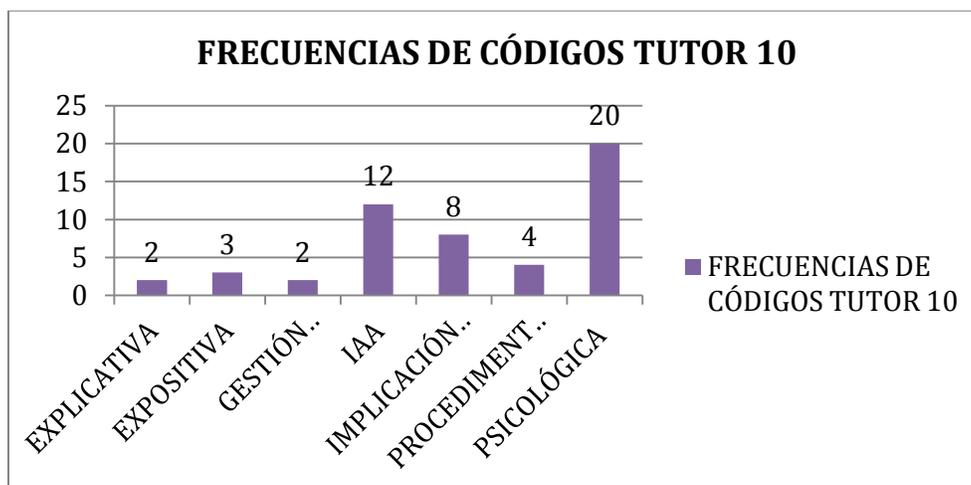
En el proceso de evaluación por parte de las autoridades administrativas de la institución, la Dirección académica señaló: *“El tutor 10: presenta dificultades pero con su experiencia alcanza a subsanarlas”*. Las dificultades las consideraron a partir de las evaluaciones y señalamientos de los tutorados en el Instrumento para evaluar la tutoría. En la pregunta dos *“La cordialidad y capacidad del tutor*

logra crear un clima de confianza para que el alumno pueda exponer sus problemas”, los tutorados respondieron que estaban totalmente en desacuerdo. En la pregunta cuatro: *¿Muestra el tutor interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos?* Responden que están totalmente en desacuerdo. Y a la pregunta seis *¿Muestra el tutor disposición a mantener una comunicación permanente con el alumno?* las respuestas que brindan son en desacuerdo. El análisis de las respuestas de este instrumento permitió la evaluación del desempeño del tutor.

A continuación presentamos al lector el AC realizado al tutor 10. En la gráfica 27 se observa la frecuencia de códigos del tutor 10:

Gráfica 27

Frecuencia de códigos del tutor 10.



Fuente: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Frecuencia de códigos. Julio 2012. Tutor 10.

La frecuencia de uso presentada en el tutor 10 es baja, comparada con la de los demás tutores. Lo cual nos lleva a inferir que este tutor deberá fortalecer las habilidades relacionadas con las categorías que parecen ser relevantes para una buena práctica tutorial.

Para clarificar más la información se presenta la tabla 16:

Tabla 16

Frecuencia de códigos del tutor 10.

FRECUENCIAS DE CÓDIGOS TUTOR 10	
EXPLICATIVA	2
EXPOSITIVA	3
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	2
IAA	12
IMPLICACIÓN COGNITIVA	8
PROCEDIMENTAL	4
PSICOLÓGICA	20

El tutor 10 presenta mayor frecuencia en la categoría psicológica, y una menor frecuencia en las categorías explicativa y de gestión administrativa. Este tutor coincide con el tutor 7 en tener mayor frecuencia en las categorías psicológica y de IAA, pero se diferencia de él en la cantidad presentada en cada

una de esas categorías. A diferencia del tutor 7, quien en la categoría de IAA presentó 59, el tutor 10 únicamente tuvo 12.

Hasta el momento se vislumbra que el tutor 10 no es el Tutor Experto que buscamos.

Requerimos continuar con el proceso de análisis de contenido. Para esto analizamos la presencia temporal de las categorías para determinar si existía una constante en su uso y si esa constante nos permitía valorar el desempeño de los tutores y el manejo que daban al uso de las categorías en los correos electrónicos.

Presentamos una imagen en la cual se observa la presencia temporal de las categorías. Es necesario señalar que esta imagen ha sido tomada del Software Aquad 6, las barras de color negro denotan la presencia de la categoría y dicha imagen es solo una parte de toda la secuencia temporal que arroja este paquete, no consideramos necesario presentar toda la secuencia temporal en virtud de que e trata de una gran cantidad de información.

- Las frecuencias de uso fueron menores, comparado con los demás tutores.
- Si bien utiliza todas las categorías, la frecuencia es mínima.
- Se evidencia contingencia entre algunas categorías, pero no la suficiente que nos permita desarrollar un análisis más profundo de su comportamiento.
- La categoría psicológica es la que presenta mayor contingencia, probablemente por tratarse de la que presentó mayor presencia.

El tutor 10 requiere fortalecer su desempeño como tutor, para ello deberá utilizar mayor número de palabras, un lenguaje que le permita enriquecer sus mensajes y con ello clarificar las dudas de los tutorados. Deberá utilizar con mayor frecuencia todas las categorías. También es necesario que fortalezca su estilo de comunicación asertivo para con ello generar una mejor relación con los tutorados.

4.8.2 Análisis de contenido del tutor 11.

El tutor 11 tiene un perfil profesional de Psicólogo, cuenta con cuatro años de experiencia en el trabajo docente. Ya había ejercido como tutor, atendió a tutorados de las Licenciaturas de Psicología y Derecho.

En el primer semestre del 2010 estuvo a cargo de cinco grupos de tutorías, cada grupo estaba conformado por tres o cuatro tutorados. El tiempo que tuvo para el trabajo tutorial fue de 15 a 30 minutos por tutorado.

Al referir las dificultades del proceso tutorial el tutor 11 dijo *“Que no siempre hay un horario designado para ellas [las tutorías], se carece de elementos*

o herramientas para el trabajo tutorial, le gustaría no tener que sacar a los alumnos de sus clases, y a los tutores les hace falta un espacio con privacidad para poder atender situaciones más personales, dicha situación mejoró con el uso del correo electrónico”.

El tutor 11 poseía un estilo de comunicación asertivo, el cual se define como un comportamiento de comunicación maduro, en la cual el emisor transmite por medio de sus palabras actitudes de seguridad y empatía. Van Der Hofstadt (2005) dice que las personas con un estilo de comunicación asertivo propician una mejor comunicación con los otros, y permite que se genere en los otros una impresión más positiva.

En el análisis de las palabras de este tutor se observa que utilizó 270 palabras diferentes. Situación que contrasta con el tutor 10 quien tuvo únicamente 128, y con las del tutor 7 (1361) que fueron cerca de cinco veces más que las utilizadas por él.

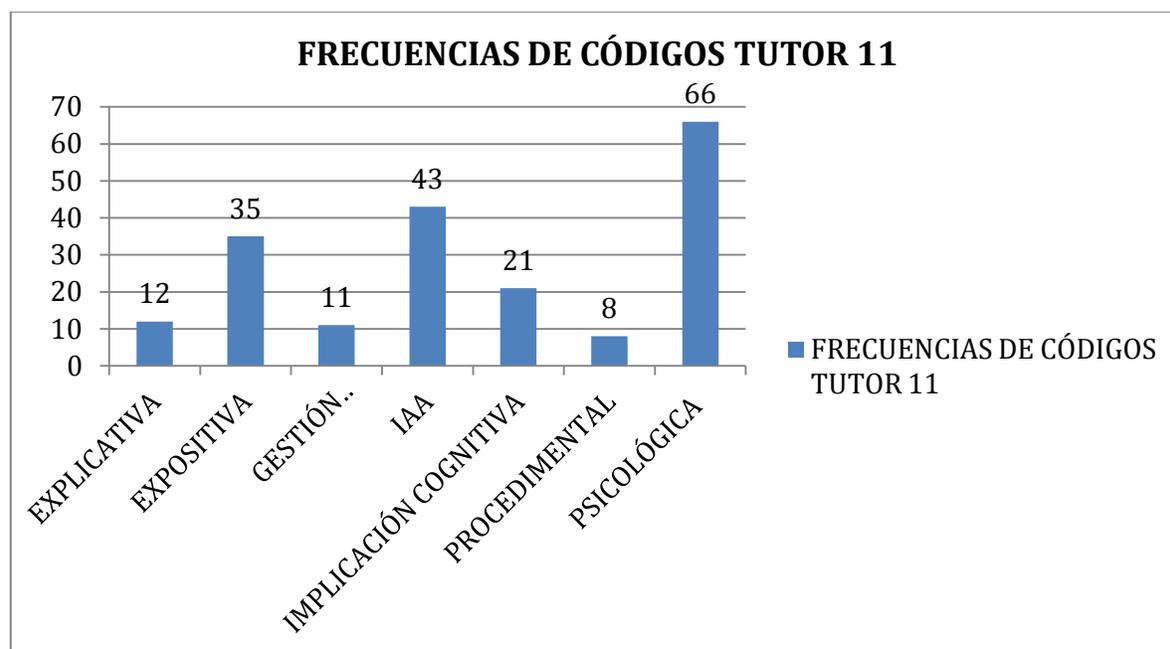
En las evaluaciones al tutor 11 que efectuaron los tutorados, recibió una ponderación buena. Los tutorados señalaron que en general el desempeño del tutor había sido satisfactorio. A la pregunta dos: *La cordialidad y capacidad del tutor logra crear un clima de confianza para que el alumno pueda exponer sus problemas*, del instrumento para evaluar la tutoría, los tutorados respondieron que estaban de acuerdo; en la pregunta siete: *¿Tiene el tutor capacidad para resolver dudas académicas del alumno?* Los tutorados coincidieron al responder que estaban de acuerdo.

Por su parte las autoridades de la USP señalaron que el desempeño como tutor fue bueno; dicha aseveración fue el resultado de la evaluación realizada al tutor a través del instrumento de evaluación a la tutoría.

A continuación presentamos al lector la gráfica 28 en la cual se puede observar la presencia y frecuencia de las categorías utilizadas por el tutor 11:

Gráfica 28

Frecuencias de códigos del tutor 11.



FUENTE: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Frecuencia de códigos. Julio 2012

El tutor 11 presenta mayor frecuencia en la categoría psicológica, y una menor frecuencia en las categorías explicativa, gestión administrativa y procedimental. Este tutor coincide con el tutor 7 en tener mayor frecuencia en las

categorías psicológica y de IAA, se diferencia de él en la cantidad presentada en cada una de esas categorías. El tutor 7, en la categoría de IAA presentó 59, y por su parte el tutor 11 obtuvo 43, la diferencia entre ambos no fue significativa.

Tabla 17

Frecuencia de códigos del tutor 11.

FRECUENCIAS DE CÓDIGOS TUTOR 11	
EXPLICATIVA	12
EXPOSITIVA	35
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	11
IAA	43
IMPLICACIÓN COGNITIVA	21
PROCEDIMENTAL	8
PSICOLÓGICA	66

En la tabla 17 se destaca que el tutor 11 ocupó el segundo lugar en frecuencias de uso comparado con el resto de los tutores; la frecuencia de la categoría procedimental fue de ocho, comparada con las 25 que tuvo el tutor 7. Por lo que podemos inferir que el Tutor Experto debe ser capaz de utilizar todas las categorías con una frecuencia significativa.

Un hallazgo interesante fue que el tutor 11 coincide con el tutor 7 en el orden del uso de las categorías: 1° la psicológica, 2° IAA, 3° Expositiva, 4°

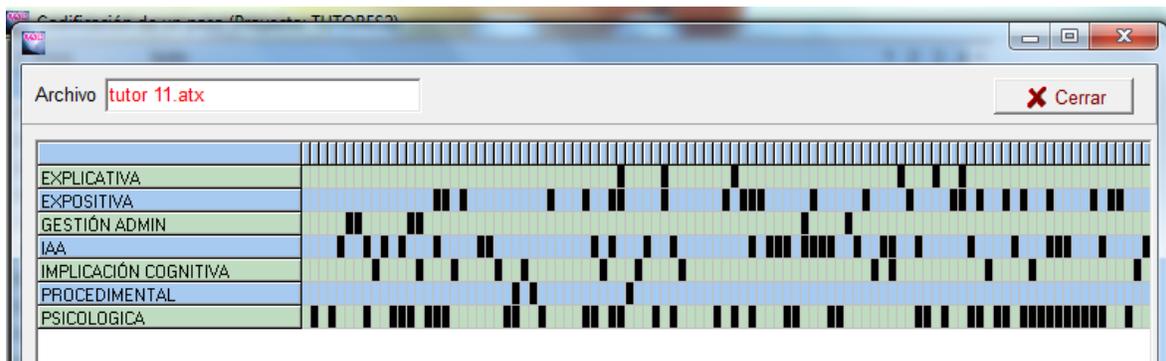
Cognitiva y 5° Explicativa. El tutor 11 ocupa el 2° lugar después del tutor 7 en las evaluaciones de desempeño como tutor.

Inferimos que puede existir un patrón de uso de las categorías que fortalezcan el proceso tutorial. Por este motivo analizamos la presencia temporal de las categorías para determinar si existía una constante en su uso y si esa constante nos permitía caracterizar el desempeño del tutor 11 y el manejo que dio al uso de las categorías en los correos electrónicos.

Al igual que en el análisis del tutor 10, se presenta al lector la imagen 2 en la cual se observa la presencia temporal de las categorías del tutor 11.

Imagen 2

Presencia temporal de las categorías del tutor 11.



Fuente: resultado del análisis de contenido del tutor 11. Julio 2012.

En el análisis de las codificaciones múltiples observamos que había presencia de todas las categorías. La que presentaba una mayor frecuencia fue la categoría psicológica. En la imagen 2, en el análisis del tutor 11, es evidente que

utilizó más categorías que el tutor 10. También se observa contingencia en todas las categorías; la categoría psicológica es la que mayor contingencia presenta y lo hace con todas las categorías. Se observa una tendencia a utilizar la categoría psicológica como reforzamiento después del uso de otra categoría. La categoría de implicación cognitiva sólo presenta una contingencia con la categoría psicológica.

Resultaría interesante descubrir que el tutor 7, a quien consideramos el Tutor Experto presentara también dicha tendencia. Esto lo veremos más adelante.

De lo anterior concluimos:

- El tutor 11 utiliza más vocabulario que el tutor 10 (más del doble de palabras diferentes), lo cual posibilita que la comunicación con los tutorados sea más enriquecedora y clara.
- Las frecuencias de uso fueron similares a las del tutor 7, pero en menor cantidad que las que tuvo dicho tutor.
- Utiliza todas las categorías y la frecuencia fue mayor que los tutores 10 y 5 pero menor que la del tutor 7.
- Se evidencia contingencia, significativa en la categoría psicológica.
- La categoría implicación cognitiva sólo presentó una contingencia y fue con la psicológica.
- El tutor 11 refiere satisfacción por su desempeño como tutor.
- Este tutor utiliza la categoría psicológica como reforzamiento después de usar otras categorías.

Al finalizar la investigación el tutor 11 dijo que continuaba utilizando el correo electrónico para su práctica tutorial, que ha sido el mejor mecanismo de comunicación con los tutorados, pues requiere invertir menos tiempo que en las reuniones presenciales y obtiene mayor provecho y satisfacción. Para desarrollar un trabajo de Tutor Experto, el tutor 11 requiere incrementar el uso de palabras diferentes e incrementar la presencia de categorías.

Lo anterior nos confirma que el Tutor Experto debe poseer un amplio vocabulario y utilizarlo para clarificar lo que desea comunicar. Además tiene que tener frecuencia alta de uso de las categorías y, como hemos observado, utilizar frecuentemente los procesos que están asociados con la categoría psicológica como reforzamiento del uso de las otras categorías. Continuamos con el AC del tutor 5.

4.8.3 Análisis de contenido del tutor 5.

El tutor 5 tiene 42 años, su perfil profesional es Contador Público, y su experiencia docente es de 18 años. Dentro de su formación profesional el tutor 5 no recibió cursos de capacitación en tecnología, pero su trabajo como contador le obligó a utilizarla. Sin embargo, al iniciar esta investigación con el uso del correo electrónico, era poca su experiencia con el uso de las TIC en el trabajo académico.

Tomó el curso de capacitación para tutores en la USP que se ofreció en el 2008, así como el curso de estrategias tutorales y tecnología del 2009. De éste último curso surgió su inquietud por participar como tutor.

Los docentes que participaron en el curso señalaron que requerían fortalecer su capacitación como tutores, percepción que coincidió con la del tutor 5 que manifestó estar dispuesto a realizar su trabajo tutorial, pero solicitó acompañamiento. *“Considero que no me encuentro capacitado para atender a la gama de problemas y dificultades que los estudiantes universitarios presentan, es necesario contar con un apoyo constante de la coordinación de tutorías”*. (Entrevista a tutores). Para iniciar su actividad tutorial contactó presencialmente a sus tutorados.

Al iniciar el intercambio de correos el tutor 5 manifestó su preocupación *“No sé qué o cómo comenzar, ¿qué debo decirles? O pregunto o dime cómo le hago.”* Ante esta inquietud se le sugirió comenzar el intercambio con un mensaje de bienvenida para los tutorados lo cual le pareció aceptable. Se debe señalar que los tutorados refirieron que durante las primeras dos semanas no obtuvieron respuesta del Tutor, situación que les hacía sentir inseguridad.

Finalmente el Tutor 5 estableció (con acuerdo de los tutorados) un día en el cual él respondería a los mensajes (los viernes) y a partir de ese momento la comunicación fue más fluida.

En el desarrollo de su trabajo tutorial refiere que al principio se sintió incómodo pero conforme se intercambiaban los correos le fue más sencillo comunicarse con los tutorados. Esta situación viene a fortalecer la inferencia que se planteó con antelación acerca de que la experiencia es un factor positivo para desarrollar habilidades tendientes al perfil del Tutor Experto.

El tutor 5 señaló que la comunicación presencial no se dio tanto como se había acordado, la causa fueron algunas interrupciones de labores, días de exámenes, conferencias, etc. Pero que a pesar de ello, y gracias al correo electrónico pudo mantener gran contacto con los tutorados y que *“Al final mejor usábamos el correo, era más rápido y podía atender a todas las necesidades de los muchachos”*. (Entrevista a tutor)

De acuerdo a la percepción del tutor 5, los temas tratados a través del correo electrónico fueron en su mayoría académicos, sin embargo en el AC se observa que la categoría que se presenta con mayor incidencia es la psicológica.

A decir del tutor 5, centró su trabajo tutorial en favorecer la comunicación con sus tutorados creando un clima de confianza que posibilitó el deseo de los tutorados por continuar con la actividad y les estimuló a trabajar arduamente en su labor estudiantil.

Al preguntarle acerca del desarrollo de su labor como tutor dijo: *“Quiero volver a probar pero necesito que me digas cómo hacer ciertas cosas.... Cómo*

ayudarle al estudiante cuando reprueba o qué hacer para que mejore calificaciones... pero definitivamente sí quiero seguir.” (Entrevista 2010)

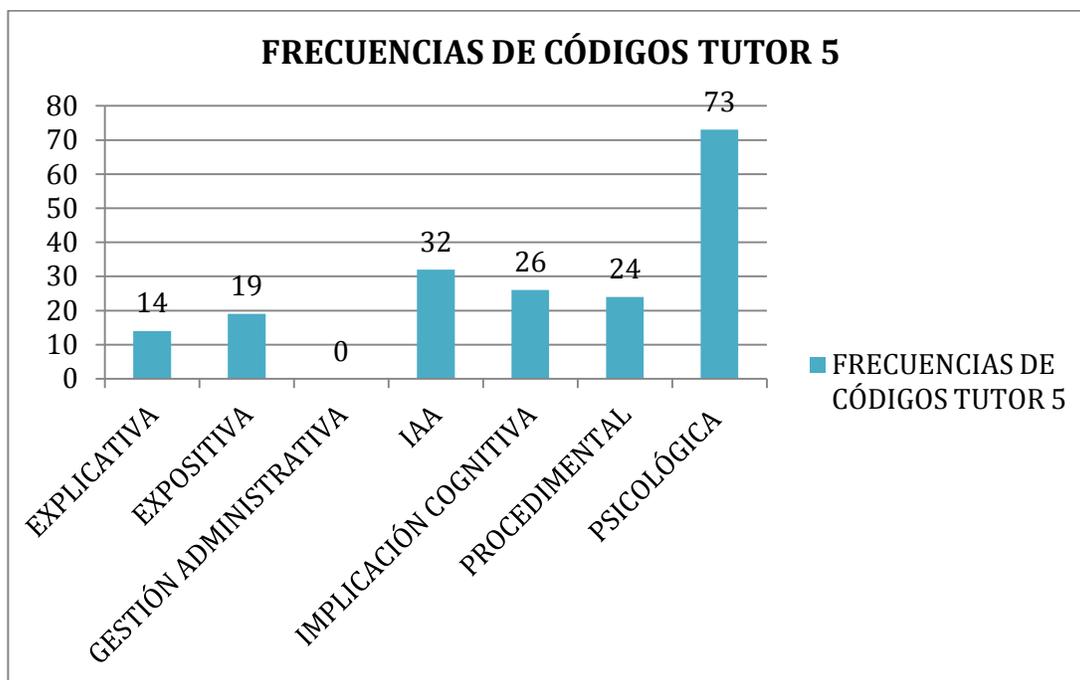
El tutor 5 tuvo a su cargo cuatro tutorados con los cuales tuvo contacto presencial y a través del correo electrónico. Del tutor 5, los tutorados refieren que su apoyo fue importante para desarrollarse, en las entrevistas realizadas a los tutorados para triangular la información del proceso tutorial, uno de los tutorados responde a la pregunta *¿Cómo consideras que fue el proceso tutorial durante este semestre?: “Pues a pesar de algunas dificultades me gustó. Fue bueno”*. De la relación que llevó con su tutor refiere que al principio tuvieron algunas dificultades, pero que finalmente la relación fue constante.

El mismo tutorado señala que la comunicación fue fluida *“Al principio, las dos primeras semanas, por más que yo le mandaba mensajes él no me contestaba, es que mi correo tiene un nombre difícil, pero cuando nos pusimos de acuerdo fueron como entre dos o tres por semana”*.

En la gráfica 29 se presenta la frecuencia de códigos obtenida por el tutor 5:

Gráfica 29

Frecuencia de códigos del tutor 5.



FUENTE: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Frecuencia de códigos. Julio 2012

El tutor 5 presenta ausencia en la categoría gestión administrativa, a pesar de esta situación fue evaluado como un tutor bueno, tanto por las autoridades de la USP, como por los tutorados.

La categoría psicológica es la que se presenta con mayor frecuencia, situación que se ha presentado como una constante en todos los tutores. En segundo lugar la categoría de IAA, situación que coincide con el tutor 7.

Por otra parte, hay una marcada coincidencia con el tutor 10 (quien no es clasificado como Tutor Experto), en el rango de la presencia de las categorías como lo podemos observar en la tabla 18:

Tabla 18

Orden de uso de frecuencias de los tutores 10 y 5.

CATEGORÍAS/ ORDEN DE USO DE FRECUENCIA	TUTOR 10	TUTOR 5
PSICOLÓGICA	1°	1°
IAA	2°	2°
INTERACCIÓN COGNITIVA	3°	3°
PROCEDIMENTAL	4°	4°
EXPOSITIVA	5°	5°
EXPLICATIVA	7°	6°
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6°	NO APARECE

Fuente: resultado del análisis de contenido, Julio 2012. Se presenta el comparativo de uso de frecuencias de las categorías entre los tutores 10 y 5.

Esta coincidencia nos lleva a reflexionar sobre un patrón que puede existir en la incidencia de las categorías; una situación similar se presentó entre los tutores 11 y 7 quienes fueron los mejor evaluados y de quienes se obtuvieron los mejores resultados. Y, a pesar de suponer que requeríamos un estudio longitudinal más amplio para establecer que estas similitudes nos brindaran elementos de análisis, en virtud de que se manifiesta también entre los tutores 5 y 10, podemos inferir como una conclusión importante que el orden en la frecuencia de uso en el cual se presentan las categorías refleja una característica más del Tutor Experto.

Para clarificar lo anterior construimos la tabla 19:

Tabla 19

Orden de uso de frecuencia de los tutores 11 y 7.

Categoría	TUTOR 11	TUTOR 7
Orden de uso de frecuencia		
PSIC	1°	1°
IAA	2°	2°
EXPO	3°	3°
IMP. COGNITIVA	4°	4°

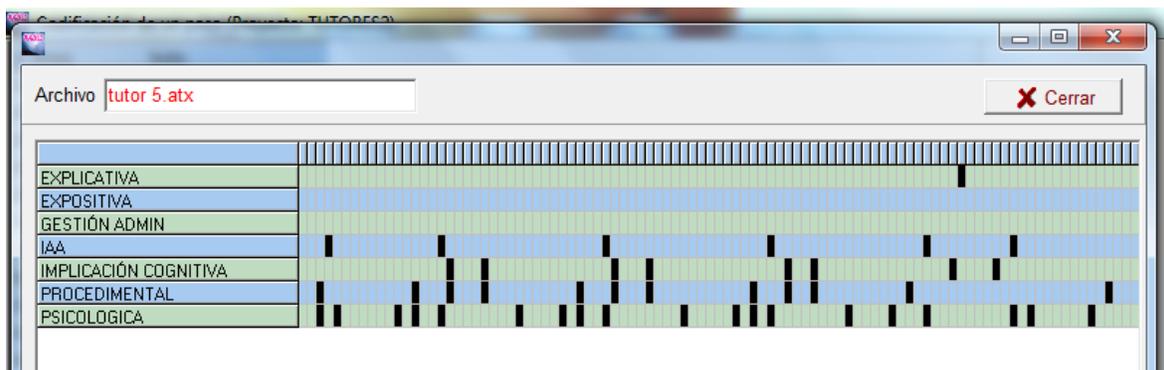
Por lo tanto, el Tutor Experto deberá utilizar con mayor frecuencia la categoría psicológica y a continuación la IAA.

El tutor 5 tiene un estilo de comunicación asertivo, utilizó 447 palabras diferentes, casi tres veces más que el tutor 10, y muy lejos del tutor 7.

En la imagen 3 se puede observar el análisis de contingencia:

Imagen 3

Análisis de contingencia del tutor 5.



Fuente: resultado del análisis de contenido del tutor 5. Julio 2012.

En el análisis de las codificaciones múltiples observamos mayor frecuencia en las categorías psicológica, IAA, implicación cognitiva y procedimental. Las categorías expositiva y explicativa tienen menor frecuencia y la de gestión administrativa no aparece.

Existe contingencia entre las categorías IAA y la psicológica, así como en la de implicación cognitiva y la procedimental.

De lo anterior concluimos:

- El tutor 5 utiliza más vocabulario que el tutor 10 (más del triple de palabras diferentes), lo cual posibilita que la comunicación con los tutorados sea más enriquecedora, sin embargo es menor que el utilizado por el tutor 7.
- Las frecuencias de uso fueron similares a las del tutor 10, pero en mayor cantidad que las que tuvo dicho tutor.
- No utiliza todas las categorías y la frecuencia fue mayor que la del tutor 10 pero menor que las del tutor 11 y tutor 7.
- Se evidencia contingencia significativa en la categoría psicológica.
- El tutor 5 posee un estilo de comunicación asertiva.

El tutor 5, para ser un Tutor Experto requiere incrementar el uso de vocabulario, utilizar todas las categorías e incrementar la frecuencia de uso. Finalmente presentamos al lector al tutor 7, a quien consideramos, de acuerdo a los resultados que se obtuvieron, el Tutor Experto.

4.8.4 Análisis de contenido del tutor 7.

Con respecto al tutor 7, su edad era de 31 años, su preparación profesional Consultor Familiar y su experiencia docente 6 años.

El tutor 7 fue considerado un buen tutor, las autoridades académicas del plantel señalan que *“El tutor siempre ha demostrado un alto espíritu de responsabilidad y compromiso, siempre está dispuesto a contribuir en el desarrollo de las actividades de los estudiantes y como tutor es ideal para apoyar a los estudiantes”*. (Entrevista a autoridades). Por esta razón se seleccionó su

participación. Participó en dos de los tres ciclos del proceso de investigación y fue responsable del grupo de tutorías 7, tenía a su cargo cuatro tutorados.

Dentro de su formación profesional, el tutor 7 no recibió cursos de capacitación en tecnología, en el uso del correo electrónico era poca su experiencia, a partir de su trabajo tutorial participó en los cursos de capacitación de la USP. Su perfil profesional (Consultor familiar), le brindó elementos adecuados para el trabajo tutorial.

Tomó el curso de capacitación para tutores en la USP que se ofreció en el 2008, así como el curso de estrategias tutoriales y tecnología del 2009.

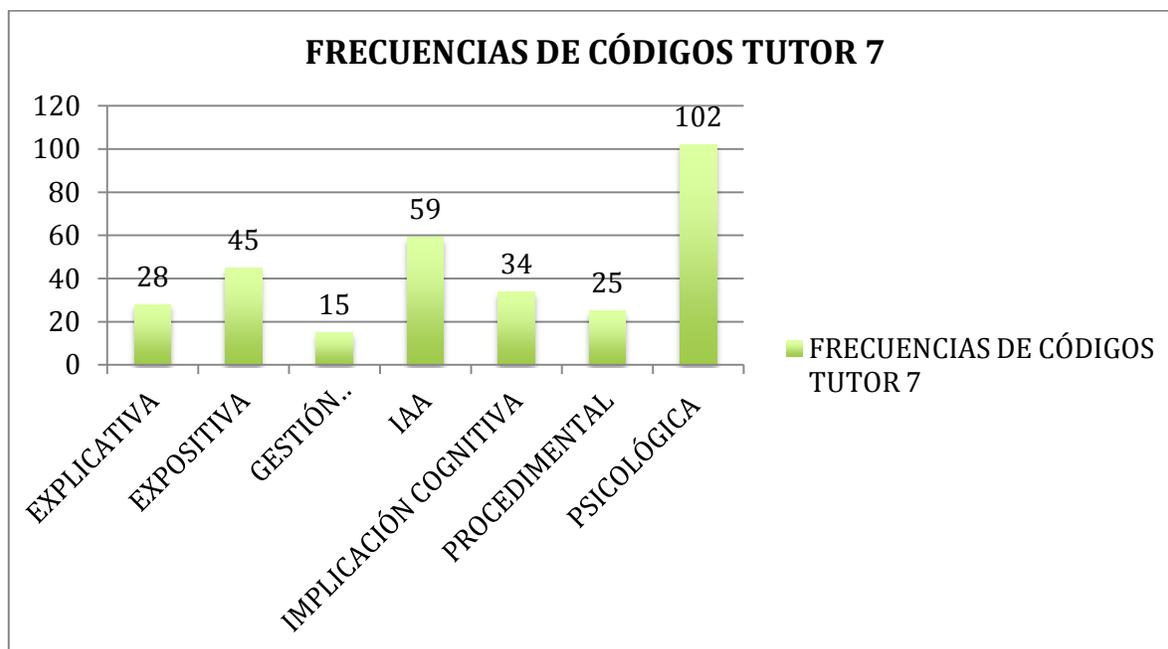
Al iniciar el intercambio de correos el tutor 7 mostró disposición para despejar las dudas de sus tutorados. En el desarrollo de su trabajo tutorial con el uso del correo electrónico, refirió que le costó un poco de esfuerzo contactarse a través de ese medio con los tutorados, pues estaba acostumbrado a entrevistas presenciales, pero conforme avanzó en el proceso descubrió que había buena comunicación con sus tutorados.

Señaló que los temas que abordó con sus tutorados fueron diversos: académicos, de gestión, administrativos pero sobre todo de índole personal.

En la gráfica 30 se pueden apreciar los resultados de las frecuencias de códigos que se obtuvieron a partir del AC en el caso del tutor 7:

Gráfica 30

Frecuencias de códigos del tutor 7.



FUENTE: Resultados de Análisis de Contenido en Aquad 6. Frecuencia de códigos. Julio 2012

El tutor 7 presenta mayor frecuencia en todas las categorías. La psicológica es la que tiene la mayor presencia, y la menor presencia fue la de gestión administrativa. Este tutor coincide con el tutor 10 en tener mayor frecuencia en las categorías psicológica y de IAA, pero se diferencia de él en la cantidad presentada en cada una de esas categorías. A diferencia del tutor 10, quien en la categoría de IAA presentó 12, el tutor 7 tuvo 59. Contrastando con el tutor 11, éste tuvo 43 y el tutor 5, 32, como se puede notar, de todos los tutores el tutor 7 fue quien obtuvo mayor frecuencia.

El tutor 7 tuvo la siguiente frecuencia de códigos:

- ▶ 28 explicativa.
- ▶ 45 expositiva.
- ▶ 15 gestión administrativa.
- ▶ 59 interacciones de apoyo al aprendizaje.
- ▶ 34 implicación cognitiva.
- ▶ 25 procedimental.
- ▶ 102 psicológica.

En el caso del tutor 7, se observa que coincide con los demás tutores en la categoría con mayor presencia: la psicológica, pero es él quien obtiene la mayor frecuencia.

El tutor 7 y el tutor 11 coinciden en el rango de frecuencias en cuatro categorías:

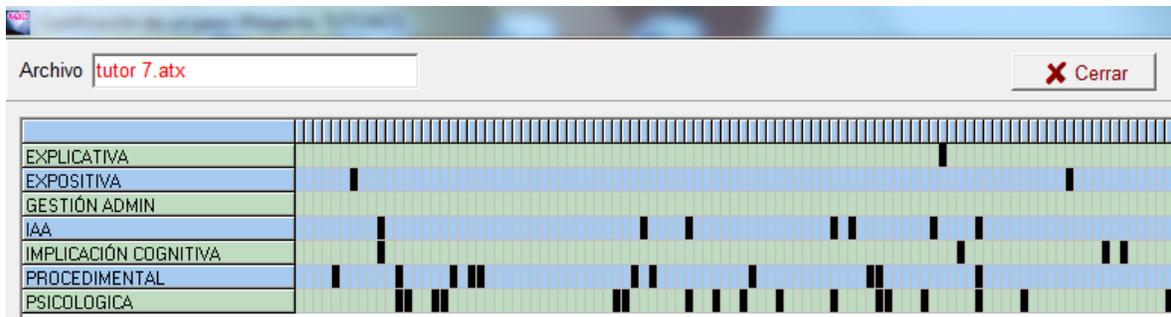
Psicológica, IAA, explicativa e implicación cognitiva.

En el uso de palabras fue el más alto, alcanzó 1361 palabras diferentes, su estilo de comunicación era asertivo; lo cual nos confirma que el uso de una gama amplia de palabras posibilita que se tenga mayor claridad al emitir mensajes a los tutorados. Retomando lo planteado por Rogers en el capítulo dos, acerca de cómo facilitar el cambio del otro, se observó que este tutor expresó con libertad sentimientos e inquietudes, utilizando palabras como: ánimo, compromiso, emoción, gustar, recuerdos, etc.

A continuación presentamos la imagen 4 que nos muestra las frecuencias de códigos que se obtuvieron a partir del AC en el caso del tutor 7:

Imagen 4

Frecuencias de códigos que se obtuvieron a partir del AC en el caso del tutor 7.



Fuente: resultado del análisis de contenido del tutor 7. Julio 2012.

Observamos que en el tutor 7 la frecuencia de la categoría psicológica destaca sobre las demás utilizadas.

El análisis de contingencia nos arrojó los siguientes resultados:

Existe contingencia entre las categorías:

IAA y psicológica. IAA e implicación cognitiva. IAA y procedimental. IAA y expositiva. IAA y gestión administrativa. IAA y explicativa. Explicativa y expositiva. Explicativa y gestión administrativa. Explicativa e implicación cognitiva. Explicativa y expositiva. Explicativa y psicológica. Psicológica y procedimental. Psicológica e implicación cognitiva. Psicológica y gestión administrativa. Psicológica y expositiva. Implicación cognitiva y procedimental.

Los tutorados señalaron que fue un excelente tutor. A la pregunta ¿Cómo consideras fue el proceso tutorial durante este semestre? respondió una de sus tutoradas *“Pues fue muy bueno, diría que excelente pues no había tenido la experiencia y es padre que la Uni [Universidad] nos ofrezca esa oportunidad, mejoré en mis calificaciones y además me gustó...”*

Cuando se le cuestiona acerca de ¿Cómo fue la relación con tu tutor? Dice: *“Uy, fue padrísima, se le tiene confianza, es lindo, y muy preparado, siempre me contestaba lo que le preguntaba, bueno la mayor parte de las veces, en serio sentimos empatía y su trato fue... me trató como persona, entonces yo me sentía segura de hablar y bueno, le decía muchas cosas.”*

En otra pregunta ¿Qué tipo de situaciones trataste en el proceso tutorial? Señaló:

“Uy que cree que de todo, a veces de tareas que no entendía, es más de su trabajo [un trabajo académico] me ayudó porque yo no sabía dónde encontrar información, un día estuvimos trabajando en la biblioteca y además me decía cómo buscar en Internet. También me ayudaba para seleccionar lo del servicio, porque Cristi [otra maestra] no me daba información, Jennifer me lo explicó y así pude irme a donde quería. Mmm y también mis cosas, ya sabe, las personales, me daba consejos y pues yo le tenía confianza porque nunca me regañó”.

Cuando se le cuestionó a la tutorada acerca de qué beneficios te aportó tener un tutor, expuso que *“Muchos, primero porque tener a una persona a la que le cuentas tus problemas te ayuda a tranquilizarte, a saber que siempre saldrá el*

sol, además si te ayuda tu tutora en las clases, que te dice cómo hacerle para buscar datos, o en una materia donde no le entiendes, entonces es mucha ventaja para los estudiantes”.

Lo anterior nos permite señalar que el trabajo tutorial involucra múltiples acciones por parte del tutor, pero que a través del rapport que genere se posibilita una mejor comunicación con los tutorados, y estas acciones se reflejarán en un mejor desenvolvimiento del estudiante durante su trayecto estudiantil.

De lo anterior, tenemos que:

- El tutor 7 es quien utiliza mayor cantidad de palabras diferentes, situación que fortaleció el proceso tutorial pues sus tutorados señalaron que se sintieron acompañados, comprendidos y seguros. Lo que coincide con lo planteado por Rogers cuando sugiere que un tutor debe crear un clima de confianza entre los tutorados y con ello posibilita el desarrollo de ambos. El uso de un amplio vocabulario permite despejar con claridad las dudas que surgen en los tutorados, así como emitir indicaciones, sugerencias e información de una forma más clara.
- Las frecuencias de uso fueron similares a las del tutor 11, pero en mayor cantidad que las que tuvo dicho tutor. El Tutor Experto debería tener una frecuencia de uso de las categorías similar a la de este tutor.
- El tutor 7 utiliza todas las categorías y es evidente que lo hace en mayor cantidad que el resto de los tutores, por lo cual señalamos que el Tutor Experto debe hacerlo de igual forma.

- Se evidencia contingencia, significativa en la psicológica, la cual utiliza como reforzamiento después de otra categoría, esta situación se evidencia también en el tutor 11.

Es así como se culmina con el análisis de resultados, en el siguiente apartado presentaremos al lector las conclusiones de esta investigación.

Conclusiones

En un trabajo de investigación social los procesos se determinan conforme se van obteniendo hallazgos, la presente investigación no fue la excepción y al paso de las acciones prácticas y de las reflexiones teóricas fuimos construyendo el trabajo hasta llegar a este momento en el cual presentamos al lector las conclusiones que obtuvimos.

La hipótesis que guio nuestro trabajo fue “No es posible que cualquier profesor sea tutor, es necesario que el tutor posea ciertas características (relacionadas con las categorías seleccionadas en esta investigación) para desempeñarse como un Tutor Experto.” Y pudimos concluir que para ser un Tutor Experto no es necesario contar con un perfil profesional determinado, cualquier profesor puede desempeñarse como tutor con la condicionante de que desarrolle una comunicación que manifieste las características que presentamos a continuación y que se corresponden a las categorías que se utilizaron para el análisis de los correos electrónicos:

El Tutor Experto deberá tener interés para desempeñarse como tutor, con ello podrá crear un clima de empatía que posibilite al tutorado la confianza para comentar temas de interés de cualquier índole en la búsqueda de soluciones para los problemas que se le presenten.

Cuando el Tutor Experto utiliza el rapport, establece un clima de valoración positiva, que ha decir de Rogers (2010) fortalece al tutorado en su desarrollo emocional, crea en él la resiliencia necesaria además de brindar seguridad para la toma de decisiones. El Tutor Experto con su actitud puede alcanzar el nivel de proyección de la comprensión, que propone Rogers (2007) y que consiste en percibir los sentimientos e intenciones del tutorado, haciéndole notar su comprensión.

El Tutor Experto debe además conocer los mecanismos administrativos de la institución, así como los programas que ofrecen con la finalidad de satisfacer al tutorado y despejar sus dudas u orientarle sobre las acciones que debe acometer en la obtención de becas y promociones. También tendrá que estar en comunicación con los docentes para crear un vínculo entre ellos y su tutorado y alcanzar a subsanar las dificultades que se presenten entre profesores y tutorados.

El Tutor Experto deberá propiciar que el tutorado se interese en temas actuales, que desarrolle un espíritu de investigación que les permita atender a los requerimientos académicos de sus docentes y de la época en la que vivimos. Para ello el Tutor Experto tiene que crear un clima estimulador a través de una comunicación constante, incentivando a sus tutorados a mantener una comunicación activa.

El Tutor Experto deberá fortalecer un estilo de comunicación asertivo que propiciará que los tutorados se sientan con confianza y seguridad de ser

atendidos. A través de esta comunicación asertiva el Tutor Experto podrá influir positivamente en el tutorado, incentivándolo a participar en actividades creativas, académicas, culturales y recreativas que la institución ofrezca.

A través del manejo de una amplia gama de palabras, el Tutor Experto podrá explicitar los temas que aborde con los tutorados, alcanzando a despejar dudas y brindando tanta información como el tutorado la requiera.

El Tutor Experto utilizará diferentes palabras en la expresión escrita (y verbal en el caso de las tutorías presenciales), para despejar dudas acerca de lo que los tutorados requieran. Entre mayor sea la riqueza de vocabulario del Tutor Experto existirá más posibilidad de brindar apoyo al tutorado. Esta situación se pudo observar en la gráfica 27, el tutor 7 es quien utiliza un mayor número de palabras diferentes y fue el mejor calificado en su actividad tutorial. Por lo cual, las explicaciones que brinde o el reforzamiento positivo será a través de la palabra, además el Tutor Experto será capaz de dar sugerencias, instrucciones o apoyo a sus tutorados. El Tutor Experto brindará información o hará una recomendación a su tutorado y utilizará con frecuencia la categoría psicológica.

Con lo anterior podemos dar respuesta a otras de las preguntas que guiaron nuestra investigación. ¿Habrá alguna forma de llevar a esos tutores al perfil del Tutor Experto? Con las características que señalamos debe poseer el Tutor Experto, las IES pueden establecerlas como perfil del Tutor en sus programas tutoriales. Si los tutores conocen estas características y trabajan para

desarrollarlas en su labor tutorial, podrán alcanzar el perfil del Tutor Experto y con ello consolidar su actividad.

A través del uso del correo electrónico el Tutor Experto fortalece la comunicación con el tutorado descartando las problemáticas que en la práctica tutorial manifestaban los tutores, problemas como el tiempo, espacio físico, interés de los tutorados por participar, privacidad, entre otras. El Tutor Experto deberá incidir en la participación del tutorado mediante el envío de mensajes de correo electrónico aún y cuando los tutorados no respondan, a través de la insistencia del tutor se incidirá en una respuesta positiva por parte del tutorado.

Pero debemos hacer notar al lector que el Tutor Experto debe tener clara la organización del proceso de tutorías con el correo electrónico. Con la intención de no crear confusión entre los tutorados, el Tutor Experto debe organizar el uso del correo electrónico especificando la dirección electrónica a la que le enviarán los mensajes, la periodicidad de los mismos, el tiempo en que se tomará para responder a los tutorados, etc. Con estas acciones el Tutor Experto le mostrará al tutorado los mecanismos para entablar comunicación y el tutorado a su vez tendrá menos angustia, pues se sabrá acompañado y además, que obtendrá respuesta a sus mensajes.

En las IES se les brindan diferentes cursos y talleres de capacitación y, a pesar de ello, los tutores demandan más herramientas para su labor. Una herramienta que pudimos comprobar fortalece la comunicación entre el Tutor Experto y el tutorado es el correo electrónico, así las IES pueden ofrecer a sus tutores el uso de esta herramienta. Si se reconoce que la mayor parte de los

docentes universitarios utilizan las herramientas tecnológicas, se les debe insistir en las ventajas que este medio proporciona para fortalecer la comunicación con sus tutorados. Es necesario aceptar que podrán presentarse casos como el del tutor 1, quien, debido a su resistencia al uso de las TIC, prefirió desertar del trabajo como tutor. Para docentes en esta situación deberán crearse espacios de capacitación con el uso de las TIC. La resistencia al uso de las TIC por las personas se subsana con la práctica, si se les brindan herramientas elementales para el uso se podrá incidir en un cambio favorable.

Además de lo anterior, podrían generarse cursos y talleres para fortalecer las características que debe poseer el Tutor Experto a través de técnicas y dinámicas. Esto último no formó parte de la investigación pero se plantea como una posibilidad para el abordaje del perfil del Tutor Experto en las IES.

El Tutor Experto debe establecer un contacto positivo con el alumno, identificar qué problemas tiene, apoyarle en la toma de decisiones y generar la comunicación asertiva. Con el uso del correo electrónico contará con una herramienta que le permitirá desarrollar dichas acciones, brindando una atención más personalizada, libre de interrupciones y con la comodidad de ser una relación asíncrona contando con mayor tiempo para la atención de los requerimientos de los tutorados.

Aunado a lo anterior, el tutorado, al utilizar el correo electrónico como medio de comunicación, podrá formular sus dudas con mayor claridad, expresarse con la libertad que le genere el no tener frente a él al tutor. El tutorado no tendrá que

hacer cita para abordar al tutor, bastará que se establezcan los mecanismos de contacto que se sugirieron con antelación.

El Tutor Experto deberá ser una persona capaz de reconocer al tutorado como persona, orientarle hacia dónde dirigirse, mostrarle en todo momento respeto, generar un clima empático que propicie una comunicación acertada. Apoyarle en el desarrollo de su carrera en un proceso de acompañamiento donde el tutorado pueda plantear sus dudas e inquietudes y el tutor le oriente. En otras palabras, el Tutor Experto propiciará un diálogo auténtico, donde tanto él como su tutorado alcance una comprensión que les permita desarrollarse y crecer.

A partir del análisis de contenido observamos que para acercarse al perfil de Tutor Experto, no se requiere hacer uso de todas las categorías, pero las que utiliza deben tener una alta frecuencia. Podemos inferir que un Tutor Experto debe poseer aptitudes y habilidades para desarrollar las características que implican dichas categorías.

Habría que señalar a los tutores que en las ocasiones en las que se enfrenten a situaciones donde no posean los conocimientos científicos, académicos o administrativos necesarios para orientar a los tutorados, podrán encontrar a través de su experiencia los mecanismos necesarios para subsanar dichas situaciones, ya sea canalizando a los tutorados a las instancias correspondientes o buscando información que podrá enviar a través del correo electrónico al tutorado. La experiencia apoya para adquirir habilidades como tutor.

En la investigación social, los procesos no son finitos, deben propiciar nuevas investigaciones que aborden la temática de estudio con otra mirada. A través del proceso de investigación hemos encontrado las características que el Tutor Experto debe poseer y que les presentamos en los párrafos anteriores. Quedan muchas aristas por analizar, pero hemos concluímos satisfactoriamente este trabajo.

Referencias

LIBROS

Álvarez Pérez, Pedro R. (2004). "Tutoría y aprendizaje autónomo en la universidad del futuro. Convergencia Europea de la Universidad de Valencia. España.

ANUIES. (2000). Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. México, D.F.

ANUIES. (2000). "La educación superior en el S. XXI. Una propuesta de ANUIES". México, D.F.

ANUIES. (2005). "Hacia una propuesta de tutorías en el s. XXI". México, D.F.

APA. (2002). Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association. Edit. El Manuel Moderno. 2ª ed. México. D.F.

Argüís, Ricardo, Arnaíz, Pere y otros. (2001). "La Acción tutorial". Edit. Laboratorio Educativo. España.

Bajtin, Mijail. (1994). "El método formal en los estudios literarios." Edit. Alianza Editorial, Madrid.

Bartolomé R. Antonio. (2004). "Nuevas tecnologías en el aula. Guía de supervivencia." 5ª edición. Edit. GRAO. Barcelona.

Biggs, Jhon. (2006). "Calidad en el aprendizaje universitario." Edit. Narcea, Madrid.

Bisquerra Alzina, Rafael.(2003). "Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica." Edit. CISSPRAXIS, S.A. Barcelona.

Buber, Martin. (1969). "Yo y tú" Edit. Nueva Visión, Buenos Aires.

Carrier, Jean Pierre. (2005). "Escuela y multimedia". Edit. Siglo XXI, México.

Delgado, J. y Gutiérrez. 1999. Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales. Madrid: Editorial Síntesis.

Eich, Eric y otros. (2003). "Cognición y emoción" Edit. Desclée De Brouwer. España.

Elliott, J. (2005). "El cambio educativo desde la investigación – acción". Ediciones Morata. 4ª ed. España.

Elliott, J. (2005). "La investigación - acción en educación". Ediciones Morata. 5ª ed. España.

Freire, Paulo. (2001). "Política y educación" Edit. Siglo XXI, México.

Gaites, Bill.(1996). "Camino al futuro" 2ª Ed. MacGraw-Hill.

Garay Cruz, Luz María. (2009). "Tecnologías de información y comunicación. Horizontes interdisciplinarios y temas de investigación." UPN. México.

García Córdoba, Fernando y otros. (2008). "La Tutoría". Edit. Limusa, México.

Giroux, Henry. (2004). "Teoría y resistencia en educación". S.XXI. México.

González Maura, Viviana.(2004). "La Orientación profesional y currículum universitario."
Edit. Laertes S.A. Barcelona

Hernández Sampieri, Roberto y otros. (2003) "Metodología de la Investigación" 3ª ed.,Mc
Graw Hill. México

Jungman, Eva. (2007). "Adolescencia, tutorías y escuela". Edit. NOVEDUC. Buenos
Aires. 2ª Ed. España.

López y Mota, Ángel D. (2003). SABERES CIENTÍFICOS, HUMANÍSTICOS Y
TECNOLÓGICOS: procesos de enseñanza y aprendizaje. México.

Luengo González, Enrique. (2003). "Tendencias de la educación Superior en México: una lectura desde la perspectiva de la Complejidad". UNESCO.

La investigación educativa en México 1992 – 2002. Tomo II. Consejo Mexicano de Investigación Educativa. México, D.F.

Martínez, María Cristina. (2001). "Análisis del discurso y práctica pedagógica." 3ª edición. Homo Sapiens. Argentina.

Martínez M., Miguel. (2004). "La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual Teórico práctico". 5ª edición. Trillas. México.

Navarro, P. y Díaz, C. (1995). "Análisis de Contenido". En Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales (pp. 177-224). Editorial Síntesis. S.A. Madrid.

Olivé, León. (2008). "La ciencia y la tecnología en la sociedad del conocimiento." FCE, México.

Palamidessi, Mariano y otros. (2006). "La escuela en la sociedad de redes." FCE. México.

Paz Rubio Rosas, Lilia.(2003). "El programa institucional de tutorías (un proyecto en construcción)". UPN. México.

Perrenoud, Philippe.(2008). "Las competencias del profesorado". GRAÓ. Barcelona.

Perrenoud, Philippe.(2012). "Diez nuevas competencias para enseñar". 11ª reimpresión. GRAÓ. Barcelona.

Reparaz, Charo y otros.(2006). "Integración curricular de las nuevas tecnologías." 2ª ed. Edit. Planeta, México.

Reygadas, Pedro. (2009). "Argumentación y Discurso." Edit. Colegio de San Luis.

Rogers, Carl. (1994). "Persona a persona. El problema del ser humano. Una nueva tendencia en psicología." 1ª reimpresión. Edit. Real PeoplePress. Argentina.

Rogers, Carl. (2004). "Terapia, personalidad y relaciones interpersonales." 4ª reimp. Edit.

Nueva Visión. Buenos Aires.

Rogers, Carl. (2006). "Client-centered therapy." Paidós. Buenos Aires

Rogers, Carl. (2007). "El Camino del Ser", 5ª ed. Edit. Kairós. Unión Europea.

Rogers, Carl. (2010). "El proceso de convertirse en persona." Paidós. Buenos Aires.

Ruiz Ávila, Dalia. (2003). "Tejiendo discursos se tejen sombreros." UPN, México.

Silvio, José.(2000). "La virtualización universitaria" UNESCO, Caracas.

SOMECE.(2009). "25 Años de Informática Educativa en México". México.

Trejo Delarbre, Raúl. (2006). "Viviendo en el Aleph. La sociedad de la información y sus laberintos." Edit. GEDISA, Barcelona.

UNESCO. (2006). "Informe sobre la educación superior en América Latina y el Caribe 2000 – 2005". Venezuela.

UNESCO. (2008). "Educación superior y Sociedad. Transformaciones sociales y desafíos universitarios en América Latina".

UNESCO. (2009). "Conferencia Mundial sobre la Educación Superior - 2009: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo." ED.2009/CONF.402/2

Hofstadt Román, Carlos Van Der. (2005). "El libro de las habilidades de la comunicación. Cómo mejorar la comunicación personal". 2ª ed. Edit. Díaz de Santos. España.

Vygotsky, Lev S. (2009). "Pensamiento y lenguaje." 11ª ed. Ed. Quinto Sol, México.

Watzlawick, Paúl y otros.(1981). "Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas". Edit. Nueva Visión. Buenos Aires.

TESIS

Cansino Ávila, María Gabriela.(2007). "El correo electrónico un recurso de Apoyo para las tutorías en la LIE". UPN 241. México.

Garay Cruz, Luz María.(2006). "Formación y práctica de tutores en sistemas de educación a distancia. Uso del correo electrónico y diseño de materiales en línea". Universidad Autónoma de México. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. México.

PUBLICACIONES

ASELE. Actas XII.(2001). Pérez Luisa Consuelo. "El uso del correo electrónico y de las salas electrónicas de conversación en la clase de español como lengua extranjera".

SOMECE.(2009). “Análisis sobre evaluación educativa mediante el uso de las TICs (experiencias docentes)” Mario Oviedo Galdeano y otros. México.

PÁGINAS WEB

1. García, Marcelo. (2008). Comunicación y aprendizaje electrónico: la interacción didáctica en los nuevos espacios virtuales de aprendizaje. Recuperado el 23 de octubre del 2009, http://www.revistaeducacion.mec.es/re343/re343_17.pdf
2. SEP. Estadística Histórica del Sistema Educativo Nacional. Recuperado el 03 de julio del 2010, <http://www.dgpp.sep.gob.mx/Estadi/NACIONAL/index.htm>
3. SEP.(2010). Serie histórica y pronósticos de indicadores educativos. Recuperado el 03 de julio de 2010. http://www.sniesep.gob.mx/indicadores_y_pronosticos.html
4. SEP.(2012). Subsecretaría de Educación Superior. Recuperado el 26 de agosto del 2012. www.ses.sep.gob.mx/.../VF-CAMPUS_MILENIO%5B1%5D.pdf

5. Banco Mundial.(2012). Indicadores del Desarrollo Mundial. Recuperado el 9 de septiembre del 2012.
http://www.google.com.mx/publicdata/explore?ds=d5bncppjof8f9_&met_y=it_net_user_p2&idim=country:MEX&dl=es&hl=es&q=usuarios+de+internet+en+mexico
6. CIA. The world Factbook. <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2153rank.html>
7. UNESCO. (2009). Conferencia mundial de educación superior 2009: Las nuevas dinámicas de la educación superior y de la investigación para el cambio Social y el desarrollo. Recuperado el 8 de diciembre de 2009.
http://www.mcy.e.gov.ar/spu/documentos/Declaracion_conferencia_Mundial_de_Educacion_Superior_2009.pdf
8. ANUIES. (2000). “La educación Superior en el siglo XXI”.Recuperado 26 de febrero de 2009.www.anui.es/servicios/d.../21/index.html
9. Krippendorf. (1990). Recuperado el 28 de mayo de <http://books.google.com.mx/books?id=LLxY6i9P5S0C&pg=PA215&dq=krippendorf+fiabilidad+de+codificacion&hl=es&sa=X&ei=yZ7zTrnRM-WusAK40q3fAQ&ved=0CCwQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false>

10. Borrás.(2007). *TENDENCIAS EDUCATIVAS PARA EL SIGLO XXI EDUCACION VIRTUAL , ONLINE Y @LEARNING ELEMENTOS PARA LA DISCUSION*.Recuperado el 30 de noviembre del 2011.
<http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec15/car.htm>

11. Huber, Günter L.AQUAD cinco : manual del programa para analizar datos cualitativos / Günter L. Huber. Trad. y adaptación deJosé Luis Ulizarna - 1. ed.. - Schwangau : Huber, 2001ISBN 3-9806975-1-7

- 12.Huber, Günter L.: AQUAD seis : manual del programa para analizar datos cualitativos / Günter L. Huber. Trad. y adaptación deJosé Luis Ulizarna - 1. ed.. - Schwangau : Huber, 2001ISBN 3-9806975-1-7. Abreú Abela, Jaime “Técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada.”
<http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>

- 13.Rodríguez Lagunas, Javier y Leyva Piña, Marco Antonio. 2007. “La deserción escolar universitaria. La experiencia de la UAM. El Cotidiano. Marzo-Abril. Vol. 22. N° 142. UAM. México.
<http://www.redalyc.org/pdf/325/32514212.pdf>

14. Javier Rodríguez Lagunas y Juan Manuel Hernández Vázquez.(2005). La deserción escolar universitaria en México. La experiencia de la universidad autónoma metropolitana campus Iztapalapa. Recuperado el 20 de septiembre de 2009.<http://www.horizonteweb.com/biblio/cabero.htm>

15. Cabero y Almenara, Julio. Tecnología Educativa. Diseño y utilización de medios en la enseñanza. Recuperado el 20 de Febrero de 2008. http://www.ciedhumano.org/files/Edutec2005_jULIO.pdf

16. MyComputer PRO. Recuperado el 9 de septiembre del 2012. <http://www.muycomputerpro.com/2012/01/18/las-cifras-de-internet-en-2011-profesional/>

17. AMIPCI. Estudio de mercado de usuarios de internet. Recuperado el 30 de agosto del 2012. <http://www.amipci.org.mx/?P=articulo&Article=71>

18. Pérez-Montoro Mario “Información y Comunicación en entornos virtuales”. Revista Electrónica Razón y palabra. N° 38. Recuperado el 10 de septiembre del 2012. <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n38/mperez.html>

19. De la Cruz Guerra Gloria Alicia. “La comunicación a través del correo electrónico en el ámbito de La educación” II Congreso Internacional sobre Comunicación, Tecnología y Educación. Recuperado el 10 de septiembre del 2012. <http://tecnologiaedu.us.es/cuestionario/bibliovir/107.pdf>

20. Cabero y otros. (2004) Las TIC en la educación. Recuperado el 27 de febrero de 2008. <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts/>
21. Castañeda Figueiras, Sandra. (2004). "Competencias del egresado en Psicología." Recuperado el 31 de enero del 2011. http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/psicologia_caribe/14/2_Competencias%20del%20recien%20egresado_Psicologia%20desde%20el%20caribe_N.pdf
22. Carmen Monforte y Marta Martinez. "Como optimizar la educación abierta y a distancia con tecnologías horizontales, el email." 2003. Recuperado el 24 de enero de 2009. http://www.um.es/ead/red/8/CORREO_ELECTRONICO.pdf
23. La configuración sociotécnica de la red de redes. Eduard Aibar (eaibar@uoc.edu). Universitat Oberta de Catalunya, España. Revista CTS nº 11 vol. 4. Recuperado el 11 de octubre de 2009.
24. Adell, Jordi. (1997). Tendencias en educación en la sociedad de las tecnologías de la información*. EDUTEC REVISTA ELECTRONICA DE TECNOLOGIA EDUCATIVA. Núm. 7. NOVIEMBRE 1997. Recuperado el 2 de noviembre de 2009. <http://edutec.rediris.es/Revelec2/Revelec7/revelec7.html>
25. Llorente Cejudo M^a del Carmen. El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*. Núm.20/

Enero 06. Recuperado el 10 de octubre del 2011.
<http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.pdf>

26. Barrás, Isabel. "Enseñanza y aprendizaje con la Internet: una aproximación crítica." San Diego State University (EE.UU.) Recuperado el 26 de abril del 2011. http://www.lmi.ub.es/te/any97/borras_pb/

27. Cabero Almenara. (2004). Reflexiones sobre la brecha digital y la educación. Universidad de Sevilla (España – UE). Recuperado el 16 de octubre del 2011. cabero@us.es<http://tecnologiaedu.us.es>

Rodríguez Reyes, Tomasa 2011. El uso de las TICs desde la perspectiva docente. Recuperado el 22 de abril del 2013.
investigadoreseduc.wikispaces.com/file/.../Investigacion_final-tics.doc

28. Luisa C. Pérez. 2011. Cómo incrementar el vocabulario durante el aprendizaje de lengua extranjera.

http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/14/14_0501.pdf

Recuperado el 20 marzo del 2013.

Conferencias

La tutoría virtual: técnicas, herramientas y estrategias. Conferencia presentada en Eduweb 2005 (Valencia – Carabobo – Venezuela). M^a del Carmen Llorente Cejudo. karen@us.es <http://tecnologiaedu.us.es> Universidad de Sevilla (España – UE). Recuperado el 29 de octubre de 2009.

Comunicación y aprendizaje electrónico: la interacción didáctica en los nuevos espacios virtuales de aprendizaje. Carlos Marcelo García y Víctor Hugo Perera Rodríguez. *Departamento de Didáctica y Organización Escolar. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Sevilla. Revista de Educación*, 343. Mayo-agosto 2007.

Philippe Perrenoud. “Conferencia magistral: Desarrollar competencias en la escuela: las condiciones de una innovación curricular real”, *Educación* 2001, México, dic. 2008, No. 163. Dossier educativo 85, p. 4

ANEXOS

	TUTOR 11	TUTOR 12	TUTOR 13	TUTOR 14	OBSERVACIONES
Licenciatura.	Psicología.	Licenciatura en relaciones comerciales.	Consultoría Familiar Integral.	Licenciado en Derecho.	
Antigüedad dando tutoría.	2 años	1 año y medio.	2 años y medio.	Desde este semestre	
Forma de ser elegido para el puesto.	Se le puso a prueba.	De acuerdo al perfil requerido por la institución educativa.	Considera que según su perfil profesional y porque ella trata de escuchar las necesidades de los estudiantes	Desconoce el proceso de elección, solo le preguntaron que si quería ser tutor.	
Está de acuerdo con ser tutor.	Si.	Si.	Si.	Si.	
Carreras en las que trabaj	Psicología y derecho.	Administración de empresas, contador público, comercio	Psicología.	Derecho.	

a.		exterior.			
Número de grupos a su cargo.	4	5	1	1	
Nº de alumnos que atiende.	70 aproximadamente	15	16	28	
Nº de alumnos que atiende individualmente.	6	6	12	6	
	TUTOR 11	TUTOR 12	TUTOR 13	TUTOR 14	OBSERVACIONES
Tiempo de duración de las tutorías individuales	30 min.	15 a 30 min.	Mínimo 30 minutos, máximo 50.	Es una visita mínima de media hora pero se puede extender el tiempo conveniente para	

duales				resolver el problema con el alumno.
Medio que utiliza	Personal.	Grupal, personalizada y correo electrónico.	Entrevista individual cada mes y una grupal.	Vía correo electrónico y personales.
Puntos que le agradan.	Que hay contacto con el alumno y que se pueden prevenir problemas académicos.	La interacción con los alumnos.	Estructura Objetividad Evaluación	El programa es muy bueno para poder conocer la problemática de los alumnos, así como sus dudas y sugerencias para que la institución mejore.
Puntos que le desagradan.	Que no siempre hay un horario designado para ellas, que carece de elementos o herramientas para el trabajo tutorial, le gustaría no tener	Muchos registros, desconoce los fines de datos y los considera sin mucho valor. Necesita un	Como acaban de iniciar con este programa, hasta el momento le agrada.	Todo el papeleo que se tiene que hacer. Requiere herramientas para el

	que sacar a los alumnos de sus clases, y a los tutores les hace falta un espacio con privacidad para poder atender situaciones más personales.	espacio físico específico. Requiere curso de capacitación para trabajar con los tutorados.	Requiere herramientas para fortalecer su desempeño o como tutor.	trabajo tutorial. Un espacio específico para impartir las tutorías.
Lo que le agradaría que tuviera.	Un horario y un espacio designado para todos los grupos. Cursos de capacitación.	Espacios para todos los tutores y tutorados. Herramientas para fortalecer su actividad.	Capacitación hacia los tutores. Comunicación de docentes, coordinadores y directivos hacia los tutores.	Pues el programa cumple con sus expectativas, se ha planteado bien desde un inicio.
Problemas que enfrenta.	Que media hora no siempre es suficiente.	Se empalma con otras actividades de la misma institución.	Ella tiene una oficina que considero que le falta privacidad porque tiene vidrios y además que no hay un área establecida de tal manera que el estudiante la	Que los alumnos tengan la confianza para poder solicitar la ayuda del tutor en cualquier aspecto.

identifique como tal y que sea un lugar para los demás tutores.

Que a pesar de las capacitaciones todavía tiene muchas dudas.

<p>Forma de organizar las tutorías grupales e individuales</p>	<p>A partir de este semestre se da tutoría grupal solo durante el primer mes y en caso de ser necesario alguna mas durante el curso.</p> <p>En las tutorías individuales se llama por número de lista a los alumnos y se designa media hora para cada uno, en caso de ser necesario y cuando hay situaciones</p>	<p>De acuerdo a la disponibilidad del tiempo de ellos y mía.</p> <p>Pero por correo electrónico hay entera libertad de contactarse con los tutorados porque no existen límites ni de espacio, ni tiempo.</p>	<p>Individuales: El día de su cita, los alumnos acuden a su oficina para la tutoría.</p> <p>Grupales: Acude al salón de clase y ahí platica con el grupo, establece las citas tratando de que sean dentro de</p>	<p>El tiempo que emplea para las tutorías es de acuerdo al tiempo libre que tiene de sus actividades principales.</p> <p>Sin embargo mediante el uso del correo electrónico le es más fácil y</p>
---	--	--	--	---

personales que lo
requieren se
designa más
tiempo.

los días y rápido
horas atender a
establecida sus
s para la tutorados,
tutoría. * aunque
Aquí tiene este
planeado semestre
exponer ha
algunos resultado
temas de más
interés complicado
general del pues le
grupo, que incrementa
ya le ron los
notifica a tutorados.
la
encargada
del
programa
y al
coordinado
r de la
carrera.

Anexo 2

Encuesta a profesores

1. ¿Cuánto tiempo ha laborado en la USP?
2. ¿Ha sido tutor en alguna ocasión?
3. ¿Estaría dispuesto a ser tutor?
4. ¿Cuáles son las necesidades que se requieren atender para mejorar la función tutorial?
5. ¿Qué acciones considera deben tomarse para fortalecer su trabajo tutorial?
6. ¿Cuántos tutorados ha atendido?
7. ¿Qué tipo de tutorías conoce?
8. ¿Cuál es su opinión con respecto a las tutorías?
9. ¿Cuáles son los problemas a los que se ha enfrentado como tutor?
10. ¿Qué sugerencias haría a la USP para mejorar el proceso de tutorías?
11. ¿Cómo se ha comunicado con sus tutorados?
12. ¿Qué necesidades tienen los tutorados?
13. ¿Cuenta usted con una cuenta de correo electrónico?
14. ¿Utiliza usted su cuenta de correo electrónico para el trabajo académico?
15. ¿Por qué?
16. ¿Qué acciones debe tomar la USP para fortalecer el trabajo tutorial?
17. ¿Qué cursos desea recibir en el futuro?
18. ¿Desea agregar un comentario?

Anexo 4

Instrumento para evaluar el desempeño en la tutoría

1. Muestra el tutor buena disposición para atender a los alumnos

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. La cordialidad y capacidad del tutor logra crear un clima de confianza para que el alumno pueda exponer sus problemas

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Trata el tutor con respeto y atención a los alumnos

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. Muestra el tutor interés en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. Muestra el tutor capacidad para escuchar los problemas de los alumnos



- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Muestra el tutor disposición a mantener una comunicación permanente con el alumno

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Tiene el tutor capacidad para resolver dudas académicas del alumno.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Tiene el tutor capacidad para orientar al alumno en metodología y técnicas de estudio

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Tiene el tutor capacidad para diagnosticar las dificultades y realizar las acciones pertinentes para resolverlas

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Tiene el tutor capacidad para estimular el estudio independiente

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. Posee el tutor formación profesional en su especialidad

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Posee el tutor dominio de métodos pedagógicos para la atención individualizada o grupal

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Es fácil localizar al tutor que tiene asignado

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

14. El tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejarle las opciones adecuadas a sus problemas escolares

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. La orientación recibida de parte del tutor le ha permitido realizar una selección adecuada de cursos y créditos

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. El tutor lo canaliza a las instancias adecuadas cuando tiene algún problema que rebasa su área de acción. Solamente responda esta pregunta si lo ha requerido

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. Su participación en el programa de tutoría ha mejorado su desempeño académico

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Su integración a la universidad ha mejorado con el programa de tutoría

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Es satisfactorio el programa de tutoría

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. El tutor que le fue asignado es adecuado

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Más o menos de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 5

Entrevista a tutores

Objetivo: Encontrar áreas de oportunidad del programa de tutorías

Nombre: Ana Cristina Pineda Morales

1. ¿Qué licenciatura estudió?
Consultoría Familiar Integral
2. ¿Desde cuándo es tutor?
Desde agosto de 2008.
3. ¿Cómo fue elegido para este puesto?
Considera que según su perfil profesional y porque ella trata de escuchar las necesidades de los estudiantes.
4. ¿Está de acuerdo con ser tutor de la institución?
Está de acuerdo porque le gusta mucho esta actividad y también porque como profesionista considera que cuenta con herramientas para desempeñarse como tutora.
5. ¿De qué carrera está encargado como tutor?
De Psicología
6. ¿Cuántos grupos atiende?
Un grupo
7. ¿Cuántos alumnos atiende de manera individual?
16
8. ¿Cuánto tiempo dura el proceso de tutorías individual?
Mínimo 30 minutos, máximo 50.
9. ¿Por qué medio atiende a sus tutorados?
Entrevista individual cada mes y una grupal.
10. ¿Qué le agrada del programa que se está llevando a cabo?

Estructura
Objetividad
Evaluación

11. ¿Qué le desagrada del programa que se está llevando a cabo?

Como acaban de reestructurar este programa, hasta el momento le agrada.

12. ¿Qué le agradaría que tuviera este programa?

Capacitación hacia los tutores.

Comunicación de docentes, coordinadores y directivos hacia los tutores. Por ejemplo: en avisos importantes de eventos.

Recursos para atender a los estudiantes.

13. ¿Qué problemas encuentra a la hora de dar las tutorías?

Ella tiene una oficina que consideró que le falta privacidad porque tienen solo vidrios y además que no hay un área establecida de tal manera que el estudiante la identifique como tal y que sea un lugar para los demás tutores.

14. ¿Cómo organiza el tiempo que tiene para dar las tutorías grupales y las individuales?

Individuales: El día de su cita, los alumnos acuden a su oficina para la tutoría.

Grupales: Acude al salón de clase y ahí platica con el grupo, establece las citas tratando de que sean dentro de los días y horas establecidas para la tutoría. * Aquí tiene planeado exponer algunos temas de interés general del grupo, que ya le notifica a la encargada del programa y al coordinador de la carrera.

Anexo 6

ENTREVISTA FINAL A TUTORADO

Nombre y apellidos: _

Carrera: PSICOLOGÍA I Semestre: I

Fecha: 3 de diciembre de 2009.

Nombre del tutor: Martha

1. En general ¿Cómo consideras fue el proceso tutorial durante este semestre?

Muy mal organizado, primero tuve una tutora y se embarazó y se fue de la escuela, luego me ponen a otra y entonces fue volver a empezar.
2. ¿Cómo fue la relación con tu tutor?

Pues regular, yo la buscaba en la escuela y siempre está ocupada. Le escribí y entonces a veces me contestaba a veces no, pero regular. Creo que fue cuestión de suerte porque a los demás les tocaron buenos tutores.
3. ¿Cómo consideras que debe ser un “buen tutor”?

Fácil, el que te escucha, te apoya, te contesta, ya sabe, un tutor como el de Hídalía o Fabiola. Que cuando le buscas te atiende, que sabe que le necesitas y te da las ideas de cómo trabajar y mejorar.
4. ¿A qué crees que se debió la situación con tu tutora?

A que tiene siempre mucho trabajo, eso es importante deberían darles más tiempo para ser tutores.
5. ¿Qué problemas de comunicación enfrentaste con tu tutor?

Mire no es que me queje de mi tutora porque cuando me atendía me daba consejos y me ayudaba, pero creo que necesitábamos más tiempo, como que nos faltó conocernos más.

6. ¿Qué tipo de situaciones trataste en el proceso tutorial?

Varias cosas de la escuela, materias difíciles, profes insufribles o exigentes (se ríe) y problemas con los compañeros del salón, dudas de las becas, cosas así.

7. ¿Qué beneficios te aportó tener un tutor?

Pues el tener una tutora que te ayuda cuando se ofrece.

8. ¿Qué problemas te generó el tener un tutor?

Impotencia cuando no podía comunicarme con ella.

9. ¿Cuántas reuniones tuvieron a la semana?

En la escuela casi nunca, por correo fue más.

10. ¿Aproximadamente en cuántas ocasiones intercambiaron correos electrónicos?

Uno a la semana.

11. ¿Qué beneficios te trajo la actividad tutorial?

Mejoré en las materias porque mi tutora me dijo cómo estudiar, elaborar acordeones para estudiar y resúmenes.

12. ¿Qué problemas te generó la actividad tutorial?

Ninguno.

13. ¿Qué acciones deben ponerse en marcha para mejorar el proceso tutorial?

Sí, que les dejen tiempo para trabajar con nosotros.

14. ¿Qué problemas encontraste en la comunicación con tu tutor a través del correo electrónico?

Ninguno.

15. A partir de la experiencia vivida ¿qué sugerencias puedes hacer?

Que cuando te nombran un tutor deben respetar el tiempo para atenderte.

16. ¿Algún comentario que desees agregar?

Si quiero seguir con la tutoría porque me ayuda a mejorar.