

Estrategias de tutoría para el acompañamiento del estudiante en el Bachillerato Virtual de la Universidad Autónoma de Sinaloa

Martín Pastor Angulo y Gabriel Roberto Pastor Casillas

*Tutoring strategies for student monitoring in the virtual high school program
from the Universidad Autónoma of Sinaloa*

Resumen

En el año 2006, la Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS) adoptó oficialmente el Programa Institucional de Tutorías, el cual es un servicio que responde a los lineamientos estipulados en la legislación universitaria y que se ofrece en todas las Unidades Académicas con el propósito de fortalecer la formación integral del estudiante, al brindarle apoyo durante toda su trayectoria.

Los alumnos del Bachillerato Virtual cuentan con un tutor que los acompaña a lo largo de los dos años que duran sus estudios en el Centro de Universidad Virtual. Dicho tutor emplea diferentes recursos de la plataforma (mensajería personal, chat, videoconferencia, foros), además del correo electrónico, a fin de contar con una mejor perspectiva de su grupo en lo referente a motivación, hábitos de estudio y autoestima, entre otros. Asimismo, recurre a los asesores par, quienes se encargan del aspecto académico del grupo e informan al tutor sobre su desempeño.

Debido a la diversidad de estudiantes que ingresan al Bachillerato Virtual, es de esperar

Abstract

The Universidad Autónoma of Sinaloa officially adopted the Institutional Tutoring Program in 2006, which is a university service that answers to the established guidelines by the university's legislation offered to all the academic units with the goal of strengthening the comprehensive education of the student, providing support throughout their academic journey.

Virtual High School students can rely on a tutor who will accompany them during their two years studying in the Virtual University Center. The tutor will provide a monitoring service backed up on different resources from the virtual platform (personal messages, chat, videoconferences, forums) as well as on emails in order to obtain a better perspective of his groups regarding their motivation, study habits, self-esteem amongst others.

The support from teachers in charge of academic counseling to their peers, will likewise, inform the tutors about this progresses.

It is to be expected that the diversity of students in Virtual High School programs some of

que algunos de ellos requieran un tipo de atención diferente. En estos casos, el Responsable de Tutorías canaliza a todos aquellos que necesitan una atención especializada por parte de un profesional, como puede ser un psicólogo o un psicopedagogo. Todo esto con el fin de la mejora continua en la vida escolar del tutorado.

Palabras clave: Tutorías; Virtual; Tutor; Tutorado; Responsable de Tutorías.

INTRODUCCIÓN

La Universidad Autónoma de Sinaloa (UAS) en su afán por brindar una educación integral y de calidad a los estudiantes, dirige sus esfuerzos a acciones que permitan establecer un nuevo modelo educativo de formación dirigido al ciudadano de la sociedad del conocimiento.

Este nuevo modelo educativo se centra en la calidad de los procesos, en su gestión y organización para desarrollar las competencias que se promueven desde el Sistema Nacional de Bachillerato (SNB) y que dan cuenta del perfil del egresado que necesita nuestro país y que se busca en un contexto internacional.

Ya que el nivel bachillerato es tan importante en la escala formativa de las actuales generaciones, resulta indispensable velar por aquellos que acceden a estos estudios, a fin de que logren concluir con éxito su proceso educativo y puedan aspirar a una mejor calidad de vida. En el nivel medio superior, los índices de deserción alcanzan niveles críticos y las modalidades a distancia son las más afectadas, lo cual es indicativo de la existencia de factores claves que inciden en este fenómeno donde los alumnos terminan abandonando sus estudios y, en consecuencia, limitando sus posibilidades de desarrollo personal y profesional.

En este contexto y con la firme convicción de apoyar a que los estudiantes de la UAS con-

them would require different types of attention. In these cases, the Head of Tutoring will channel all the tutees in need of specialized attention to the corresponding professional, such as a Psychologist or even an Educational Psychologist. This in order to achieve a continuous improvement on the tutee's academic journey.

Keywords: Tutoring, Virtual, Tutor, Tutee, Head of Tutoring.

cluyan sus estudios de bachillerato, el Programa Institucional de Tutorías tiene como primera finalidad detectar y atender las causas de deserción escolar. Para ello, se necesita fortalecer la formación integral de nuestros alumnos mediante un sistema de acompañamiento tutorial en todas las unidades académicas de la institución, el cual se encuentra coordinado desde la Secretaría Académica Universitaria. En este sentido, se espera coadyuvar al estudiante en sus procesos de aprendizaje en las diferentes dimensiones (actitudinal, valorativa, procedimental y cognoscitiva) lo que, a su vez, nos permita contrarrestar los problemas de reprobación, bajo desempeño, deserción y eficiencia terminal.

Para el Nivel Medio Superior (NMS) de la UAS, elevar la eficiencia terminal no solo indica un incremento en el número de estudiantes egresados, sino que representa una mayor oportunidad para que esos jóvenes o adultos continúen con su formación académica y proyecto de vida.

No obstante, la reprobación, la deserción y el fracaso escolar en el NMS se erigen como las mayores preocupaciones del sistema, pues en el bachillerato es donde se presentan las tasas más altas de estos fenómenos.

Conviene subrayar que la posibilidad de disminuir la reprobación y la deserción en la EMS está íntimamente ligada a la calidad con la que se presta el servicio de tutoría. Como reconoce la Secretaría de Educación Pública (2009), el fracaso escolar o la toma de decisiones equivocadas por la falta de apoyo en el momento oportuno, pueden ser evitados mediante una tutoría más vigorosa, a la que se asigne un lugar preponderante en el quehacer educativo.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En la Universidad Autónoma de Sinaloa, la educación a distancia a través del Proyecto Institucional UASVirtual, representa una alternativa viable para aquellas personas que por alguna circunstancia no pueden asistir a las modalidades convencionales de educación. Lo anterior se debe a que una de las principales ventajas de las modalidades no convencionales radica en su capacidad para atender los requerimientos de los alumnos que viven lejos de los centros educativos. Gran parte de esta población está conformada por adultos que trabajan y mujeres que conjugan labores familiares con el estudio (Corrales, 2009).

El desarrollo vertiginoso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) abre nuevas posibilidades para ampliar la educación universitaria a distancia. Como afirma Pedro Álvarez (2012), el dominio y uso de las TIC posibilitará a cualquier estudiante a realizar labores que impliquen la gestión de la información, la elaboración de conocimiento y la comunicación; asimismo, facilitarán el desarrollo de competencias, así como su integración en la sociedad del conocimiento.

Sin embargo, y pese a que la educación a distancia constituye una opción que permite una mayor equidad en los esquemas de formación, esta modalidad entraña riesgos relacionados con los niveles tradicionales de cali-

dad tal como los conocemos en los programas educativos presenciales. En cualquier caso, se reconoce que la acción tutorial constituye un factor fundamental en el aseguramiento de la calidad de los programas, pues a través de ella se establece una estrategia institucional capaz de garantizar que los procesos educativos no solo se centren en el ingreso de los estudiantes sino también en su permanencia, egreso y eficiencia terminal.

En este sentido, elevar la calidad educativa, desarrollar las competencias y fortalecer la permanencia en el NMS (SEP, 2008), representa para la Secretaría de Educación Pública una prioridad de primer orden. Por ello, desde 2008, surgió la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS) que, a través del Marco Curricular Común (MCC), constituye el fundamento para la construcción de un Sistema Nacional de Bachillerato (SNB), el cual contempla la igualdad de oportunidades y la necesidad de fortalecer el acceso y la permanencia en el sistema, por medio de una educación de calidad orientada al desarrollo de competencias.

Reformar los planes de estudio del nivel bachillerato bajo los lineamientos del SNB ha sido uno de los pilares claves en la UAS para promover la calidad de la educación. En conjunto ello, la acción tutorial representa la piedra de toque que ofrece mayor viabilidad a nuestro modelo pedagógico centrado en el alumno. Al respecto, se vuelve necesario señalar que, para ANUIES (2001), la tutoría es un proceso de acompañamiento durante la formación del estudiante, que se concreta mediante la atención personalizada, por parte de académicos competentes y capacitados, a un alumno o a un grupo reducido de estudiantes.

A lo largo de la historia reciente, las modalidades no convencionales han propiciado nuevas formas de interacción. En el caso de nuestro programa de bachillerato, lo virtual constituye el centro de la actividad de media-

ción pedagógica, lo que implica la generación de procesos psicológicos específicos y diferenciados de aquellos vinculados a las modalidades convencionales. Por esta misma razón, Moneo y Coll (2008) se refieren a una Psicología de la Educación Virtual, en tanto que ésta conlleva repercusiones que van desde aspectos del desarrollo cognitivo, de tipo representacional, hasta aquellos vinculados a la socialización; todos ellos se encuentran interrelacionados de manera estrecha.

Por lo tanto, se requiere de un modelo de tutoría académica personalizada en donde el tutor se enfoca en guiar y orientar a los estudiantes hacia el aprendizaje autónomo (UAS, 2005). En este contexto, esta figura represen-

ta diversos roles, tales como el pedagógico, el social, el técnico, el relacionado a la dirección y el orientador (Llorente, 2006).

El Centro de Universidad Virtual, como todas las unidades académicas de la UAS, cuenta con un Departamento de Tutorías encabezado por el RT. Este departamento depende localmente de la Coordinación del Bachillerato Virtual, pero se regula como parte del Programa Institucional de Tutorías (PIT) de la UAS. En esta área departamental se incluyen otros sujetos que participan en los procesos educativos: tutores, tutorados y asesores pares. Todos ellos conforman el comité de tutorías del Bachillerato Virtual, como puede apreciarse en la Figura 1.

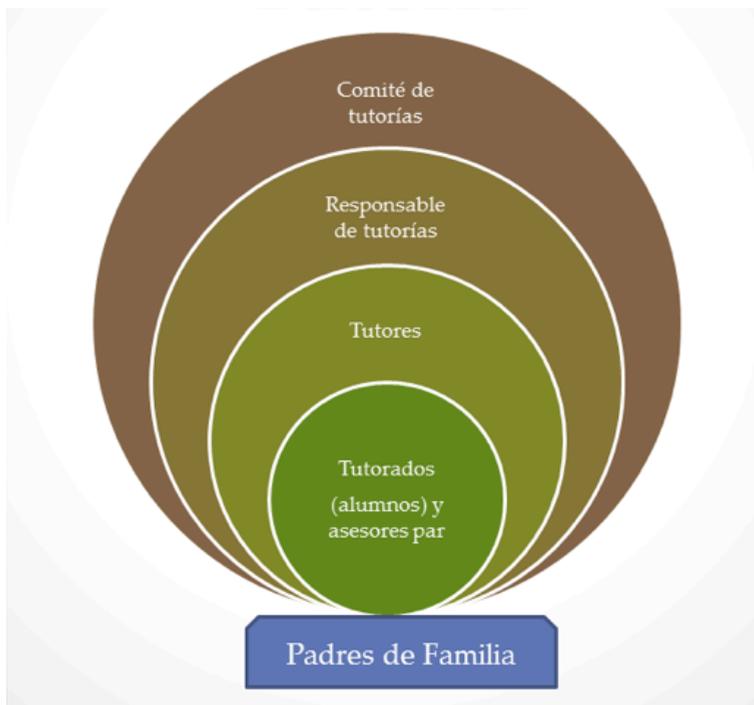


Figura 1. Principales Figuras en la Tutoría del Bachillerato Virtual
Fuente: elaboración propia.

El RT es el personal docente capacitado para el desarrollo de la acción tutorial, responsable de coordinar, gestionar y operar el Plan de Acción Tutorial (PAT) de su respectiva Unidad Académica, conforme a lo establecido en el Programa Institucional de Tutorías, la Ley Orgánica, el Estatuto General y el presente Reglamento (UAS, 2011).

La persona Responsable de Tutorías coordina toda la actividad tutorial de la Unidad Académica y cuenta con la autoridad para enviar al Centro de Atención Estudiantil los casos que le remitan los tutores o aquellos que él mismo considere pertinente.

Por otra parte, la figura del profesor se corresponde con el perfil exigido por el SNB: los profesionistas que se dedican a la docencia poseen un conjunto de competencias que integran conocimientos, habilidades y actitudes que ponen en juego para generar ambientes de aprendizaje a fin de que los estudiantes desarrollen las competencias genéricas.

Si bien el tutor debe ser un profesional equilibrado que domine y haya desarrollado también las competencias docentes promovidas por el SNB y adoptadas por la UAS para aumentar la calidad educativa, existen tres competencias docentes que se consideran de gran relevancia para el perfil del tutor en el Bachillerato Virtual. Nos referimos a algunas de las consignadas en el Acuerdo 447 del Diario Oficial de la Federación (2008):

- Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.
- Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.
- Participa en los proyectos de mejora continua de su escuela y apoya la gestión institucional.

Otro de los actores importantes en este proceso es el asesor par: se trata de un estudiante que cuenta con una trayectoria académica significativa dentro del Bachillerato Virtual y que muestra disposición al momento de aportar al grupo una orientación para que logren sus objetivos. Para ello, comparte voluntariamente sus conocimientos, capacidades, y actitudes con sus demás compañeros.

Por último, todo aquel alumno inscrito al Bachillerato Virtual y que necesite una atención educativa se le considera como tutorado, ya sea por deficiencias o problemáticas en su estudio o bien por su alto desempeño (en este caso, se plantea la necesidad de potencializar sus capacidades).

Descripción de las Estrategias utilizadas en el acompañamiento a los estudiantes

El Responsable de Tutorías y los tutores son figuras capacitadas para la labor tutorial. Al inicio de cada semestre, el RT asigna un tutor a cada grupo; dicho tutor a su vez se dará a la tarea de brindar un acompañamiento sistemático a sus tutorados con la finalidad de detectar y evitar posibles casos de deserción y reprobación. Para lograrlo, lleva a cabo diferentes estrategias establecidas en el PIT, además de las desarrolladas por el propio cuerpo del Departamento de Tutorías en conjunto con la Coordinación del Bachillerato Virtual. Asimismo, el RT realiza al inicio de cada ciclo escolar un PAT como documento que describe la manera en que se va a trabajar, incluyendo un cronograma de actividades a seguir y concluyendo con una evaluación al final del semestre para ver en qué aspectos se necesita mejorar para el siguiente calendario escolar.

Cabe destacar que Secretaría Académica Universitaria de la UAS proporciona diferentes herramientas de diagnóstico a todos los depar-

tamentos de Tutorías de las unidades académicas. Estos instrumentos permiten identificar necesidades para dar un acompañamiento pertinente al tutorado y generar, a su vez, una mejora en los niveles de calidad en la UAS; además, representan un apoyo para que los tutores cumplan con su objetivo. Estas herramientas, conformadas por cuestionarios que cada tutorado debe responder, se enfocan en detectar estilos de aprendizaje, problemas actitudinales y orientación motivacional, entre otros.

El principal instrumento empleado en Tutorías es el cuestionario de Estilos de Aprendizaje y Orientación Motivacional (EDAOM). Esta herramienta arroja como resultado una gráfica donde se pueden observar diferentes aspectos de cada estudiante, permitiendo un análisis personalizado acerca de las características y necesidades educativas de todos los tutorados. Además, se implementan otros cuestionarios, como el de Hábitos de Estudio y Motivación para el Aprendizaje (HEMA) y el de Estilos de Aprendizaje (CHAEA). En todos ellos, el tutor recopila la información arrojada por los instrumentos y la incorpora al expediente del alumno. Asimismo, realiza un reporte semanal de actividades realizadas y no realizadas en la plataforma virtual por parte de sus tutorados, así como de sus entradas a los cursos actuales para identificar si existe ausentismo, omisiones o reportes de sus profesores.

El tutor realiza también una sesión grupal una vez al mes, completando cinco por semestre. Dichas sesiones se realizan por medio de videoconferencia o sala de chat y en ellas se tratan aspectos para mejorar o reforzar el comportamiento de los estudiantes con respecto a sus clases o atender situaciones específicas. Los temas que se abordan dependen de las necesidades educativas que el tutor haya detectado y habitualmente están relacionados

con hábitos de estudio, autoestima y trabajo colaborativo. Si un estudiante requiere asesoría académica y no la solicita a su asesor, el tutor debe gestionarla.

El tutor debe detectar potenciales deserciones y reprobaciones, por lo tanto, las sesiones grupales son una estrategia recomendada para que todos los tutorados participen. Una vez que se localizan los casos a atender, la tutoría grupal pasa a ser individual: al finalizar la sesión grupal, el tutor acuerda ponerse en contacto con el estudiante que presente algún tipo de problema a fin de encontrar juntos la solución. Este paso es clave para construir asertivamente la relación, pues el tutor debe ser muy consciente de sus propias capacidades, en especial si el alumno requiere de un tipo de atención especializada, lo que implica una canalización al RT. Este último decidirá la pertinencia de esta acción, así como la instancia adecuada, ya sea una correspondiente a la Unidad Académica, a la UAS o a una externa.

La UAS cuenta con diferentes instancias especializadas para canalizar alumnos de acuerdo con la situación o problema que presenten. Uno de los principales espacios institucionales es el Centro de Atención Estudiantil (CAE), donde los estudiantes son atendidos por psicólogos, psicopedagogos y médicos generales. Se cuenta con un CAE en las principales ciudades del estado; en estos sitios se atiende de una manera profesional y confidencial a los casos especiales de las unidades académicas. La Figura 2 muestra el proceso estratégico de atención tutorial aquí descrito.

Cabe mencionar que en el Bachillerato Virtual de la UAS hemos canalizado al CAE a diferentes alumnos. Actualmente, uno de nuestros estudiantes es atendido en este centro, ya que su tutora detectó un comportamiento poco común, pues es muy tímido, presenta bajas calificaciones, se distrae fácil-

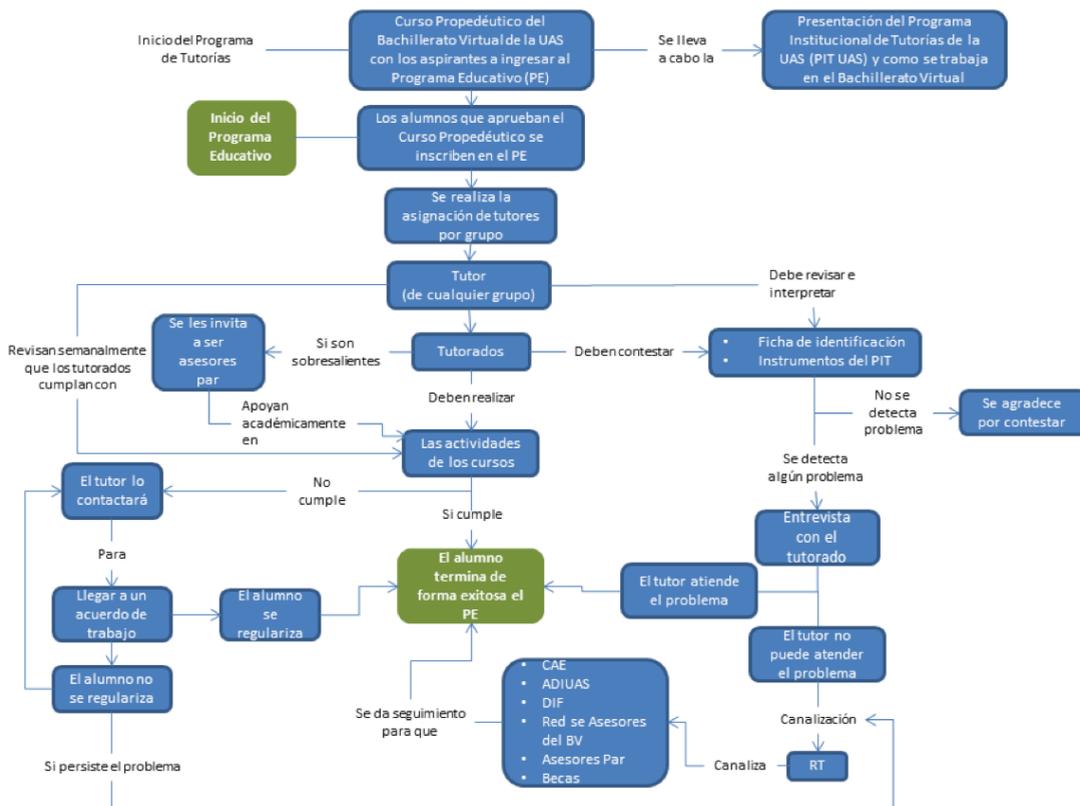


Figura 2. Estrategias de atención tutorial al estudiante en el Bachillerato Virtual.

Fuente: elaboración propia.

mente y solamente presta atención a actividades que le gustan, principalmente las relacionadas con el arte. En un primer momento, su tutora habló con diferentes asesores, percatándose de que en todos los cursos el estudiante se comportaba de la misma manera. Después de hacerle una entrevista y proponerle otras estrategias de estudio, lo canalizó al CAE donde nos informan que el alumno presenta algunos problemas psicológicos y es tratado por medio de Arteterapia.

En la UAS también existe un programa denominado Atención a la Diversidad (ADIUAS),

el cual se enfoca principalmente en ayudar a los alumnos que cuentan con alguna discapacidad, ya sea motriz, visual o de otro tipo. Además, se consideran instancias externas para canalizar a los tutorados entre las que destacan el DIF y el Seguro Social.

Como se había mencionado con anterioridad, el asesor par es un alumno sobresaliente que tiene la disposición y disponibilidad de ayudar a sus compañeros. Elegir un asesor par es tarea del tutor y no resulta sencillo, pues la mayoría de los estudiantes no disponen de suficiente tiempo para ayudar a sus compañeros.

Sin embargo, hemos conocido personas que sí han llevado a cabo esta noble labor y lo han hecho de una manera ejemplar.

Citémos un caso: en una graduación reciente, dos alumnas obtuvieron el primer lugar de aprovechamiento y una de ellas fungió como asesora par. Desde su inicio en el Bachillerato Virtual, sobresalió en las actividades y asignaturas del programa, por lo que se le invitó a desempeñar este rol, atendiendo a compañeros que necesitaban asesorías o presentaban dudas relacionadas con algún tema de las diferentes materias. Sus compañeros la contactaban con frecuencia mediante la aplicación de WhatsApp, mensajes en plataforma y llamadas telefónicas. La estudiante contaba con un espacio propio para videoconferencias en nuestra plataforma de aprendizaje y lo utilizaba cuando lo consideraba necesario.

Como se ha podido apreciar, todo asesor par juega un papel importante en su grupo escolar, ya que apoya de la mejor manera a sus compañeros y siempre cuenta con el acompañamiento del tutor asignado a su grupo. El asesor par también aporta al tutor información acerca de sus compañeros con la finalidad de auxiliar en la labor de detección de posibles alumnos que se encuentren en peligro de reprobación y/o deserción.

CONCLUSIONES

La figura principal en el Programa de Tutorías del Bachillerato Virtual es el tutorado, ya que toda la atención está centrada en el estudiante y cada una de las modificaciones en dicho programa tiene como objetivo formar mejores alumnos. Los resultados señalan que, gracias a un buen aprovechamiento, se logra disminuir los índices de reprobación, deserción y rezago, los cuales constituyen, para la educación media superior, una de las mayores preocupaciones a nivel nacional.

Cabe destacar la importancia de que, al final del ciclo escolar, los tutorados evalúen el programa, pues esto posibilita adecuaciones y mejoras en su implementación durante el siguiente semestre. Asimismo, esta evaluación permite informarnos acerca de cómo se sienten los alumnos con este programa. Finalmente, gracias a esta estrategia podemos verificar si los objetivos planteados al inicio del ciclo se han cumplido o no y qué es lo que faltó para alcanzar la meta.

Durante los siete años del programa de Bachillerato Virtual de la UAS, han ingresado alumnos con una gran variedad de características, ya sean jóvenes que por alguna razón no pudieron asistir de forma física a centros educativos o que se inclinan por la opción virtual, atletas de alto rendimiento, adultos mayores, madres o padres de familia, entre otros. En este sentido, reconocemos que todos los alumnos son diferentes y tienen distintas necesidades, pero comparten una meta común: terminar sus estudios en este nivel educativo. Coadyuvar con ese propósito, es la misión esencial de todos los departamentos de tutorías en la UAS.

REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2012). *Tutoría universitaria inclusiva. Guía de buenas prácticas para la orientación de estudiantes con necesidades educativas específicas*. Narcea: Madrid.
- ANUIES (2001). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*, ANUIES: México.
- Corrales, V.A. (2009). *Plan Institucional de Desarrollo "Visión 2013"*. Universidad Autónoma de Sinaloa: Culiacán, México.
- Llorrente, M. del C. (2006). El tutor en E-learning: aspectos a tener en cuenta. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, Núm. 20. Re-

cuperado en agosto de 2017 desde <http://www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/517>

- Monereo, C. y Coll, C. (2008). Educación y aprendizaje en el siglo XXI: Nuevas herramientas, nuevos escenarios, y nuevas finalidades. En C. Monereo y C. Coll (ed.), *Psicología de la Educación Virtual*. Ediciones Morata: Madrid, pp.19-52.
- Secretaría de Educación Pública. (2008). Acuerdo número 444 por el que se establecen las competencias que constituyen el marco curricular común del Sistema Nacional de Bachillerato. *Diario Oficial de la Federación*, octubre: México.
- Secretaría de Educación Pública. (2009). Acuerdo 9 del Comité del SNB. *Diario Oficial de la Federación*, diciembre: México.
- UAS (2005) Programa Institucional de Tutorías. Universidad Autónoma de Sinaloa: Culiacán, México.

UAS (2011) *Reglamento del Programa Institucional de Tutorías*. Universidad Autónoma de Sinaloa: Culiacán, México.

Martín Pastor Angulo

Asesor Responsable del Proyecto Institucional UASVirtual
Universidad Autónoma de Sinaloa
pastor@uas.edu.mx

Gabriel Roberto Pastor Casillas

Responsable del Programa de Tutorías del Bachillerato Virtual
Universidad Autónoma de Sinaloa
grpc@hotmail.com