

Programa de tutoría de la UVEG: un proyecto en construcción. Sistema de Seguimiento al Estudiante

UVEG's counseling program: work in progress. Student follow up system

Resumen

El siguiente documento es producto de la discusión colegiada que, durante un año de trabajo (2009-2010), se ha realizado dentro de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG). Contiene datos documentados a través del trabajo de la tutoría desde la experiencia de los profesores de asignatura virtual (PAV), profesores expertos en contenido (PEC), y promotores y directores de división académica.

El propósito es dar a conocer los referentes construidos en forma colectiva, mismos que fundamentan el trabajo y la construcción del Sistema de Seguimiento al Estudiante (SSE) como parte de la necesidad operativa de la tutoría en la UVEG.

Asimismo, se describe cómo concebimos a la tutoría, sus objetivos, la metodología que seguimos y las primeras conclusiones; se hace un balance de las fortalezas que percibimos y que consideramos necesario seguir apoyando, así como las áreas de oportunidad que ubicamos como puntos importantes de reflexión y

de trabajo que abren caminos y oportunidades para seguir construyendo la labor de tutoría.

Palabras clave: educación virtual, profesores expertos, tutoría

Abstract

This document is the result of a year-long peer discussion at the Universidad Virtual del Estado de Guanajuato. It includes documented data through the work of counselors from the perspective of online teachers, teachers who are content experts and promoters and directors of the academic division.

Its aim is to communicate the result of this collective endeavor, basis of the Student Follow up System, required by counselors at UVEG. It describes the way in which we conceive counseling, its purposes, the method followed and initial conclusions. A balance of strengths we identify and should promote as well as weaknesses we have to reflect upon is presented.

Key words: virtual education, experts, course, counseling

Antecedentes

La UVEG es una institución educativa que quiere convertirse en una opción viable para las personas cuyo interés es continuar su formación educativa, que buscan incluir su experiencia laboral dentro de su desarrollo personal y profesional, pero que, por diversos motivos económicos y/o socioculturales, no han encontrado una alternativa que les permita realizar o concluir sus estudios.

La modalidad de educación en línea resulta un proyecto innovador, complementario a los que actualmente existen en el estado de Guanajuato; propone opciones distintas al esquema educativo tradicional de enseñanza-aprendizaje, se lleva a cabo en un ambiente virtual de aprendizaje (AVA¹), con actividades que permiten a los alumnos construir, de manera autogestiva, aprendizajes significativos y formativos aplicables a su vida cotidiana.

Lo anterior implica nuevas perspectivas y prácticas para aprender, conocer, estudiar así como facilitar el aprendizaje, lo que exige una organización especial para su operación, en un ambiente que facilite y contextualice los contenidos para el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes. Por lo tanto, se requiere la participación de especialistas que cubran funciones precisas, una plataforma tecnológica particular y un modelo de gestión definido.

Es a partir de noviembre de 2008 cuando empieza a operar la figura del tutor, que se

va convirtiendo en guía, acompañamiento e interacción entre los diversos actores académicos: promotores, PEC y PAV. Su función principal es acompañar al estudiante; darle seguimiento y brindar atención de acuerdo a su estilo de aprendizaje, así como ofrecer apoyo psicopedagógico, con la firme intención de que ingrese, siga y termine con éxito su formación académica (Beltrán y Macías, 2010).

Esta concepción coincide con la de ANUIES, que establece que la tutoría es “el proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos por parte de académicos competentes y formados para esta función...” (2010, párr. 1).

Asimismo, la tutoría se encamina al proceso formativo de carácter sociocognitivo, personalizado y dirigido a convertir a los novatos en individuos competentes, mediante su integración a comunidades de práctica (Wenger, 2001), orientándose al conocimiento y análisis de las diferentes realidades de los alumnos, lo que involucra compartir, valorar y fomentar el reconocimiento a lo diverso, dentro de su rol participativo en cada uno de sus aprendizajes, en la transformación de sí mismo, así como el conocimiento del entorno en que se desenvuelve con el aprendizaje, lo que implicaría el desarrollo de su trayectoria académica como un proceso autogestivo en la búsqueda de su bienestar social.

A la fecha, el trabajo de la tutoría, en colaboración con el Área de Psicopedagogía, ha venido operando e identificando de manera vivencial y según la experiencia particular, las necesidades acordes a las especificidades de la comunidad educativa, entendiendo por

1. Son los espacios acondicionados con equipo de cómputo en red y conectado a Internet, cuyo objetivo es proporcionar acceso a los programas educativos en línea que la UVEG ofrece a la comunidad.

supuesto, las formas distintas y diversas de interacción que implican la modalidad de educación en línea, además de reconocer el contexto específico de la comunidad estudiantil y la población a la que vamos dirigidos.

Cabe advertir que la población estudiantil en UVEG, en términos generales, se caracteriza por carecer de una cultura tecnológica y no contar con acceso a una computadora o Internet de banda ancha, lo que provoca falta de conocimiento del manejo básico de las herramientas tecnológicas. Para la mayoría de nuestros estudiantes, esto se convierte en un factor de riesgo al momento de retomar los estudios dentro del modelo educativo que les ofrecemos. Así, cuando estos problemas no son atendidos con anticipación, se genera un reto para la comprensión, adaptación y uso, así como la visión de las nuevas o conocidas disciplinas por cursar.

También se ha identificado que presentan serias dificultades para comprender y elaborar textos, lo cual ocasiona una limitada capacidad para expresarse por escrito. Hay ciertos factores que podemos determinar como principal causa: el abandono de sus estudios años atrás, la falta de práctica que provoca, en el mejor de los casos, olvidar cuestiones elementales de las reglas de ortografía, o, si están en edad escolar, la persistencia de las mismas conductas.

Por tales motivos, el tutor ha de convertirse en facilitador e intérprete eficaz de las necesidades de aprendizaje de los estudiantes (Ugaz, 2005).

Objetivos

- Contribuir a que los índices de rezago y deserción disminuyan e incrementar el

aprovechamiento escolar de nuestra población estudiantil, con la finalidad de elevar la calidad del proceso formativo en el ámbito de la construcción de valores, actitudes, hábitos positivos y a la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales, mediante estrategias de atención personalizada.

- Favorecer el mejoramiento de las circunstancias o condiciones de desarrollo y de aprendizaje de los alumnos, a través de la reflexión colegiada entre los tutores, sobre su experiencia en este proceso específico.

Metodología

Para brindar atención y seguimiento oportuno, el acompañamiento ofrecido a los estudiantes se da a través del monitoreo diario de acuerdo con la distribución asignada a cada tutor(a) en las diferentes generaciones inmersas en los distintos periodos; es decir, dos cuatrimestres en distinta temporalidad; teniendo a su cargo como máximo 250 alumnos, con una carga mínima por cada tutor de 150 estudiantes.

El tutor cuenta con ayuda de los distintos actores académicos que están en interacción constante con el estudiante:

- PAV: son asesores especialistas en cada una de las asignaturas plasmadas en el mapa curricular del bachillerato UVEG.
- PEC: además de asesorar a los estudiantes, son expertos en los contenidos diseñados en las diferentes asignaturas que se imparten.
- Promotor: es la única presencia física que un estudiante tiene en el Centro de Acceso Educativo (CAE²) al que pertenece. Estos centros se encuentran distribuidos

2. Un estudiante pueden inscribir como mínimo una asignatura o cinco como máximo, por lo que el promedio actual que inscriben nuestros estudiantes, es de cuatro asignaturas por cuatrimestre.

por todo el estado de Guanajuato. Son 30 en total, más dos en Estados Unidos, uno en Chicago, Illinois, y uno en Santa Ana, California.

La finalidad operativa primordial del trabajo de tutoría se centra en prevenir, diagnosticar e intervenir a través de la interpretación eficaz y oportuna de la necesidad de aprendizaje que obstruye el buen rendimiento académico de los alumnos, acompañado, claro, desde las figuras del PAV y del promotor. Veamos en detalle este trabajo:

- Diagnosticar y delimitar eficazmente las necesidades de aprendizaje del alumno, a través del Sistema Integral de Información (EXU, encuesta, kárdex, datos del Sistema de Seguimiento al Alumno).
- Prevenir que las necesidades de aprendizaje identificadas en el alumno no sean una limitante en su desempeño académico, a través del seguimiento permanente.
- Implementar las estrategias pertinentes de intervención en las situaciones eventuales que se presenten, a través de la interpretación eficaz de la necesidad o necesidades expresadas por el alumno.
- Evaluar el impacto del seguimiento que se le brinda al alumno, por medio del monitoreo diario, mediante el uso del Sistema de Seguimiento al Alumno y participación dentro del AVA.
- Contribuir en el cumplimiento de la función docente del asesor, comunicando la información necesaria de los alumnos que permita el acompañamiento diferenciado y personalizado por alumno.

El Sistema de Seguimiento al Estudiante (SSE)

Para realizar una interpretación oportuna dentro del acompañamiento, se construyó un sistema llamado Sistema de Seguimiento al Estudiante (SSE), cuyo propósito es mostrar el estatus actualizado de actividad y desempeño del alumno y determinar, a través de una serie de hipótesis, una intervención oportuna para impulsar sus habilidades y capacidades autogestivas, mediante el trabajo coordinado y participativo de las figuras de los asesores (PAV y/o PEC), tutor y promotor.

La visión del sistema no es encasillar, etiquetar, segregar o excluir a los alumnos, sino todo lo contrario: se trata de reconocer sus diferencias para ofrecer estrategias específicas de atención personalizada.

El SSE permite ver la actividad y desempeño del estudiante al día, representado a partir de un semáforo de acuerdo con las asignaturas a las que está inscrito³, es decir, el tutor(a) realiza un monitoreo diario donde visualiza si ingresó o no al sistema, así como las calificaciones que ha obtenido hasta el momento y la conducta que ha tenido dentro del AVA durante los 7 días que el estudiante ha accedido o no al sistema. Estas vistas se reflejan a través de tres niveles de detalle:

- Un nivel general (Figura 1) que enlista en forma resumida al estudiante, el semáforo de actividad y desempeño, así como al tutor a su cargo.
- Nivel de detalle del estudiante (Figura 2); en él se muestran las materias que está cursando, los grupos en donde está

3. Ambiente Virtual de Aprendizaje conformado por secuencias didácticas, recursos, actividades e instrumentos de evaluación.

lueg Sistema de Seguimiento Usuario: Pablo Misael Luna Davila

Mostrar menú ...

Lista de estudiantes

Bitá	Matrícula	Nombre	Paterno	Materno	Act/Inact	Desempeño	Tutor
4	10000027	DAVID EMMANUEL	AGUADO	GONZALEZ	⊕	⊕	Mata Mariela
5	10000518	LAURA	AGUADO	CASTRO	⊕	⊕	Luna Davila Pablo Misael
6	10000171	PAOLA VIRIDIANA	AGUADO	GONZALEZ	⊕	⊕	Mata Mariela
7	09000545	ZAMANTA	ACULAR	BECERRA	⊕	⊕	Mata Mariela
8	10000544	ROCIO	ACULAR	HUERTA	⊕	⊕	Luna Davila Pablo Misael
9	10000607	CESAR MARTIN	ACULAR	PIÑON	⊕	⊕	Luna Davila Pablo Misael
10	10000227	ABRAHAM FABRICIO	ACULAR	ACULERA	⊕	⊕	Mata Mariela
11	09000465	Juan Luis	Agular	Hernandez	⊕	⊕	Mata Mariela
12	10000550	TANIA ALEJANDRA	ACURRE	TRADO	⊕	⊕	Luna Davila Pablo Misael
13	09000796	DIANA	ACURRE	RESENDIZ	⊕	⊕	Mata Mariela
14	10000383	MARIBEL	ACURRE	MANDUJANO	⊕	⊕	Luna Davila Pablo Misael

Figura 1.

DETALLE DEL ESTUDIANTE

EstudianteID	Clave Estudiante	Nombre	Programa Académico	Tutor	Activo/Inactivo	Desempeño
2224	10000498	AVILA SEGOVIANO FERNANDO	Bachillerato UVEG	Luna Davila Pablo Misael	⊕	⊕

CAE	Promotor(es)
GUANAJUATO	JUAN ANTONIO VALDEZ BUENDIA SANDRA VILLEGAS HERNANDEZ

LISTA DE MATERIAS

Clave Materia	Materia	Grupo	Activo/Inactivo	Desempeño					Asesor
				P1	P2	P3	FF	CR	
RMA-01	Razonamiento Matemático	RMA-01-10-006	⊕	70	80	27	46	Gonzalez Gutierrez Rita de Jesus	
TEA-01	Técnicas de Estudio en Ambientes Virtuales	TEA-01-10-009	⊕	82	81	0	41	Muñoz Perales Alicia	
ATE-02	Análisis de Textos	ATE-02-10-005	⊕	88	90	35	62	MACIAS MENDOZA FRANCISCO JAVIER	
LEX1-02	Lengua Extranjera I	LEX1-02-10-004	⊕	86	88	33	60	ESQUIVEL REYES TERESA	

Figura 2.

Hábitos y Comportamiento del Estudiante

Matrícula	Nombre del estudiante	Materia	Grupo
10000498	AVILA SEGOVIANO FERNANDO	Análisis de Textos	ATE-02-10-005

Elemento	Parcial 1	Parcial 2	Parcial 3	Horade acceso	Recurrencia
Tarea	9/10	5/6	2/4	13 Hrs	134
Recurso	19/20	14/14	3/3	14 Hrs	89
Mensajes Enviados	2	5	5	15 Hrs	76
Mensajes Leídos	31	23	8		
Mensajes Recibidos	31	23	9		

Figura 3.

Bitácora

10000036 KARINA AGUIRRE CARRASCO

Nuevo

Busqueda

Fecha y Hora	Comentarios	Comentó	Tipo
Jueves, 03 de Junio de 2010 01:41 pm	31-may-10 Por teléfono, se comprometió a terminar actividades. Va a continuar con sus estudios.	Mariela Mata Carrera	Tutor
Lunes, 31 de Mayo de 2010 05:51 pm	El motivo de su atraso es porque esta embarazada, ya hablo con Misael Luna.	JUAN ANTONIO VALDEZ BUENDÍA	Promotor
Martes, 04 de Mayo de 2010 01:02 pm	SE REGISTRA PAGO DE REINSCRIPCION	JUAN ANTONIO VALDEZ BUENDÍA	Promotor
Martes, 08 de Diciembre de 2009 02:02 pm	Se registra pago de inscripción.	LILIANA PUGA RAMÍREZ	Promotor
Viernes, 04 de Diciembre de 2009 05:29 pm	se recibe fotos, certificado original secundaria, acta de nacimiento original, copia curp domicilio e ife.	LILIANA PUGA RAMÍREZ	Promotor
Miércoles, 02 de Diciembre de 2009 01:35 pm	se registra pago de exu.	LILIANA PUGA RAMÍREZ	Promotor

Figura 4.



Figura 5. Envío de correo electrónico.

inscrito y los asesores de dichos grupos, así como la calificación que lleva al momento en cada asignatura.

- El detalle de actividad y comportamiento de los estudiantes (Figura 3) muestra el hábito y comportamiento del estudiante dentro del Aula Virtual.

Dentro de los tres niveles podemos interactuar de manera informativa con todas las figuras que tienen contacto directo con el estudiante, es decir, podemos comunicarnos ya sea por medio de:

- La bitácora (figura 4), herramienta que permite informar el estatus de seguimiento que se da al estudiante.
- Enviar correos electrónicos (Figura 5) a las diferentes figuras, para comunicar algún caso en especial para su seguimiento.

La forma de seguimiento y comunicación dependerá del rol que desarrolla cada figura inmediata del estudiante, es decir, cada uno tiene una relación distinta con el estudiante, por lo que se limita a sus funciones de intervención.

Conclusiones

Al realizar un balance acerca de nuestras fortalezas y áreas de oportunidad, tenemos:

Fortalezas:

- Contamos con un canal abierto de comunicación entre los PAV, promotores y tutores para el seguimiento oportuno de los estudiantes a través del SSE.
- El SSE arroja información que

permite generar hipótesis que nos ayudan a tener una idea de la cercanía a las necesidades de los estudiantes, lo que permite atender o canalizar de manera oportuna su necesidad.

- Conforme avanzan de cuatrimestre, los estudiantes se muestran más comprometidos con sus estudios.
- Si se mantiene activo al estudiante y con la guía y orientación adecuada, hay una gran probabilidad de contribuir con el alto aprovechamiento de la población estudiantil.
- Se han identificado cuáles son los problemas más frecuentes de nuestra población estudiantil, lo que nos permitiría identificar, diagnosticar y planificar mejor nuestra enseñanza al momento de que ingresa un nuevo estudiante en la UVEG.

Estas fortalezas nos abren la posibilidad de seguir impulsando la construcción del Programa de tutoría, incidir, paralelamente en la práctica docente y del promotor que se desarrolla en la UVEG; identificar qué necesitan conocer nuestros estudiantes y qué necesitamos saber de ellos como institución al momento que se interesan para ser parte de nuestra población en un nuevo paradigma de enseñanza.

Asimismo, debido a su reciente creación, existen **áreas de oportunidad** que es necesario atender para consolidar el proyecto.

Éstas son:

- Si bien el número de estudiantes activos y atendidos por tutor se reduce al 43% en promedio de la matrícula asignada (el cual a su vez representaría un número reducido de atención oportuna), hemos detectado que al menos el 23% de



esa población se identificó y atendió como situación de riesgo en el cuatrimestre de enero a mayo de 2010. Es decir, se trata de estudiantes que presentan problemas de índole psicopedagógico y/o psicológico.

- Dicha situación conlleva a la tutoría a poner mayor atención y, en consecuencia, un tiempo de atención significativa que no podría atenderse si nuestros estudiantes fueran 250 alumnos activos; es decir, implica atender un promedio de 58 estudiantes por cuatrimestre, la demanda implicaría no poder atender al 100% de la población asignada y en consecuencia enfrentar la probabilidad de que éstos deserten.

- La bitácora de seguimiento, si bien informa el estatus de seguimiento del estudiante que proporciona cada figura de acuerdo al rol que funge, requiere una adaptación: es necesario automatizar la interacción entre los diferentes actores para que desde allí se puedan comunicar; así como habilitar un indicador que señale los nuevos comentarios que se van agregando a dicha bitácora.

- Se considera pertinente utilizar información en vez de símbolos, lo que implica tener un grado de subjetividad que en ocasiones afecta el estatus de un estudiante cuando no necesariamente requiere de atención, por lo que el semáforo de actividad debe mostrar el último día de ingreso del estudiante y el de desempeño, el promedio de calificación del estudiante acumulado al momento.

Podríamos decir que el Programa de Tutoría en la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato ha entrado a una fase de consolidación, sin embargo, el rumbo de este Programa en construcción, dependerá del continuo apoyo institucional y de la práctica de sus actores.

Bibliografía

- ANUIES. (2000). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*, ANUIES, México. Recuperado el 8 de agosto de 2010, de http://www.anuiem.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42/000.htm
- Beltrán, M. y Macías, F. (2010), El bachillerato de la Universidad Virtual del Estado de Guanajuato, en: Proyectos y programas, *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, Núm. 3.
- Ugaz, P. (2005). Claves para desempeñar el rol de tutor en un programa virtual, Ponencia presentada en, Conferencia Internacional de la Educación y la Formación basada en las Tecnologías, Punto de encuentro entre Europa y Latinoamérica. En Actas de Online Educa Madrid.
- Wenger, E. (2001). *Comunidades de práctica: aprendizaje, significado e identidad*. Madrid, España: Paidós.

Autores

Pablo Misael Luna Dávila, especialista en Apoyo Educativo y Psicopedagógico, UVE-Gpaluna@uveg.edu.mx

Miguel Ángel Martínez Octavo, programador Analista, UVEG, mimartinez@uveg.edu.mx

Elías Moreno Hernández, administrador de Base de Datos, UVEG, elmoreno@uveg.edu.mx