

---

## USO DE LA E-TUTORÍA PARA EL ACOMPAÑAMIENTO DE ALUMNOS DE LICENCIATURA, EN EL CENTRO UNIVERSITARIO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS (CUCEA) DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

---

LIDIA CISNEROS HERNÁNDEZ / SARA ROBLES RODRÍGUEZ

### RESUMEN:

Esta ponencia es un informe parcial de la investigación que se realiza con alumnos que asisten al taller de estrategias de aprendizaje grupal, por la relación con ellos a través de la docencia nos propusimos abordar otra faceta de los alumnos y su vinculación con el uso de la tecnología para apoyar los procesos de tutoría.

En la Universidad de Guadalajara el proceso de tutoría se inició a finales de 1992, como una función sustantiva de los profesores, desde entonces se realizan diversos mecanismos para implantar este apoyo en los programas de pregrado; actualmente es considerada por la Universidad Pedagógica Nacional (UPN) una de las competencias profesionales del docente universitario.

En la Red Universitaria uno de los obstáculos a los que se atribuye la no cristalización de este programa de apoyo a los estudiantes ha sido la falta de espacios físicos adecuados para el contacto tutor-tutorado; asimismo se alude permanentemente a la incompatibilidad de horarios entre estos actores. Esto nos hace pensar que estamos atrapados entre dos paradigmas, uno que privilegia como condición de la tutoría estar cara a cara y otro que implica afrontar nuevos retos utilizando las aportaciones de las TIC que elimina, cuando menos, los obstáculos de tiempo y espacio.

Por lo tanto la propuesta implica decidir como aprovechamos las ventajas de los dos paradigmas para responder a los retos que implica la tutoría en una universidad compleja. Una opción es la e-tutoría, la cual se refiere a desarrollar y gestionar ésta a través de entornos virtuales de aprendizaje, de acuerdo a Sogues M., Gisbert M. Isus, S. (2007).

**PALABRAS CLAVE:** Red, e-tutoría, ambiente, entorno virtual.

### INTRODUCCIÓN

En esta ponencia se presentan los avances de investigación que se realizan con los alumnos que cursan el ciclo escolar 2009 A, no obstante lo que se investiga es

---

acerca de su experiencia en el programa de tutoría, cuando fueron alumnos del ciclo escolar 20008B.

En el CUCEA a partir del 2006, el programa de tutoría depende de las coordinaciones de los programas académicos; su función básica es la asignación de alumnos a los tutores quienes abordan principalmente lo referente a trayectorias escolares; y puede ser individual o grupal; sin embargo, existen otras opciones de tutoría que pueden explorarse como es el modelo de enseñanza en pequeños grupos (EPG) donde se encuentran categorías relacionadas con la dirección del tutor, el dirigido por los alumnos, el virtual y en grandes grupos, esta metodología es propuesta por Exley, Dennick (2007:10). Y la e-tutoría abordada por Sogues, et. al. (2007) donde la tutoría se desarrolla y gestiona a través de entornos virtuales de aprendizaje.

Los referentes teóricos que sustentan este trabajo se relacionan con las nuevas metodologías que apoyan el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) Bates (2001:19) señala que “las nuevas tecnologías como la Word Wide Web (www) y la multimedia tienen el potencial de ampliar el acceso a nuevos estudiantes, aumentar la flexibilidad para los alumnos tradicionales y mejorar la calidad de la enseñanza mediante la consecución de unos niveles de aprendizaje más elevados, como el análisis la síntesis la resolución de problemas y la toma de decisiones”.

## **MARCO TEÓRICO**

Con las transformaciones externas que genera la globalización, el desarrollo vertiginoso de las TIC, se abren nuevas posibilidades educativas, entre ellas la educación a distancia a través de la virtualización y *e-learning* como un nuevo paradigma de aprendizaje en red, que incluye la aparición de nuevos actores educativos, diseñadores instruccionales, informáticos, entre otros, el reconocimiento del valor estratégico del conocimiento y la constante innovación en sus

---

diferentes áreas, se consideran en los nuevo modelos educativos de las Universidades.

El escenario de este siglo plantea para los educadores nuevos roles y tareas así como desarrollar nuevas capacidades que le permita interactuar en la llamada sociedad de la información (S.I.) donde se aprovechan y manejan grandes bases de datos apoyados por la tecnología, con el uso y transformación de la información se genera la sociedad del conocimiento (S.C.) en ello se reconoce la importancia de desarrollar la habilidad de procesar información, integrarla significativamente a la estructura previa de conocimiento a fin de generar nueva información y resolver problemas de diferente naturaleza.

Harasim (1995: 271), planteó el paradigma de aprendizaje en red, para el siglo XXI que se caracteriza por: conectarse a una red de computadoras, implica un cambio a un nuevo modelo, un juego de expectativas, reglas para aprender y enseñar en otro ambiente de aprendizaje.

En los nuevos perfiles deseables, el docente es elemento clave para incidir en las transformaciones, por lo que es necesario que reflexione sobre la importancia de su función, para responder a las necesidades de los alumnos y éstos a los nuevos requerimientos de competencia laboral. De acuerdo con la Conference Board of Canada (1991), citada por Bates en 2001, se establecieron las siguientes destrezas para la población activa:

[...] de *comunicación* que incluye (leer, escribir, hablar y escuchar), capacidad para *aprender en forma independiente, sociales, adaptación al cambio, trabajo en equipo, razonamiento, navegación en los conocimientos.* (p.29-30)

### **CAPACIDADES QUE DESDE LA DOCENCIA Y LA TUTORÍA SE PUEDEN ESTIMULAR**

Según Prada (2008) las TIC permiten la flexibilización de espacio y tiempo y de un ajuste de la comunicación a las necesidades de los protagonistas. Aportan la retroalimentación necesaria en el proceso para que el alumno se plantee interro-

---

gantes, aclare dificultades, crea condiciones de trabajo que obliguen a trabajar día a día dedicando tiempo a la tarea, no dejándole sólo ante las dificultades y permitiéndole obtener una respuesta ajustada y continuada de su trayectoria.

Para Martínez (2004) el tutor tendrá dos papeles decisivos: ofrecer *feed-back* y manejar y reforzar relaciones entre personas. Acerca de la segunda tarea *gestionar relaciones entre personas*, la considera como la responsabilidad principal de los tutores: ayudar en el aprendizaje de habilidades sociales e interpersonales.

Por otra parte, es en la educación a distancia que se considera a la tutoría un recurso de apoyo en la atención de los alumnos, en este sentido Gallego, Alonso (2007: 203) señalan tres clases de tutoría, la presencial, la telemática y telefónica. La telemática utiliza los textos electrónicos escritos como elemento de relación tutor-alumno. Los mensajes que el tutor envía a los alumnos sirven para aclarar dudas u orientaciones sobre un curso, el tutor suele responde con mensajes a los alumnos. Para el dialogo *on-line* en tiempo real se utiliza el chat o la videoconferencia.

De acuerdo a Harasim, Hiltz, Turoff, Teles (2000:149) el apoyo del tutor en modelo de redes consiste en un método de cooperación individual entre tutor y alumno, aunque las redes permiten formas de interacción entre un tutor y varios alumnos o entre varios tutores y varios alumnos.

Moreno (s.f) señala que ahora se habla de ambientes virtuales a los ambientes que superan los límites de tiempo y espacio aprovechando las mediaciones electrónicas. De esta manera pueden organizarse trabajos en grupo como foros, debates, discusiones libres, talleres, conferencias, paneles, tutorías y asesorías en línea.

### **MARCO EMPÍRICO**

De acuerdo a los datos del Informe de actividades 2007-2008, este Centro atiende un total de 13,713 alumnos, de los cuales 7,805 corresponden al género femenino y 5,908 al masculino, se encuentran distribuidos en once licenciaturas

---

y tres carreras técnicas en la matrícula de 2004-2007. Es por la complejidad de la población que consideramos fundamental investigar: si la e-tutoría favorece el acompañamiento tutorial de los estudiantes del CUCEA, por parte de su tutor, en un primer momento se indaga si se usan los recursos de la Red para iniciar la relación tutor-tutorado.

## **OBJETIVO**

- Comparar la frecuencia entre los alumnos que reconocen tener un tutor asignado, con la de los que logran contactarlo usando los recursos de la Red, en tres licenciaturas del CUCEA, del calendario 2008B.

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

¿Cuál es la frecuencia con que los alumnos utilizan los recursos de la Red para establecer el contacto inicial en el proceso tutorial?

¿En qué medida los alumnos señalan a la incompatibilidad de horarios como una de las causas que dificulta el contacto entre tutor y tutorado?

## **HIPÓTESIS**

Si se aprovechan los recursos de la Red se facilita el inicio de la relación tutorial.

## **MÉTODO**

Esta investigación es de tipo descriptivo y transversal; este tipo de estudios tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiesta una o más variables, de acuerdo a Hernández, Fernández, Baptista (2006). El número de participantes en este estudio no es una muestra representativa de la población de profesores y alumnos del CUCEA, sino una muestra oportunista, obtenida de forma voluntaria, previa invitación a la población a estudio. Cozby (2004:149) señala que las muestras por conveniencia permiten que el investigador obtenga participantes sin gastar mucho dinero y tiempo en la

---

selección e la muestra, se aplica cuando se busca estudiar relaciones entre variables y no para medir con precisión valores poblacionales.

En el estudio participan 155 alumnos del “Taller de estrategias de aprendizaje grupal” asignatura que se ubica en el área de formación básica común en el eje de materias instrumentales y es obligatoria para las carreras de Administración, Administración Financiera y Sistemas y Recursos Humanos en el calendario escolar 2009A. De tal manera que los alumnos se ubican en las siguientes carreras 28 (18,71%) de administración financiera, 39 (23,87%) de recursos humanos y 88 (57,42%) de administración y los profesores que les asignaron alumnos en tutoría de las tres carreras fueron los siguientes profesores: de recursos humanos 17, de administración 22 y de administración financiera y sistemas 22. Cabe hacer mención que el trabajo de campo con los profesores no se ha concluido por esa razón sólo se presentan los resultados de los alumnos.

El procesamiento estadístico de los resultados. Se realizó con el Programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS16.0).

## **RESULTADOS, DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

Los datos más relevantes se describen a continuación:

- 87 (56,13%) de los alumnos trabaja; 68 (43,87%) no lo hacen. De los primeros, el 26 (29,89%) lo hacen de tiempo completo. El resto solo trabaja por horas o medio tiempo.
- Los alumnos que tienen computadora en su casa son 129 (83,87%) de estos 101 (68,24%) cuentan también con Internet. 26 (16,13%) no tienen computadora ni Internet en casa.
- Únicamente 14 alumnos (20,91%) de 68, lograron contactar a su tutor y todos lo hicieron utilizando correo electrónico y/o Chat.

- 
- 65 estudiantes (73,03%) consideran que la incompatibilidad de horarios fue el principal obstáculo para contactar al tutor; solo 24 (26,97%) no lo creen un problema. 103 (96,26%) opinan que esta dificultad se resolvería utilizando los medios electrónicos, prioritariamente correo electrónico y chat.
  - El 68 (43,87%) reconoce que les fue asignado un tutor; 87 (56,13%) manifiestan no haberse enterado nunca de que se les haya asignado. De los que reconocen tutor asignado, 54 (79,41%) nunca lograron establecer contacto con él, aunque lo intentaron personalmente, pero no vía correo electrónico o chat.
  - El 100% de los alumnos que respondieron al cuestionario consideran estar capacitados para utilizar adecuadamente cuando menos dos de los recursos de la Red.

En esta exploración previa, que forma parte de una investigación más amplia, resalta el hecho de que más de la mitad de los participantes en la muestra trabajan y la cuarta parte lo hacen de tiempo completo; si en promedio los alumnos cursan entre ocho y nueve asignaturas y agregamos los compromisos familiares y sociales, solamente por mencionar algunos, resulta evidente por qué la dificultad para “ajustar agendas” es el principal obstáculo para contactar al tutor; respuesta por demás contundente, a una de las preguntas planteadas en este trabajo.

Lo anterior, además de que el 79,41% nunca logró contactar al tutor, aún habiéndolo intentado, pone de manifiesto que los ambientes tradicionales resultan poco flexibles para las exigencias y complejidad del mundo actual; por otra parte, el hecho de que los únicos 14 estudiantes que lograron establecer contacto con su tutor, lo hicieran por medio del correo y/o el chat, comprueba la hipótesis planteada desde la perspectiva teórica, ya que, tal como señalan

---

Bates (2001:19) y Moreno (2008) los entornos virtuales superan los límites de tiempo y espacio aprovechando las mediaciones electrónicas y resultan una excelente opción para aumentar la flexibilidad y resolver problemas de los ambientes tradicionales. Así mismo la hipótesis se comprobó estadísticamente con la prueba de pruebas de Chi cuadrado de Pearson.

Con base en lo antes expuesto, en que es alto el porcentaje (65%) de estudiantes que cuentan con computadora e Internet en su casa y en que el 100% de los participantes se asumen como capacitados para manejar adecuadamente cuando menos correo electrónico y chat, consideramos que la *e-tutoría* favorecería, en primera instancia que se logre establecer contacto entre tutor-tutorado y muy probablemente también el acompañamiento tutorial de los estudiantes del CUCEA, como muchos referentes teóricos lo afirman, Martínez (2004); Gallego, Alonso (2007: 203) y Harasim, et. al. (2000:149), entre otros.

Sin embargo, el hecho de que únicamente 14 estudiantes de 68 utilizaran el correo y/o el Chat para comunicarse con su tutor, pone de manifiesto que estos no recurren frecuentemente a los recursos de la red para contactarlo, lo que responde a la otra pregunta de investigación, por una parte y por otra, pone de manifiesto que dichos recursos, aunque dicen manejarlos adecuada y cotidianamente, aún no los aprovechan como apoyo a sus actividades académicas, por ejemplo el proceso tutorial.

Finalmente, vale la pena mencionar que los resultados de esta exploración, coinciden con los obtenidos en otro estudio, en el sentido de que menos de la mitad (43,87%) de los estudiantes que administrativamente se les asigna un tutor, se dan por enterados de este hecho Cisneros, Robles (2008). Esto pone de manifiesto que hay una laguna entre la estrategia administrativa y su instrumentación, a lo cual los recursos de la red, también coadyuvarían a resolver, ya que como señala Prada (2008) ajustan la comunicación a las necesidades de los protagonistas, aclara dificultades y favorece mejores condiciones de trabajo.



---

## PROPUESTAS

- Señalar como requisito para la asignación de un tutor, que los estudiantes escriban (claramente) su correo electrónico vigente en la solicitud e informarles que ésta será la vía de comunicación.
- Que la asignación de tutores y sus correos electrónicos sean publicados en la página web del CUCEA para facilitar el primer contacto.
- Tener en cuenta, informar y concienciar tanto a profesores tutores como a estudiantes, de que la e-tutoría puede ser una opción, tan válida como la presencial, e incluso que ambas pueden complementarse.
- Hacer un estudio piloto, aplicando estas propuestas, con otras carreras.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bates, A. (2001). *Cómo Gestionar el Cambio Tecnológico. Estrategias para los Responsables de Centros Universitarios*. España, Gedisa.
- Cabero, J. (Coord.) (2007). *Tecnología Educativa*. India. McGraw- Hill.
- Cabero, J. (Coord) (2007). *Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación*. España. McGraw-Hill.
- Cisneros, L. Robles, S. (2008) *Articulación de la Tutoría y el Currículum, como apoyo a los Procesos de Aprendizaje*. Ponencia presentada en el 3er. Encuentro Nacional de Tutoría, Puebla, Puebla, México
- UPN (s.f) *Competencias Profesionales del Docente Universitario*. Universidad Pedagógica Nacional (UPN).
- Cozby, P. (2004). *Métodos de investigación del comportamiento*. México. McGraw- Hill
- Exley, K. y Dennick, R. (2007). *Enseñanza en Pequeños Grupos en Educación Superior. Tutorías, Seminarios y otros Agrupamientos*, España. Narcea.
- CUCEA (2008). *Informe de Actividades 2007-2008*. Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas. Universidad de Guadalajara, México.

- 
- Gallego, D. y Alonso, C. (2007). "La educación a distancia en los nuevos contextos socioeducativos", en *Tecnología educativa*. México. McGraw- Hill.
- Harasim, L. et al. (1995). "El Aprendizaje de la red", en *Un paradigma para el siglo XXI*. La prensa de MIT, Cambridge, Ma, cap. 10 pp. 271-278.
- Harasim, L.; Hiltz, S.; Turoff, M. y Teles, L. (2000). *Redes de Aprendizaje. Guía para la Enseñanza y el Aprendizaje en red*. España. Gedisa.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México. McGraw- Hill.
- Martínez, J. (2004). *El papel del tutor en el aprendizaje virtual* (artículo en línea). UOC. Obtenido el 28/12/2008, <http://www.uoc.edu/dt/20383/index.html>
- Moreno, M. (s/f). *El Desarrollo de Ambientes de Aprendizaje a Distancia. Sistema de Universidad Virtual*. Universidad de Guadalajara. México.
- Prada San Segundo (2008). *La Tutoría Virtual en el Practicum*. (artículo en línea). Universidad de Salamanca. Obtenido el 28/12/2008, [http://www.uam.es/departamentos/stamaria/didteo/jute2008/comunicaciones/48\\_prada\\_sansegundo.pdf](http://www.uam.es/departamentos/stamaria/didteo/jute2008/comunicaciones/48_prada_sansegundo.pdf)
- Sogues, M.; Gisbert, M. y Isus, S. (2007). "E-tutoría: uso de las tecnologías de la Información y Comunicación para la Tutoría Académica Universitaria", (artículo en línea). *Revista Electrónica Teoría de la Educación*. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información. (consultado: 28/12/2008, <http://www.usal.es/teoriaeducacion>).