

NUEVO ESPACIO VIRTUAL: RESULTADO DE LOS CAMBIOS REALIZADOS AL PROGRAMA DE TUTORÍA UNIVERSITARIA, UAN

NEW VIRTUAL SPACE: RESULT OF THE CHANGES MADE TO THE UNIVERSITY TUTORING PROGRAM, UAN

Irene Rodríguez Parra

Universidad Autónoma de Nayarit, México
irene.rodriguez@uan.edu.mx

Danyra Nayeli Flores Talamantes

Universidad Autónoma de Nayarit, México
m.e.talamantes@uan.edu.mx

Hugo Fabio Pérez Ocampo

Universidad Autónoma de Nayarit, México
fabio.perez@uan.edu.mx

Recepción: 16/diciembre/2021

Aceptación: 11/febrero/2022

Resumen

Con la constante evolución en la sociedad, los sistemas educativos tienen la obligación de responder a la demanda que surge con los avances científicos y el cambio acelerado en las tecnologías de la información, lo que hace pertinente el analizar cómo pueden utilizarse estas herramientas para las diversas funciones sustantivas de la Universidad, entre ellas la tutoría. Durante el 2020 se puso a prueba el uso de las tecnologías en la educación, cuando todas las actividades académicas tuvieron que moverse a escenarios virtuales y el Classroom de Google, las salas de Zoom e incluso las páginas de Facebook y grupos de WhatsApp fueron los recursos utilizados por los docentes tutores para seguir en contacto con sus estudiantes. Sin embargo, sería adecuado que como institución se contara con un espacio virtual exclusivo para la tutoría, y es así que surge la propuesta para una nueva plataforma creada específicamente para este propósito.

Palabras Clave: Espacio virtual, tutoría, universidad.

Abstract

With the constant evolution in society, education systems have the obligation to respond to the demand that arises with scientific advances and the accelerated change in information technologies, which makes it pertinent to analyze how these tools can be used for the various substantive functions of the University, including tutoring. During 2020 the use of technologies in education was put to the test, when all academic activities had to move to virtual stages and the Google Classroom, Zoom rooms and even Facebook pages and WhatsApp groups were the resources used by tutor teachers to keep in contact with their students. However, it would be appropriate for an institution to have an exclusive virtual space for tutoring, and this is how the proposal for a new platform created specifically for this purpose arises.

Keywords: *Tutoring, university, virtual space.*

1. Introducción

Considerando que los jóvenes universitarios son parte de una llamada “generación digital”, la cual hace uso de las herramientas tecnológicas en su vida diaria, incorporándolas a cada aspecto de su rutina (compras, entretenimiento, interacción con otros), es importante emplear en los procesos educativos estas herramientas para apoyar a los estudiantes en las diferentes problemáticas que enfrentan. El escenario que se enfrentó con la pandemia por coronavirus (Covid-19) y la crisis en todos los ámbitos que esta desató tuvo como consecuencia para el sistema educativo en México, una reestructuración en sus modelos ante el cierre masivo de las actividades presenciales, y aun con la renuencia que existía, no hubo otra alternativa que la educación a distancia, utilizando tecnologías de la información para el seguimiento de los programas académicos [CEPAL-UNESCO, 2020].

Antes de la pandemia, la modalidad predominante para la tutoría en las Instituciones de Educación Superior (IES) era la tutoría presencial, donde la interacción entre el tutor y el tutorado era en un espacio designado, y todo tipo de intervenciones (entrevistas, aplicación de estudios socioeconómicos, encuestas de hábitos de estudios y demás instrumentos que ayudaran al tutor a realizar su función) se hacía en papel, y en la integración de un expediente físico [Torres y Torquemada, 2017].

En ese entonces ya se analizaba la necesidad que arrojaba la globalización de la sociedad del conocimiento en utilizar otras herramientas para facilitar el proceso de la tutoría académica, como usar foros, los chats y los grupos en redes sociales. Esto, aunado al aumento de la matrícula de estudiantes de nivel superior año con año, y la cantidad limitada de docentes tutores que también tienen otras funciones, el uso de la tecnología es un auxiliar para simplificar los procesos, establecer un contacto constante con los tutorados y dar el seguimiento a su trayectoria académica [Angulo y Urbina, 2021].

Con lo anterior, la Universidad Autónoma de Nayarit, respondiendo a las necesidades estudiantiles de un acompañamiento integral, está desarrollando una nueva plataforma para la tutoría académica donde no solo se vean datos estadísticos de promedio e índice de reprobación, sino donde se pueda tener contacto con el tutorado, pueda aplicar instrumentos que le ayuden a desarrollar sus acciones tutoriales, registre sus actividades y realice la canalización oportuna a los centros psicopedagógicos o al centro de atención al bienestar estudiantil TU-Bienestar.

2. Métodos

El método bajo el cual se llevó a cabo este proyecto fue el método explicativo, que tiene como objetivo ampliar el conocimiento ya existente, centrándonos en ciertos detalles [Rus, 2020]. Por tanto, lo primero que se hizo fue realizar una serie de entrevistas y grupos de enfoque con los actores involucrados en el Programa Institucional de Tutoría. Con base en sus resultados se definió el panorama del Programa Institucional de Tutoría, con sus fortalezas y áreas de oportunidad, lo que nos permitió plantear un rediseño del programa que solventara las deficiencias encontradas y dar un nuevo enfoque al trabajo realizado en la Coordinación Institucional de Tutoría Universitaria.

Se realizaron cambios en orden organizacional y académico atendiendo las áreas de oportunidad bajo una ruta metodológica considerada idónea para el éxito del programa. Lo anterior desde los actores que participan en dicho ejercicio académico: las autoridades, los responsables de la tutoría en cada una de las

unidades académicas, los tutores mismos y los tutorados como principales beneficiarios.

A partir de los resultados obtenidos en los diagnósticos y de valorar cada una de las inquietudes y necesidades de los diferentes actores, el replanteamiento de la Tutoría en la UAN realza el enfoque de “Una tutoría centrada en el estudiante: Programa TÚ”. Entre las áreas de oportunidad detectadas resaltó la necesidad de fortalecer el trabajo tutorial mediante un espacio virtual innovador, actualizado y que procesara datos objetivos del ejercicio tutorial para así retroalimentar a los programas académicos de nuestra Institución, para que sean ellos quienes mejoren el acompañamiento en la trayectoria escolar de sus estudiantes a partir de sus actores educativos.

3. Resultados

La implementación del Programa Institucional de Tutoría Académica (PITA) en la Universidad Autónoma de Nayarit (UAN) se enriquece con las líneas estratégicas de desarrollo aprobadas por la XXX Asamblea General de la ANUIES, con énfasis en el análisis de las principales causas de rezago y abandono de los estudios, por lo que se entiende a la tutoría como una estrategia viable para el mejoramiento de la calidad de la educación superior; que defina conceptos y enuncie los compromisos de cada uno de los actores universitarios, propone la organización y operación de las acciones, así como la articulación de los esfuerzos entre las diferentes instancias universitarias, para la implementación de un programa de este tipo [ANUIES, 2000].

El Programa Institucional de Tutoría en la Universidad Autónoma de Nayarit ha ido evolucionando y fortaleciéndose desde su inicio hasta la fecha. Los procesos, sistemas de evaluación y datos que se generaban del mismo programa han sufrido adecuaciones conforme la participación de estudiantes y docentes aumentaba.

Un claro ejemplo de estas mejoras se da en el 2012, año en que es creado el Sistema Integral de Tutoría Académica (SITA) bajo la necesidad de llevar un mejor manejo y administración de la información generada como evidencia de la acción tutorial. Este sistema informático se realizó con el objetivo de concentrar en una

base de datos dicha información, lo cual permitió que la generación de reportes y análisis de los mismos se llevara a cabo de manera eficiente y oportuna, permitiendo diagnosticar a estudiantes en riesgo de bajo rendimiento escolar y deserción escolar.

El SITA cumplía adecuadamente con su función de acuerdo a lo establecido en el PITA, sin embargo en el 2018 la administración de la institución, basada en lo planteado en sus políticas académicas actuales, ve preponderante el repensar de la Tutoría Universitaria, en el entendido de la actividad académica como un servicio que aporta al desarrollo de la formación integral, acorde a las necesidades e intereses personales y profesionales del estudiante universitario, por lo cual se inicia una reestructuración del programa, derivada del diagnóstico realizado, centrando los procesos en obtener los mayores beneficios para los estudiantes universitarios, considerando sus deseos, inquietudes y también las dificultades a las que se enfrenan durante su paso por la universidad.

Sin embargo, para conocer a nuestros estudiantes es también necesario actualizar los medios para acercarnos a ellos, motivo por el cual uno de los objetivos planteados para este fin fue la mejora del sistema de tutoría que operaba en ese momento (SITA), lo que derivó en la creación de la Plataforma de Tutoría Universitaria (Plataforma TU), que es un sistema informático mediante el cual los actores participantes en la tutoría dentro de la Universidad Autónoma de Nayarit realizan los registros necesarios de acuerdo a los procedimientos establecidos en el Programa Institucional de Tutoría Universitaria. Este sistema se encuentra alojado dentro de la plataforma PIIDA, en la cual se integran todos los procesos en los que participan los usuarios de la Universidad Autónoma de Nayarit.

La Plataforma TU teniendo como antecedente al Sistema Integral de Tutoría Académica (SITA), se organizó de acuerdo a los actores que daban funcionamiento al Programa Institucional de Tutoría Académica (PITA), iniciando por los administradores, miembros de la CITA (Coordinación Institucional de Tutoría Académica) quienes controlaban los accesos y la información recabada. Un siguiente nivel, correspondía a los responsables de tutoría de cada Unidad Académica, cuya función es planificar, organizar, promover, dar seguimiento,

difundir y evaluar la actividad tutorial desarrollada por los docentes adscritos a una Unidad Académica o que participen como tutores en dicha Unidad Académica, y a quienes dentro del sistema les correspondía realizar las asignaciones tutor-tutorado, así como formar parte de la evaluación de las evidencias tutoriales al final de cada periodo escolar. Participaban también los tutores, pudiendo registrar sus evidencias tutoriales y los tutorados podían realizar varios instrumentos de diagnóstico, así como la evaluación a su tutor. El SITA, al ser un sistema independiente, todos los usuarios debían realizar su registro en el mismo y la información no estaba directamente ligada a las bases de datos de control escolar y recursos humanos, por lo tanto, era necesario comparar y validar la información que emanaba de este sistema con la generada por las otras bases de datos.

Al encontrarse la Universidad Autónoma de Nayarit en un proceso de innovación y transición tecnológica, se crea la Plataforma PIIDA basada en cinco principios: eficacia, modernización, transparencia, participación y evaluación. Esta plataforma tendrá disponible para alumnos, docentes, funcionarios y la comunidad universitaria en general, toda la información sobre los procesos académicos de la institución, generando un clima de confianza y certidumbre respecto a los datos que se generan dentro de la misma.

Al llevarse a cabo el replanteamiento de la Tutoría en el la UAN se decidió integrar la funcionalidad del SITA, sumando algunos otros instrumentos que permitieran caracterizar al estudiante universitario, pero además enlazara toda la información en un sistema integral, único para toda la universidad. Es entonces que se comienza con el diseño de la Plataforma TU, la cual se aloja dentro de la plataforma PiiDA, que une las bases de datos de toda la universidad, donde docentes y estudiantes podrán realizar todos los procesos que implican sus roles y funciones. Por tanto, la Plataforma TU, no requiere que los usuarios se registren, ya que toma la información de las bases de datos de control escolar y recursos humanos, lo cual facilita su uso a los actores implicados y también permite la generación de información requerida con mayor precisión y rapidez, contando además con un diseño moderno e intuitivo. Dentro de la plataforma se integraron varios instrumentos que permitirán obtener la caracterización de nuestros estudiantes universitarios y de esta manera trabajar de

manera más acertada para cubrir sus necesidades y coadyuvar a que su paso por la Universidad sea de mayor provecho.

La administración de la Plataforma TU está a cargo del personal de la Coordinación Institucional de Tutoría Universitaria, quien a su vez requiere de la Coordinación de Universidad Abierta, responsable de la plataforma PIIDA, para obtener las claves de acceso necesarias. Por medio de esta plataforma todos los actores del Programa Institucional de Tutoría Universitaria, realizarán el registro de sus acciones correspondientes de acuerdo a sus responsabilidades, haciendo posible que también a partir de la misma plataforma se generen los informes y estadísticas derivados de esta labor tutorial, según lo requieran la Coordinación Institucional de Tutoría Universitaria y los Programas Académicos que conforman la Universidad Autónoma de Nayarit. Esta funcionalidad no la cubría el SITA, ya que desde este sistema era necesario descargar los listados de resultados para posteriormente dar el formato de acuerdo a cada informe requerido.

Otra innovación del nuevo espacio virtual de tutoría, es que cuenta con una sección que responde a los trabajos realizados por el Centro de Atención al Bienestar Estudiantil, el cual depende de la Coordinación Institucional de Tutoría Universitaria, y brinda atención a estudiantes para orientación psicológica y pedagógica. La nueva plataforma facilitará agendar la solicitud de los servicios ofrecidos y localizar los expedientes de cada estudiante que acuda al centro con mayor facilidad. Por cuestiones de confidencialidad, los datos que se recopilarán en la plataforma para su procesamiento y generación de estadísticas son: número de expediente, Unidad Académica, Programa Académico, año de ingreso, edad, género, estado civil, hijos (as), periodo o semestre, motivo general de consulta y nivel de riesgo. El número de expediente será cotejado con el expediente físico para saber el nombre del estudiante en caso de alguna urgencia, pero el Centro de Atención "TU Bienestar" se apega a los principios éticos de la Psicología, que señalan la importancia de mantener los datos de identificación precisos (nombre completo, asociación religiosa, preferencia sexual, etc.) en absoluta confidencial.

Es importante resaltar que estos son datos que podrán ser usados por la institución para la presentación de informes, estadísticas generales y el proceso de atención

estudiantil, y que es responsabilidad de los encargados de cada Centro de Atención “TU Bienestar” hacer el llenado correspondiente en la base de datos. Innegable es entonces que la automatización de procesos ofrece ventajas como ahorro de tiempo, precisión en las tareas completas, y tener respaldo de la información obtenida para llevar a cabo análisis de datos que respondan a lo que se necesita para llevar una mejor organización (Duarte, 2018). El personal de la Coordinación Institucional de Tutoría Universitaria será responsable de generar los informes de evaluación de tutores y de los instrumentos de caracterización solicitados por Secretaría Académica, relacionados a la Tutoría en la Universidad Autónoma de Nayarit, así como los solicitados por las Unidades Académicas, tanto en relación con la evaluación tutorial como a las estadísticas de participación de tutores(as) y tutorados(as) en sus programas académicos.

4. Discusión

Como parte importante en la formación de estudiantes universitarios, el Programa Institucional de Tutoría, debe estar en constante evaluación y actualización, ya que pertenecemos a una sociedad cambiante, que evoluciona conforme lo hace nuestro entorno, motivo por el cual los gustos y necesidades de nuestros estudiantes no son los mismos de hace diez o veinte años.

El diagnóstico realizado al Programa Institucional de Tutoría en 2018, derivó en cambios significativos para el programa, que nos permitirán conocer y acercarnos más a nuestros estudiantes, haciendo uso de herramientas que los avances tecnológicos mundiales nos permiten manipular en la actualidad.

Si bien el hecho de haber tenido que realizar nuestro trabajo académico de manera virtual desde el año 2020 hizo más evidente la necesidad de desarrollar la Plataforma TU, era algo que ya estaba planteado como una necesidad para el programa.

Nuestro trabajo como parte vital de la institución educativa a la que pertenecemos debe continuar innovándose y mejorándose día con día, haciéndolo en beneficio de los estudiantes, que a fin de cuentas son el motivo primordial de nuestra Universidad.

La nueva plataforma virtual sobre la cual trabajará el Programa Institucional de Tutoría Universitaria permitirá cumplir con los objetivos que nos hemos planteado, tanto para la institución, como para la caracterización, apoyo y orientación de los estudiantes universitarios, con eficiencia y rapidez, al contar con toda la información requerida en un sistema único para toda la Universidad.

5. Conclusiones

El Programa Institucional de Tutoría de la Universidad Autónoma de Nayarit, buscando siempre la mejora de sus procesos y lograr mayores beneficios para sus estudiantes, ha realizado propuestas y adecuaciones con el paso de los años, desde sus inicios y hasta la actualidad. La tecnología ha sido un auxiliar esencial en la evolución del programa y muestra de ello son tanto el SITA, bajo el cual se trabajó desde 2012 hasta la implementación del replanteamiento de la tutoría, iniciado en 2018; como la nueva Plataforma TU, que retoma las funciones ya definidas de su antecesor añadiendo mejoras en beneficio de toda la comunidad universitaria. El nuevo espacio virtual en el que todos los actores de la Tutoría en la Universidad Autónoma de Nayarit trabajarán, conserva los elementos factibles del Programa Institucional y del Sistema Integral de Tutoría Académica bajo los cuales se operaba previamente, agregando funcionalidad y eficiencia a sus procesos, con base en las necesidades expresadas por los propios actores en el quehacer tutorial de la institución.

Esta nueva plataforma representa la consolidación del Programa Institucional de Tutoría al poder avocar en una herramienta adecuada a las necesidades de la nueva normalidad y de los avances tecnológicos, todos los procesos que emanan del programa y facilitar su registro y evaluación, así como la generación de la información requerida tanto para los procesos de la propia Coordinación Institucional de Tutoría Universitaria, como para otros correspondientes a cada uno de los Programas Académicos de la Universidad. En una era digital, los procesos y herramientas utilizados en un contexto universitario deben estar a la vanguardia de los nuevos requerimientos sin perder de vista los objetivos que como coordinación y como institución perseguimos. No podemos decir que el trabajo de innovación ha

concluido, ya que tanto los sistemas como los procesos que conciernen a la labor tutorial deben permanecer en constante mejora, considerando que el entorno y las tecnologías evolucionan día con día de manera acelerada.

6. Bibliografía y Referencias

- [1] Angulo, A. y Urbina, F. (2021). Implementación y retos de la tutoría integral: indicadores y percepción de estudiantes en tres universidades del norte de México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, LI (3), 201-230: <https://www.redalyc.org/journal/270/27066944004/html/>.
- [2] ANUIES. (2000). La Educación Superior en el Siglo XXI: Líneas estratégicas de desarrollo: <http://planeacion.uaemex.mx/InfBasCon/LaEducacionSuperior/enelSigloXXI.pdf>.
- [3] CEPAL-UNESCO. (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45904-la-educacion-tiempos-la-pandemia-covid-19>.
- [4] Duarte, M. (2018). La automatización: su impacto global y regional: <https://www.alainet.org/es/articulo/195441>.
- [5] Rus, E. (2020). Investigación explicativa: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>.
- [6] Torres, T. y Torquemada, A. (2017). El uso de las herramientas tecnológicas en la Tutoría. Experiencias universitarias. Congreso Nacional de Investigación Educativa COMIE.