

## Las TIC en la acción tutorial en el Centro Universitario del Norte, de la Universidad de Guadalajara

### TIC in the tutorial action at the University Center of the North, Universidad de Guadalajara

MOTA, Silvia Elena\*†, HUÍZAR, Diego, MARTÍNEZ, Marco Antonio y MARTÍNEZ, María Elena

*Centro Universitario del Norte de la Universidad de Guadalajara, Kilómetro 191, Carretera Federal Número 23, Código Postal 46200, Colotlán, Jalisco, México.*

ID 1<sup>er</sup> Autor: *Silvia Elena, Mota*

ID 1<sup>er</sup> Coautor: *Diego, Huízar*

ID 2<sup>do</sup> Coautor: *Marco Antonio, Martínez*

ID 3<sup>er</sup> Coautor: *María Elena, Martínez*

Recibido 20 Enero, 2018; Aceptado 31 Marzo, 2018

#### Resumen

El trabajo tiene como finalidad determinar las herramientas tecnológicas utilizadas y las actividades realizadas en la acción tutorial en CUNorte, e identificar el uso que se hace del Sistema Integral de Tutorías. El estudio se realizó con una población de 66 tutores de 5 programas educativos, de los 11 que tiene el Centro, encontrando que el 95 % de los tutores recomienda utilizar las TIC en la acción tutorial, el mismo porcentaje asegura que las TIC apoyan para mejorar el proceso tutorial porque facilitan la comunicación entre los actores, (siendo más rápida, fácil, precisa, eficiente y efectiva), un 80 % de los tutores utiliza el SIT, y algunas de las actividades que realizan en el sistemas son: seguimiento, revisar historial académico e informar. Finalmente, la modalidad de tutoría que se identificó fue la mixta, porque se utiliza la combinación de la presencial, con el uso de tecnologías. Se trata de un estudio de corte cuantitativo y descriptivo.

**Programa Institucional de Tutorías, Tutoría, TIC, Modalidad**

#### Abstract

The purpose of the work is to determine the technological tools used and the activities carried out in the tutorial action at CUNorte, and to identify the use made of the Integral Tutorial System. The study was conducted with a population of 66 tutors from 5 educational programs, out of the 11 the Center has, finding that 95% of tutors recommend using TIC in the tutorial action, the same percentage ensures that TIC support to improve the tutorial process because they facilitate communication between the actors, (being faster, easier, more precise, efficient and effective), 80% of the tutors use the ITS, and some of the activities they carry out in the systems are: follow-up, review academic record and inform. Finally, the modality of tutoring that was identified was mixed, because of the combination of face-to-face sessions with the use of technologies. It is a quantitative and descriptive study.

**Institutional Program of Tutoring, Tutoring, TIC, Modality**

**Citación:** MOTA, Silvia Elena, HUÍZAR, Diego, MARTÍNEZ, Marco Antonio y MARTÍNEZ, María Elena. Las TIC en la acción tutorial en el Centro Universitario del Norte, de la Universidad de Guadalajara. Revista de Sistemas Computacionales y TIC's. 2018, 4-11: 28-36.

\*Correspondencia del Autor (silvia.mota@cunorte.udg.mx,)

†Investigador contribuyendo como primer Autor.

## Introducción

El trabajo aborda lo referente al Programa Institucional de Tutoría (PIT), de la Universidad de Guadalajara, como documento eje que establece los propósitos fundamentales respecto de la actividad tutorial, modalidades, implementación y lineamientos bajo los cuales interactúan tutores y tutorados en esta casa de estudios, haciendo énfasis en las nuevas modalidades educativas implementadas para la realización de los procesos de enseñanza-aprendizaje, así como en la implementación del Sistema Integral de Tutoría, donde se aprovecha las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC); finalmente, se presenta el caso del Centro Universitario del Norte, cuya modalidad educativa B-Learning, incorpora el uso de las TIC a la par de la realización de actividades presenciales, y donde docentes y alumnos mantienen una comunicación permanente a través de herramientas tecnológicas, tanto para el trabajo académico, como para la actividad tutorial.

## Antecedentes

La actividad tutorial en la Universidad de Guadalajara cobra impulso a partir de la reforma universitaria de 1992, con la creación de la Red Universitaria, la departamentalización, el establecimiento del sistema de créditos y la flexibilidad curricular, a partir de lo cual surge la necesidad de que los docentes realicen como parte de sus funciones la de tutoría, con la finalidad de orientar a los estudiantes en su trayectoria académica, direccionando su propósito a disminuir la deserción, la reprobación y el atraso en la eficiencia terminal.

En el año 2004 se integra un grupo de apoyo técnico del Programa Institucional de Tutoría, para impulsar el programa y generar acciones que permitieran la consolidación de la actividad tutorial, esto, alineados a la propuesta metodológica realizada por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior en el año 2000, que pedía a las Universidades asociadas desarrollar un modelo tutorial que respondiera a las características y necesidades de sus programas educativos, incrementara la calidad del proceso formativo, aumentara el rendimiento de los estudiantes, y redujera la reprobación y el abandono.

Mejorando los índices de aprovechamiento y de eficiencia terminal, para responder a las demandas sociales con más egresados y una incorporación exitosa al mercado laboral.

En el año 2006 se realizó una análisis de la práctica tutorial en la institución, donde se encontró la falta de articulación de esfuerzos entre las instancias de la Red Universitaria en torno a la tutoría, así como la ausencia de sistematicidad en el proceso tutorial; con relación a los tutores se encontró que se les asignaban distintos roles y no todos se cumplían, evidenciando también la ausencia de mecanismos de evaluación sobre el impacto de la tutoría.

En el año 2008, se encontró que en la mayoría de los Centros Universitarios ya existía un programa de tutoría y se realizaban acciones sistemáticas, pero aisladas, al responder sólo a problemáticas particulares, por lo que derivado de trabajos coordinados por la administración central de la Universidad de Guadalajara, y con el propósito de fortalecer la labor tutorial y obtener resultados favorables tanto en indicadores educativos, como en la práctica académico-administrativa, se expidió, con carácter oficial, el Programa Institucional de Tutoría (PIT), para orientar la política tutorial a nivel general.

## Programa Institucional de Tutoría de la U. de G

El PIT tiene como misión el acompañamiento, asesoría, orientación y seguimiento de sus estudiantes, promueve su formación integral, y coadyuva al logro de los objetivos institucionales con ética, y responsabilidad en la transformación y desarrollo social; y, como visión, ser un programa permanente que impacte en toda la Red Universitaria de Jalisco (ver Figura1), promueva una práctica tutorial ética y de calidad, redundando en el desarrollo académico de tutores y tutorados, además de utilizar la tecnología para atender sus demandas.



Figura1 Red Universitaria de Jalisco

El objetivo general del PIT es promover la formación integral de los alumnos a través de la articulación de la acción tutorial de manera sistemática en la Red Universitaria para mejorar los indicadores de retención, aprovechamiento y eficiencia terminal, y entre los objetivos particulares más importantes se encuentran el acompañamiento a los procesos de ingreso, trayectoria y egreso de los estudiantes, brindar asesoría disciplinar por materia, con la intención de prevenir y reducir los índices de reprobación y la detección de necesidades y canalización de alumnos que requieran servicios de apoyo para la atención de aspectos sociales, psicológicos, de salud y educativos que impacten en el mejoramiento de su desempeño académico y contribuyan con su formación integral.

En los siguientes diagramas (Figura2 y 3) se observan los roles (tutor, asesor, orientador), los momentos (inicio, trayectoria, egreso), así como las tareas que cada actor desempeña.

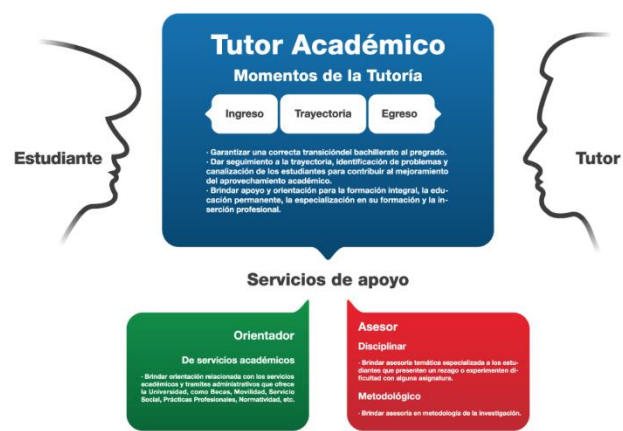


Figura 2 Roles y momentos de la tutoría  
Fuente: Programa Institucional de Tutorías



Figura 3 Actores, momentos y funciones de la tutoría  
Fuente: Programa Institucional de Tutorías

Con relación a las modalidades que se pueden implementar en la tutoría son: presencial, a distancia o mixta, siendo importante considerar que hoy en día se puede brindar acompañamiento, apoyo y seguimiento a los tutorados mediante el uso de apoyos tecnológicos, orales o de cualquier tipo. Así, el tutor es un académico que puede intervenir en el diagnóstico, operación o seguimiento y evaluación del PIT, cuanta con elementos para el desarrollo de la práctica tutorial y canaliza al alumno con el experto cuando las diversas problemáticas rebasan su capacidad de formación.

Por su parte el tutorado es el alumno que participa en los procesos de seguimiento y evaluación del programa de tutoría de acuerdo con los mecanismos institucionales establecidos, desarrollando actividades especiales, relacionadas con su avance académico, bajo la supervisión de un tutor y tomando conciencia de la responsabilidad que tiene en su proceso formativo. Es importante mencionar, que en la actualidad la actividad tutorial en la Universidad de Guadalajara está considerada dentro de la normatividad y políticas institucionales, al establecer lo siguiente:

**Normatividad:** En el artículo 126 fracción IV del Estatuto General, se establece que será la Coordinación de Servicios Académicos quien se encarge de administrar los servicios de tutorías y demás apoyos al proceso de enseñanza-aprendizaje, en el artículo 37 fracción VI del Estatuto del Personal Académico, que es función de los profesores desempeñarse como tutor académico de los alumnos para procurar su formación integral y en el artículo 39 del mismo ordenamiento, que son actividades obligatorias de apoyo a la docencia.

Como parte de su carga horaria, la dirección académica en actividades como la tutoría, asesoría y dirección en el proceso de titulación. Políticas institucionales: En el Plan de Desarrollo Institucional visión 2030, se establece en la línea de Formación y Docencia, concretamente en el objetivo 2.4, consolidar un programa de apoyo integral a los estudiantes, y como estrategias consolidar el PIT que contemple políticas y estrategias comunes a toda la Red Universitaria en cuanto a la atención de los alumnos y fortalecer la infraestructura y servicios de apoyo académico, mediante la actualización de recursos de información y tecnológicos, programas de becas, intercambio académico y actividades de formación integral.

### Sistema Integral de Tutorías de la U. de G.

En el 2010 la Universidad de Guadalajara para apoyar la actividad tutorial implementó un Sistema Integral de Tutorías (SIT), el sistema integra los elementos necesarios para garantizar el seguimiento de la tutoría así como la comunicación e interacción entre los diferentes actores. El SIT surge en el Consejo Técnico de Tutoría de la Universidad de Guadalajara y se desarrolló en conjunto con Coordinación General de Tecnologías de Información. Fue aprobado por el Consejo de Rectores en la sesión ordinaria, número 265, celebrada el martes 19 de octubre.

El sistema permite al tutor mantener interacción con los tutorados por medio de la mensajería y bitácora, además de realizar los registros de las sesiones tutoriales individuales o grupales llevadas a cabo en línea o presencial en base a la calendarización. Los docentes y alumnos acceden con código y contraseña del SIAU, mediante el siguiente enlace [www.tutoria.udg.mx](http://www.tutoria.udg.mx), ver Figura4.



**Figura 4** Sistema Integral de Tutorías de la Universidad de Guadalajara

### La acción tutorial en el CUNorte de la U. de G.

En el Centro Universitario del Norte (CUNorte) aparte de utilizar el SIT, algunos docentes utilizan las TIC en la acción tutorial.

CUNorte, es un centro regional de la Red Universitaria, se crea en el año 2000 en Colotlán Jalisco, con el objetivo de abatir el rezago educativo y de ampliar la cobertura en educación, por las características de la región, se propone un modelo educativo no convencional conocido como modalidad mixta, en este sentido, la tutoría en CUNorte juega un papel fundamental por su modalidad. La implementación de las TIC en la acción tutorial permite generar un ambiente de comunicación flexible, independiente a las barreras de espacio y tiempo.

La acción tutorial según Munévar (2013) es el resultado de un sistema previo de diseño pedagógico y planificación didáctica, y su desarrollo supone un proceso de preparación de situaciones, actividades y eventos que faciliten los procesos de enseñanza-aprendizaje. La tutoría y las TIC son consideradas por la Universidad del siglo XXI como factores de calidad ya que los contempla en su sistema de garantía interna, el docente juega un papel importante para realizar una combinación de ambas.

El tutor debe aprovechar las posibilidades que brindan las TIC para implementarlas en la acción tutorial, por ejemplo se podrían utilizar para la optimización de nuevas posibilidades comunicativas y formativas, para brindar atención más personalizada y para adaptarse a las características y necesidades de los estudiantes, buscando llegar al mayor número de estudiantes.

La comunicación tiene dos ejes paralelos que consisten en proporcionar una secuencia de uso de herramientas electrónicas con el fin de planificar y gestionar la acción tutorial, es decir, planificar la tutoría y seleccionar la herramienta electrónica de cara a establecer progresivamente una relación de apoyo con los estudiantes. Las TIC en la acción tutorial facilitan una mayor rapidez de comunicación, mayor intercambio de información, rompe barreras de espacio y tiempo. Ambas se pueden llevar a cabo de forma individual o grupal.

Las TIC juegan un papel fundamental, mientras que se consideren sus posibilidades para flexibilizar diferentes tipos de actuaciones emprendidas y su poder para adaptarse a las nuevas características del contexto universitario Bosco (2005).

En este sentido Arnaiz, López y Predes (2012) afirman que las TIC y los procesos de orientación y tutoría pueden constituir un buen dúo con el que dar respuesta a las necesidades que surgen en la universidad del siglo XXI.

Martínez (2012) señala la importancia de poner atención a los programas de tutorías desarrollados en las instituciones educativas, con el arranque de considerar el uso de las TIC ampliando con ello el abanico de estrategias que apoyen el logro de objetivos institucionales, en este sentido se presentan algunas herramientas que permiten la interacción entre los actores involucrados en la acción tutorial en CUNorte:

- Plataforma Educativa: se emplea la plataforma Moodle para los cursos en línea y el docente aprovecha algunas herramientas para favorecer la comunicación con sus tutorados: mensajes.
- Sistema de mensajería (WhatsApp): facilita la comunicación entre los distintos miembros del proceso. Este tipo de herramienta ayuda al tutor a eliminar las barreras espaciales y temporales.
- Redes Sociales (Facebook, Twitter): este tipo de herramientas favorecen y facilita la acción tutorial, puede ser un mecanismo motivacional para los alumnos.
- Correo electrónico: es una herramienta privada en cuanto al envío y recepción de mensajes. Esta herramienta favorece la participación de los alumnos que habitualmente se sienten inhibidos en las situaciones presenciales, permiten mayor interacción con el tutor.

Finalmente Lázaro (1997) afirma que utilizar TIC en la acción tutorial, es apoyarse de un entorno formativo telemático, capaz de diversificar las fuentes del conocimiento y de proporcionar una ayuda al alumno.

### Propósito del estudio

El propósito de este estudio es determinar las herramientas tecnológicas utilizadas y actividades realizadas en la acción tutorial en CUNorte, con la idea de poder aportar elementos que les permitan a otras instituciones a implementar las TIC en la acción tutorial, retomando la experiencia del CUNorte, para mejorar los procesos de acompañamiento, personal y académico, que en forma permanente realiza un tutor a un estudiante en el medio universitario, y que tiene como centro de atención su formación integral, así como la identificación de factores y situaciones que dificulten su aprendizaje, así como el desarrollo de estrategias de apoyo para evitar su rezago y deserción, y que busca elevar la eficiencia terminal institucional y favorecer la adquisición y desarrollo de competencias del tutorado.

### Método

#### Participantes

Participaron 66 tutores adscritos a dos departamentos (Cultura Justicia y Democracia; y Productividad y Desarrollo Tecnológico), se selecciono un departamento por división, los docentes son tutores de las licenciaturas: Abogado, Licenciatura en Administración, Licenciatura en Agronegocios, Licenciatura en Antropología, Licenciatura en Contaduría Pública y Licenciatura en Turismo.

La población objeto de estudio es de 249 docentes, comprende profesores de asignatura y tiempo completo que realizan actividades de tutoría, el tamaño de la muestra para que sea representativa es de 57, según el modelo utilizado para determinarla, el muestreo se realizo en dos departamentos de la institución completamente al azar contestando el instrumento 66 docentes.

$$n = \frac{(N)(Z_{\alpha}^2)(p)(q)}{(d^2)(N-1) + (Z_{\alpha}^2)(p)(q)}$$

Donde:

N = Total de la población

$Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es de 95%)

p = porción esperada (en este caso 5% =0.05)

q = 1 – p (en este caso 1 – 0.05 = 0.95)

d = precisión (se usa el 05%)



$$n = \frac{(249)(1.96)^2(0.05)(0.95)}{(0.05)^2(248) + (1.96)^2(0.05)(0.95)} = 56.62$$

La muestra se obtuvo por el método no probabilístico de sujetos voluntarios.

### Diseño

Es una investigación de corte cuantitativo y descriptivo

### Procedimiento

- Se creó un formulario en Google.
- Se revisó el formulario y se realizaron pruebas del mismo.
- Se envió invitación a los docentes tutores de los departamentos: Cultura, Justicia y Democracia; y Productividad y Desarrollo Tecnológico.
- Responden 66 voluntarios el formulario online.

### Instrumentos

El formulario consta de 16 preguntas, la mayoría tienen la característica de ser cerradas, con opción múltiple de elección de respuesta, se incluyen 4 abiertas para recoger la opinión de los docentes sobre el uso de las TIC en la acción tutorial. Para la validez de contenido del instrumento se sometió a juicio de expertos, se solicitó el apoyo de 3 jefes de departamento y a un profesor de tiempo completo.

El formulario tiene como objetivo recabar información de las TIC más utilizadas en la acción tutorial en el CUNorte, así como las actividades que se desarrollan haciendo uso de las mismas y del SIT, además recoger la opinión que tienen los docentes del uso de las TIC en la acción tutorial.

### Análisis de datos

Para el análisis de los datos se retomó la base de datos que se generó con el formulario en Google. Se utilizaron dos programas para el análisis de la información: Epi Info 7 y excell.

En programa de Epi Info se realizaron las tablas de contingencia, tomando como variable de exposición los programas educativos y la variable de salida las siguientes variables: el sexo, modalidad de tutoría, actividades y momentos de la tutoría.

En Excell se realizaron algunos gráficos para interpretar la información gráficamente.

### Resultados

A continuación se describen los resultados obtenidos del formulario aplicado a 66 docentes que participan como tutores del Centro Universitario del Norte.

De los 66 tutores, un 54.55 % son del sexo femenino y un 45.45% son el sexo masculino. En la tabla 1 se muestra el número de tutores participantes por programa educativo y sexo.

Programa educativo:	Sexo		Total
	Femenino	Masculino	
Abogado	8	7	15
Row%	53.33%	46.67%	100.00%
Col%	22.22%	23.33%	100.00%
Licenciatura en Administración	7	9	16
Row%	43.75%	56.25%	100.00%
Col%	19.44%	30.00%	51.61%
Licenciatura en Agronegocios	10	5	15
Row%	66.67%	33.33%	100.00%
Col%	27.78%	16.67%	32.61%
Licenciatura en Antropología	1	4	5
Row%	20.00%	80.00%	100.00%
Col%	2.78%	13.33%	9.80%
Licenciatura en Contaduría Pública	9	4	13
Row%	69.23%	30.77%	100.00%
Col%	25.00%	13.33%	20.31%
Licenciatura en Turismo	1	1	2
Row%	50.00%	50.00%	100.00%
Col%	2.78%	3.33%	3.03%
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>66</b>
Row%	54.55%	45.45%	100.00%
Col%	100.00%	100.00%	100.00%

**Tabla 1** Frecuencia de docentes por Programa Educativo y por sexo

En la tabla 2 se observa el número de docentes que participaron en algún momento de la acción tutorial (ingreso, trayectoria y egreso). 15 tutores en el momento de ingreso con un 22.73%, 36 docentes en trayectoria con un 54.44% y finalmente 15 tutores en el momento de egreso representando un 22.73 %.

Programa Educativo	Momento de la acción tutorial realizada en el calendario 2018 A			Total
	Ingreso (1ro. y 2do. Semestre)	Trayectoria (3ro. a 6to. semestre)	Egreso (7mo. a egreso)	
<b>Abogado</b>	1	8	6	15
Row%	6.67%	53.33%	40.00%	100.00%
Col%	6.67%	22.22%	40.00%	100.00%
<b>Licenciatura en Administración</b>	4	10	2	16
Row%	25.00%	62.50%	12.50%	100.00%
Col%	26.67%	27.78%	13.33%	51.61%
<b>Licenciatura en Agronegocios</b>	2	9	4	15
Row%	13.33%	60.00%	26.67%	100.00%
Col%	13.33%	25.00%	26.67%	32.61%
<b>Licenciatura en Antropología</b>	3	2	0	5
Row%	60.00%	40.00%	0.00%	100.00%
Col%	20.00%	5.56%	0.00%	9.80%
<b>Licenciatura en Contaduría Pública</b>	3	7	3	13
Row%	23.08%	53.85%	23.08%	100.00%
Col%	20.00%	19.44%	20.00%	20.31%
<b>Licenciatura en Turismo</b>	2	0	0	2
Row%	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%
Col%	13.33%	0.00%	0.00%	3.03%
<b>TOTAL</b>	15	36	15	66
Row%	22.73%	54.55%	22.73%	100.00%
Col%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

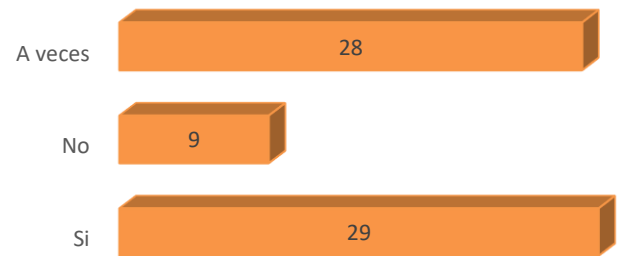
**Tabla 2** Momento de la acción tutorial realizada en el calendario 2018 A

En la tabla 3 se presenta la modalidad que usan los tutores para ejercer la tutoría, un 75% de los docente utilizan la modalidad grupal (presencial), un 19.70% individual (presencial), un 3.03% grupal (virtual) y 1.52% individual (presencial). Un porcentaje alto de tutores considera que está realizando tutoría presencial, sin embargo, en la siguiente gráfica se observa que también un porcentaje alto hace uso de TIC para la acción tutorial.

La modalidad que más se utiliza para ejercer la tutoría				
Grupal (presencial)	Grupal (virtual)	Individual (presencial)	Individual (virtual)	Total
50	2	13	1	66
75.76%	3.03%	19.70%	1.52%	100.00%

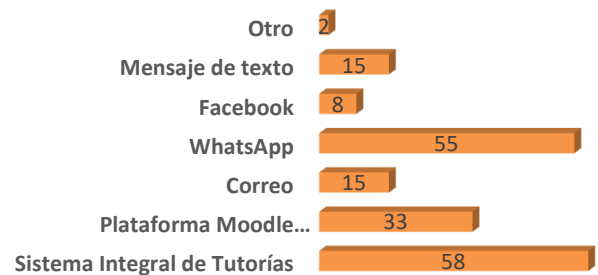
**Tabla 3** La modalidad que más se utiliza para ejercer la tutoría

En la gráfica 1 se representa la frecuencia de tutores que utilizan las TIC para la acción tutorial, un 44% si la utiliza, un 43% a veces y solo un 13% no la utiliza. Al comparar la tabla anterior con esta gráfica, se observa que el docente hace uso de TIC para realizar la acción tutorial, sin embargo, por la modalidad del Centro Universitario las utiliza, sin percatarse que está realizando en cierta medida tutoría mixta, esto de acuerdo a que un 61% prefiere mantener comunicación con sus tutorados de forma presencial como utilizando herramientas tecnológicas, un 17% utiliza herramientas tecnológicas y un 22% prefiere comunicarse de forma presencial.



**Gráfica 1** Uso de las TIC en la acción tutorial

En la gráfica 2 se muestra que las herramientas más utilizadas para el desarrollo de la tutoría son: un 87 % el SIT, un 83% el WhatsApp y un 50 % Plataforma Moodle (Mensajes) .Con relación a los porcentajes cabe mencionar que los tutores podrían seleccionar varias herramientas tecnológicas y las tres más utilizadas son esas.



**Gráfica 2** Herramienta tecnológica que se utiliza para el desarrollo de la tutoría

El 80% de lo tutorados encuestados sabe que existe un sistema para el desarrollo de la tutoría, en la gráfica 3, se observa las activadas que desarrollan más los docentes en dicho sistema:

Un 83% da seguimiento, un 71% lo utiliza para revisar el historial académico de sus tutorados y un 36% informar por este medio. Es importante resaltar que con respecto a los porcentajes se aclara que está en función de que los docentes podrían seleccionar varias actividades. Un 79% de los tutores considera que implementar las TIC en la acción tutorial, permite tener una pronta respuesta por parte de los tutorados. Además, un 95% considera que ha permitido mantener una mejor comunicación. Algunas opiniones dadas al respecto por los tutores son:

- ✓ La comunicación es continua, inmediata, rápida y efectiva.
- ✓ El dialogo puede ser rápido.
- ✓ Las TIC facilitan enormemente la toma de acuerdos y sobretodo se mantiene el contacto constante con los tutorados.
- ✓ Permiten recabar información.
- ✓ Pronta respuesta y solución de problemas.
- ✓ Las TIC permiten comunicarse de manera asincrónica, y dar seguimiento a las actividades relacionadas con la tutoría.
- ✓ Es más rápido y no requiere un lugar y un tiempo determinado.
- ✓ Facilita y mejora la comunicación.

Es importante reconocer que de acuerdo al punto de vista de los tutores las TIC permiten mantener una comunicación rápida y efectiva con sus tutorados. De igual forma un 96% considera que las TIC apoyan para mejorar el proceso tutorial. A continuación se describen algunos comentarios al respecto por los tutores:

Las TIC apoyan para mejora el proceso tutorial por:

- ✓ Facilitar la comunicación (con los tutorados es más rápida y fácil).
- ✓ El tiempo y distancia se acortan para atender y resolver problemas.
- ✓ Es un medio que los estudiantes prefieren utilizar.
- ✓ Proporcionan datos e información (se puede enviar información de interés, compartir convocatorias de becas o movilidad, etc.)
- ✓ Se interactúa con precisión.
- ✓ Es un complemento más eficaz.
- ✓ Se pueden contactar a los tutorados de manera más rápida, aun sin verlos y se puede dar seguimiento a los asuntos que se vayan a tratar o dar seguimiento a asesorías.
- ✓ Hace posible la comunicación rápida y acorta las distancias cuando no es posible hacerlo presencial.
- ✓ Permite la comunicación entre ambas partes, un docente comenta: "realice un grupo en WhatsApp donde ellos me externan sus inquietudes y problemática tanto de manera personal como grupal".
- ✓ Los procesos de tutorías son más eficiente.
- ✓ Se tiene una respuesta más rápida por parte de los alumnos.
- ✓ Es más fácil, acercarme a ellos.
- ✓ Se puede citar de manera rápida a los tutorados.
- ✓ Comunicación constante y en tiempo real.
- ✓ Comunicación efectiva.

Finalmente un 95% de los tutores recomienda utilizar TIC en la acción tutorial.

### Discusión y conclusiones

El Programa Institucional de Tutoría de la Universidad de Guadalajara, permite promover la formación integral de los alumnos, a través de la articulación de la acción tutorial de manera sistemática en la Red Universitaria, para mejorar algunos indicadores de retención, aprovechamiento y eficiencia terminal.

El PIT es un programa permanente que promueva una práctica tutorial ética y de calidad en la Universidad de Guadalajara, apoya el desarrollo académico de tutores y tutorados, el CUNorte además utiliza las TIC en la acción tutorial, y el Sistema Integral de Tutoría, herramienta que facilita el registro, evaluación de riesgos y seguimiento de la acción tutorial.

Se observa que no existe un buen equilibrio en relación al tipo de tutoría que se implementa en el CUNorte, a pesar de utilizar una modalidad mixta, sustentada en el uso de las TIC, en su mayoría los docentes utilizan la tutoría presencial y en muy baja escala la tutoría virtual, lo que invita a reflexionar sobre su formación y actualización para el uso adecuado de las herramientas tecnológicas, en los procesos de acompañamiento permanente de los estudiantes, para orientar e identificar los factores y situaciones que dificultan su aprendizaje, desarrollando estrategias para evitar el rezago y la deserción; elevando, al mismo tiempo, la eficiencia terminal de una institución y favoreciendo el desarrollo de competencias de los alumnos.

Los docentes manifiestan utilizar las TIC para la acción tutorial complementando con lo presencial, sin embargo, existe un porcentaje alto que las utiliza y de manera complementaria quienes no la utilizan, por lo que se considera que se debe sistematizar de mejor manera el uso del SIT, con mecanismos de seguimiento más precisos que permitan articular mejor el seguimiento académico de los estudiantes, que promueva una práctica tutorial ética y de calidad, que favorezca las trayectorias académicas de los tutorados, además de utilizar la tecnología de la información y la comunicación para la atención de sus necesidades.



El docente en CUNorte para proporcionar un mejor seguimiento a los tutorados y mantener una buena comunicación, hace uso de herramientas tecnológicas. se puede concluir que los docentes están realizando una tutorial mixta (una combinación de ambas), esto coincide con la modalidad que se desarrolla en la institución.

De esa manera el docente debe establecer una mejor comunicación y por ende un mejor seguimiento de sus tutorados con el uso de las herramientas tecnológicas, si bien la comunicación cara a cara es la más utilizada, en ocasiones no se puede llevar a cabo cuando existen diferentes barreras que limitan o dificultan el acceso del estudiante a la tutoría personal, o cuando no se logra una adecuada relación con el tutor, o por la falta de horarios compatibles que permitan los encuentros o simplemente por miedos y timidez de los estudiantes, por condiciones ajenas a las necesidades académicas de los estudiantes, es necesario potenciar su uso, tanto de las TIC, como de la plataforma del SIT acorde a la modalidad educativa del CUNorte.

## Referencias

- ANUIES (2011). Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. México. Recuperado de <http://www.anuies.mx>
- Álvarez, M. y Bisquerra, R. (coord.)(2009). Manual de orientación y tutoría. Barcelona: Wolters Kluwer. Edición en CD 39.
- Arnaiz, P., López, P., y Prendes, M.P (2012). Tutoría electrónica en la enseñanza superior. La experiencia de uso en la Murcia. *Revista Española de Pedagogía*, 252, 299-319.
- Bosco, A. (2005). Las TICs en los procesos de convergencia europea y la innovación en la universidad: Oportunidades y limitaciones. *Aula Abierta*, 86, 3-28.
- Lázaro, A. (1997). La función tutorial de la acción docente universitaria. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 8, nº 1 y 2. pp. 234-252 y 109-127.
- León, V. y Lugo, E. (2011). La tutoría Académica en las Universidades Públicas Estatales de la Región Centro-Sur de la ANUIES. X congreso nacional de investigación educativa | área 14: práctica educativa en espacios escolares. Recuperado de [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_14/ponencias/0731-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_14/ponencias/0731-F.pdf)
- Martínez, P., y Pérez, J., y Martínez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XXI*, 19(1), 287-310.
- Munévar, P., Lasso, E. Y Rivera, J. (2013). Nuevas comprensiones de los roles del tutor y el estudiante en la educación en la virtualidad. En *memorias XIV Encuentro Virtual Educa. Colombia*.
- Universidad de Guadalajara. (1992). Programa Institucional de Tutorías. Guadalajara, Jalisco: autor.
- Universidad de Guadalajara. (2004). Plan de Acción Tutorial. Guadalajara, Jalisco: autor.
- Sistema Integral de Tutorías. Dirección electrónica: [www.tutoria.udg.mx/faces/login.xhtml](http://www.tutoria.udg.mx/faces/login.xhtml)