



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES**

**CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**TESIS**

**LA UTILIZACIÓN DE FACEBOOK PARA EL EJERCICIO DE TUTORÍA EN LA  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES**

**PRESENTA**

**Carlos Arteaga López**

**PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**

**TUTOR**

**Dra. Ana Cecilia Macías Esparza**

**COMITÉ TUTORAL**

**Dra. María Cristina López de la Madrid**

**Dr. Daniel Eudave Muñoz**

**Aguascalientes, Ags. 25 de mayo de 2018**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES

**DRA. GRISELDA ALICIA MACÍAS IBARRA**  
DECANA DEL CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES  
P R E S E N T E

Por medio del presente como Tutor designado del estudiante **CARLOS ARTEAGA LÓPEZ** con ID 5331 quien realizó la tesis titulada: **LA UTILIZACIÓN DE FACEBOOK PARA EL EJERCICIO DE TUTORÍA EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES**, y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia, me permito emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que él pueda proceder a imprimirla, así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado en el programa de Doctorado en Investigación Educativa.

Pongo lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, me permito enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE  
"SE LUMEN PROFERRE"

Aguascalientes, Ags., a 25 de mayo de 2018

**Dra. Ana Cecilia Macías Esparza**  
Tutor de tesis

**Dra. María Cristina López de la Madrid**  
Integrante Comité Tutorial

**Dr. Daniel Eudave Muñoz**  
Integrante Comité Tutorial

c.c.p. Interesado  
c.c.p. Secretaría Técnica del Doctorado en Investigación Educativa



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE AGUASCALIENTES**

**CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES  
Y HUMANIDADES**

**DEC. CCS Y H OF. N° 0439  
Asunto: Conclusión de Tesis**

**DRA. EN ADMÓN. MARÍA DEL CARMEN MARTÍNEZ SERNA  
DIRECTORA GENERAL DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO  
P R E S E N T E.**

Por este conducto le informo que el documento final de Tesis/Trabajo Práctico Titulado: **“LA UTILIZACIÓN DE FACEBOOK PARA EL EJERCICIO DE TUTORÍA EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES”**, presentado por el sustentante **CARLOS ARTEAGA LÓPEZ** con ID. 5331, egresado del **DOCTORADO EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA**, cumple las normas y lineamientos establecidos institucionalmente para presentar el examen de grado.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE  
“SE LUMEN PROFERRE”  
Aguascalientes, Ags. A 28 de Mayo del 2018**

**DRA. GRISELDA ALICIA MACÍAS IBARRA  
DECANA**

c.c.p. Dr. Francisco Javier Pedroza Cabrera. Secretario de Investigación y Posgrado del CCS y H.  
c.c.p. Dra. Laura Elena Padilla González. Secretaria Técnica del Doctorado en Inv. Educativa  
c.c.p. Mtra. Imelda Jiménez García. Jefa del Depto. De Control Escolar  
c.c.p. Mtro. Carlos Arteaga López. Egresado del Doctorado en Investigación Educativa  
c.c.p. Archivo

## AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser mi guía y fortaleza.

A mis padres, por ser mi soporte siempre. Por estar bien. Por estar conmigo.

A mis hermanas y familiares, por su acompañamiento.

A la Dra. Cecilia Macías, quien fungió como mi tutora, guía y amiga en este proceso.

A la Dra. María Cristina López de la Madrid, al Dr. Daniel Eudave, y a la Dra. Siria Padilla, quienes amablemente me condujeron en la realización de este trabajo.

A la Dra. Rebeca Padilla, por su orientación y consejos que contribuyeron a mejorar la comprensión e implicaciones de mi tema de estudio.

A mis compañeros del Doctorado: Cintya, Yahaira, Adriana, Corina, Juan Francisco, Gustavo, Jesús y Luis Eduardo, con quienes conviví y aprendí, y a quienes aprecio.

A Elsa Ramírez, por su amistad y su invaluable apoyo en todo.

A las Dras. Guadalupe Ruiz Cuéllar y María Guadalupe Pérez, por su confianza y amistad.

A Indira Medina, Sofía Calvario y Luis Ernesto Solano, por su ayuda y su amistad.

A los compañeros y compañeras de trabajo que siempre me alentaron.

A los amigos y amigas que siempre me han apoyado y han estado conmigo en distintos momentos.

A CONACyT por contribuir con el desarrollo de la ciencia y la tecnología del país.

**DEDICATORIA**

A Altagracia.

A Corina.

A Yolanda.

Las tres, enamoradas de la vida... las tres, grandes guerreras.



## ÍNDICE GENERAL

|  | Pág. |
|--|------|
| Índice de figuras.....   | 3    |
| Resumen.....   | 6    |
| Abstract.....  | 8    |
| Introducción.....  | 9    |
| <br>   |      |
| Capítulo 1. Planteamiento del problema.....  | 11   |
| 1.1 Antecedentes .....   | 11   |
| 1.2 Definición del problema .....  | 18   |
| 1.3 Preguntas de investigación.....  | 20   |
| 1.4 Objetivos .....  | 20   |
| 1.5 Justificación.....   | 21   |
| <br>   |      |
| Capítulo 2. La tutoría: una estrategia contra el rezago educativo y la deserción,<br>y a favor de la formación integral de los estudiantes universitarios..... | 23   |
| 2.1 La formación integral y su vínculo con la tutoría .....  | 23   |
| 2.2 El Sistema Institucional de Tutoría y el Plan de Acción Tutorial.....  | 28   |
| 2.3 Formas y modalidades de tutoría .....  | 32   |
| <br>   |      |
| Capítulo 3. La red social Facebook y su configuración como escenario donde<br>ocurre la actividad de tutoría.....  | 35   |
| 3.1 Las Redes Sociales Virtuales en un entorno hipermediado .....  | 35   |
| 3.2 Las Redes Sociales Virtuales y su potencial en la Educación Superior .....   | 38   |
| 3.3 Facebook y sus posibilidades dentro del ámbito educativo.....  | 41   |
| 3.4 Facebook como apoyo de las actividades de tutoría .....  | 43   |
| 3.5 Retos ante el uso de Facebook para la actividad de tutoría.....  | 48   |
| <br>   |      |
| Capítulo 4. El Programa Institucional de Tutoría en la Universidad Autónoma<br>de Aguascalientes .....   | 50   |
| 4.1 La tutoría en la UAA: concepción, objetivos y líneas que atiende. ....   | 50   |
| 4.2 Implementación de la tutoría en la UAA: aspectos operativos .....  | 52   |
| 4.2.1 Actores del proceso tutorial .....   | 54   |
| 4.2.2 Operatividad del Programa Institucional de Tutoría .....   | 55   |

|  |     |
|--|-----|
| 4.3 Los resultados de la tutoría en la UAA.....  | 60  |
| Capítulo 5. Metodología de la investigación .....  | 63  |
| 5.1 Enfoque.....   | 63  |
| 5.2 Metodología .....  | 63  |
| 5.3 Técnicas de obtención de información.....  | 65  |
| 5.4 Instrumentos.....  | 68  |
| 5.5 Categorías de análisis .....   | 69  |
| 5.6 Selección y caracterización de participantes .....   | 69  |
| 5.7 Reporte de trabajo de campo .....  | 71  |
| 5.8 Cuidados éticos.....   | 72  |
| Capítulo 6. Análisis de datos .....  | 73  |
| 6.1 Facebook y la introducción de los estudiantes a la vida universitaria .....  | 73  |
| 6.2 Facebook y el seguimiento al proceso de titulación de los estudiantes.....   | 79  |
| 6.3 Funciones de los tutores al respecto de las dos vertientes de la tutoría en la<br>universidad.....   | 83  |
| 6.4 Facebook y la formación de los estudiantes más allá de las aulas .....   | 88  |
| 6.5 Facebook y la difusión de actividades de socialización .....   | 98  |
| 6.6 Facebook y la publicación de contenidos para el aprendizaje .....  | 102 |
| 6.7 Facebook y la publicación de contenido para la vinculación laboral de<br>los estudiantes .....   | 106 |
| 6.8 Facebook y la publicación de contenido para la motivación de los tutorados<br>y el establecimiento de relaciones entre tutores y estudiantes ..... | 107 |
| 6.9 Facebook y su apoyo para la tutoría individualizada y grupal.....  | 115 |
| 6.10 Ventajas y desafíos de Facebook como escenario para la tutoría .....  | 116 |
| 6.11 Detonantes para la adopción de Facebook por parte de los tutores .....  | 120 |
| Capítulo 7. Discusión de resultados .....  | 125 |
| Capítulo 8. Conclusiones .....   | 139 |
| Referencias .....  | 144 |
| Anexos.....  | 152 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  | Pág. |
|--|------|
| Figura 2.1. Objetivos específicos del Sistema Institucional de Tutoría<br>(construcción propia a partir de ANUIES, 2000b) .....                              | 30   |
| Figura 3.1. Resultados de investigaciones sobre las aplicaciones<br>educativas de Facebook (construcción propia a partir de Esquivel<br>y Rojas, 2014) ..... | 45   |
| Figura 3.2. Funciones del tutor virtual (Llorente / Cabero, en Cabero y<br>Barroso, 2015) .....  | 46   |
| Figura 6.1. Programación de entrega de credenciales a estudiantes de<br>nuevo ingreso (Fuente: GF 2) .....   | 74   |
| Figura 6.2. Programación de entrega de credenciales a estudiantes de<br>nuevo ingreso (Fuente: GF 2) .....   | 75   |
| Figura 6.3. Instrucciones para ingreso a ámbito académico (Fuente: GF 1).....  | 75   |
| Figura 6.4. Difusión de ligas deportivas universitarias (Fuente: GF 5).....  | 76   |
| Figura 6.5. Difusión de evaluación del Perfil Estudiantil de Salud<br>(Fuente: GF 4).....  | 76   |
| Figura 6.6. Difusión de taller obligatorio para alumnos de nuevo ingreso<br>(Fuente: GF 4).....  | 77   |
| Figura 6.7. Publicación de consejeros universitarios de la carrera<br>(Fuente: GF 3).....  | 77   |
| Figura 6.8. Publicación de la visita de presidenta de la FEUAA (Fuente: GF 5) .....  | 77   |
| Figura 6.9. Difusión de la XXII Feria Universitaria (Fuente: GF 1) .....   | 78   |
| Figura 6.10. Invitación a ejercer el derecho del voto (Fuente: GF 4) .....   | 78   |
| Figura 6.11. Publicación de cursos de formación humanista y lenguas<br>extranjeras (Fuente: GF 3) .....  | 79   |
| Figura 6.12. Publicación de examen de colocación de lenguas extranjeras<br>y de Resultados de examen TOEFL (Fuente: GF 4 y GF 2) .....                       | 80   |
| Figura 6.13. Aviso de solicitud de exámenes extraordinarios (Fuente: GF 1) .....   | 80   |
| Figura 6.14. Aviso de fechas para reinscripción extemporánea (Fuente: GF 3) .....  | 81   |
| Figura 6.15. Aviso de apoyo logístico para obtener créditos de formación<br>humanista (Fuente: GF 3) .....   | 81   |
| Figura 6.16. Aviso relacionado con la carga académica (Fuente: GF 5).....  | 82   |

|  |     |
|--|-----|
| Figura 6.17. Difusión de video para proceso de inscripción al segundo semestre<br>(Fuente: GF 5).....            | 82  |
| Figura 6.18. Difusión de fechas de fin de clase, exámenes ordinarios y<br>extraordinarios (Fuente: GF 4) .....   | 83  |
| Figura 6.19. Ligas a curso de redacción y de preparación para TOEFL<br>(Fuente: GF 1).....                       | 89  |
| Figura 6.20. Aviso de apertura de cursos de idiomas (Fuente: GF 4).....  | 89  |
| Figura 6.21. Convocatoria estancias de investigación (Fuente: GF 4).....   | 90  |
| Figura 6.22. Convocatoria para estudiar en Japón (Fuente: GF 4).....   | 90  |
| Figura 6.23. Avisos sobre sesiones de tutoría (Fuente: GF 2 y GF 4) .....  | 91  |
| Figura 6.24. Aviso de visita del Director del Consejo Ciudadano para charla<br>(Fuente: GF 2).....               | 91  |
| Figura 6.25. Difusión de material a utilizar en la carrera (Fuente: GF 3).....                                   | 92  |
| Figura 6.26. Aviso de requisitos para participar en taller (Fuente: GF 4).....                                   | 92  |
| Figura 6.27. Difusión de la XVIII Feria del libro universitaria (Fuente: GF 1) .....                             | 94  |
| Figura 6.28. Difusión de congreso (Fuente: GF 4) .....   | 94  |
| Figura 6.29. Convocatoria Maratón Académico 2016 (Fuente: GF 4).....   | 95  |
| Figura 6.30. Aviso de la inauguración del Poliforum Cultural y Deportivo<br>Morelos (Fuente: GF 5) .....         | 95  |
| Figura 6.31. Invitación al festival Conmemorando a Nuestros Muertos<br>(Fuente: GF 4).....                       | 96  |
| Figura 6.32. Invitación a conocer la galería de arte universitaria (Fuente: GF 5) .....                          | 97  |
| Figura 6.33. Convocatoria concurso Talentos Universitarios (Fuente: GF 5).....                                   | 97  |
| Figura 6.34. Aviso de recolección de despensa (GF 1) .....   | 99  |
| Figura 6.35. Campaña de donación de ropa (Fuente: GF 4) .....  | 99  |
| Figura 6.36. Agradecimientos de apoyo en eventos (Fuente: GF 2 y GF 3).....                                      | 100 |
| Figura 6.37. Recordatorio de lugar y hora de entrega de reconocimientos<br>(Fuente: GF 3).....                   | 100 |
| Figura 6.38. Aviso del maratón académico y del premio al mejor alumno<br>(Fuente: GF 4).....                     | 100 |
| Figura 6.39. Aviso de equipo femenino ganador en evento (Fuente: GF 4).....                                      | 101 |
| Figura 6.40. Aviso para integración de porras para apoyo a compañeros en<br>evento deportivo (Fuente: GF 4)..... | 101 |

|   |     |
|---|-----|
| Figura 6.41. Anuncio de fecha y hora de la posada de la carrera (Fuente: GF 5).....   | 102 |
| Figura 6.42. Liga a encuesta sobre aprovechamiento del material que se<br>utiliza en clase (Fuente: GF 1) .....                       | 103 |
| Figura 6.43. Aviso por parte de alumno sobre nueva fecha de entrega de tarea<br>y confirmación de fecha de examen (Fuente: GF 2)..... | 104 |
| Figura 6.44. Aviso sobre archivo en Aula Virtual (Fuente: GF 3).....  | 104 |
| Figura 6.45. Aviso sobre inicio de asignatura (Fuente: GF 5).....   | 105 |
| Figura 6.46. Presentación hecha por profesor para usarse en asignatura de<br>la carrera (Fuente: GF 1).....                           | 105 |
| Figura 6.47. Publicación de oferta de trabajo y feria de innovación (Fuente: GF 4).....   | 107 |
| Figura 6.48. Mensaje de motivación hacia tutorados (Fuente: GF 3).....  | 108 |
| Figura 6.49. Mensaje de humor (Fuente: GF 3) .....  | 108 |
| Figura 6.50. Publicación de felicitación por cumpleaños de la semana<br>(Fuente: GF 4).....   | 109 |
| Figura 6.51. Aviso de regreso a las actividades habituales y agradecimiento<br>por actuación en congreso (Fuente: GF 4) .....         | 109 |
| Figura 6.52. Publicación humorística ante cierre de semestre (Fuente: GF 5) .....   | 110 |
| Figura 6.53. Mensaje de cierre de semestre y de felices fiestas (Fuente: GF 4) .....  | 110 |
| Figura 6.54. Publicación para desear a los estudiantes feliz fin de semana<br>(Fuente: GF 5).....                                     | 111 |
| Figura 6.55. Mensajes de condolencia ante pérdida de familiar de tutor<br>(Fuente: GF 5).....   | 111 |

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivos caracterizar la forma en que se utilizan los recursos de Facebook para construir escenarios donde se da el ejercicio de tutoría de algunas carreras de la Universidad Autónoma de Aguascalientes; identificar el tipo de relaciones que se construyen entre tutores y tutorados con la utilización los recursos de esta red social, así como explorar las ventajas y desafíos que identifican estos dos actores con su utilización para las actividades de tutoría. La metodología que se utilizó para desarrollar este trabajo fue la etnografía digital, siendo los sujetos de estudio cuatro tutores de la institución que utilizaban Facebook como apoyo a su práctica tutorial, además de sus tutorados. Las técnicas de obtención de la información utilizadas para dar respuesta a las preguntas de investigación fueron, por un lado, observación en grupos de Facebook, lo que permitió caracterizar la utilización de esta red social, y que se llevó a cabo durante el semestre agosto – diciembre de 2016; y por otro lado, con la finalidad de describir el rol de esta red social virtual como apoyo a los ejes de la tutoría, a la formación integral y a la construcción de relaciones personales, se aplicaron entrevistas a tutores y se armó un grupo focal con siete de sus tutorados, lo que también permitió explorar las ventajas y desafíos que se asocian con la introducción de esta red en la tarea tutorial. Entre los hallazgos, se obtuvo que la principal ventaja que identifican tutores y tutorados con la creación de escenarios en Facebook para la tutoría es la inmediatez de contacto y la rapidez de transmisión de la información de tutor a estudiantes y viceversa, además de que con sus recursos se favorece la comunicación síncrona y asíncrona y se puede ofrecer tanto tutoría individualizada como grupal. Se reconoce que por medio de los recursos que se comparten dentro de esta red social los alumnos conocen y acceden más rápido a información útil para acoplarse a la universidad, para cubrir los requisitos administrativos que aseguren la terminación de sus estudios y para formarse como profesionistas y como personas. Además, también se encontró que los tutores comparten información para motivar a los estudiantes en su día a día y que esta situación, junto con el hecho de que ambos se acepten como amigos en Facebook, contribuye al desarrollo de relaciones afectivas y de confianza entre ellos. Por otra parte, aunque se difunden actividades que pueden contribuir con la formación integral de los estudiantes, ésta no se logra totalmente, debido a que dichas actividades no corresponden a un proceso intencionado. Finalmente, se encontró que los tutores también dan importancia a las sesiones presenciales de tutoría y al contacto

cara a cara, y que los estudiantes opinan que más allá de ser buenos utilizando Facebook, sus tutores son excelentes desempeñando su tarea tutorial.



## ABSTRACT

The purposes of this study are to characterize the way in which Facebook is used to build scenarios where the tutorial practice of some careers at Autonomous University of Aguascalientes (UAA) takes place, to identify the type of relationships that are built between tutors and students through the use of such social network as well as to explore the advantages and challenges identified by tutors and students when using Facebook as part of the tutorial practice. The methodology applied to develop this study was the digital ethnography. The participants were four tutors working at UAA who used Facebook as a support to their tutorial practice and the students related with the participant tutors. Three techniques were used to obtain information to answer the research questions of this research project: observation of Facebook groups to characterize the usage of this social network through the interactions that tutors and students established during one semester (August-December 2016), interviews with four tutors and a focal group with seven students. The last two techniques had the purpose to describe the role of Facebook as support for the axes of tutoring, integral formation and the building of personal relationships. The result of those techniques was an approximation to the advantages and challenges that are associated with the introduction of Facebook in the tutorial task. This study shows that the main advantage of using Facebook sceneries in the tutorial practice is the immediacy in communication and the prompt transmission of information to students and vice versa; additionally, it was revealed that Facebook benefits synchronous and asynchronous communication and individualized and group tutoring can be offered by this social network. Furthermore, it was shown that the shared resources within this social network enable students to access to useful information in order to feel part of the institution, to cover the administrative requirements to finish their studies, to form professionals and to educate people with an integral perspective. It is important to note that tutors and their students develop trust and affective relationships as a result of the accepted friend requests and the information shared by tutors in Facebook and whose purpose is to motivate students in their everyday life. On the other hand, although activities that can contribute to the integral education of students are shared, this is not fully achieved, because such activities do not correspond to an intentional process. Finally, it was found that tutors give importance to the face-to-face tutoring sessions and face-to-face contact; moreover, students expressed that their tutors go beyond being skilled at using Facebook because their tutors are excellent at performing their tutorial tasks.

## INTRODUCCIÓN

Una gran cantidad de Instituciones de Educación Superior (IES) en México cuentan con programas para reducir los índices de abandono y rezago educativo, incrementar el índice de eficiencia terminal, y lograr la formación de los estudiantes con un carácter integral, que se valen de estrategias para facilitar la transición de los estudiantes al contexto universitario y monitorear su trayectoria hasta que culminen sus estudios y logren su titulación.

En la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA) estos propósitos se vigilan con la puesta en marcha del Programa Institucional de Tutoría (PIT), es decir, se apuesta a la acción tutorial o tutoría, como una de las principales estrategias para lograr los objetivos antes planteados, en la que, por ende, la figura del tutor es esencial.

Sin embargo, la actividad de tutoría es una tarea compleja por diversos motivos, primordialmente porque muchas veces se desconocen los objetivos de esta tarea y con frecuencia se enfrentan problemas operativos como la asignación de tutores y la definición de horarios de atención a los estudiantes. De manera adicional, en la mayoría de las carreras se tiene una matrícula elevada de estudiantes por lo que la atención hacia ellos se dificulta, ya que sólo se designa uno o dos tutores por programa educativo.

En la actualidad la mayoría de los estudiantes de educación superior han introducido dentro de su vida diaria recursos tecnológicos como las redes sociales para comunicarse con sus familiares, conocidos o personas con algún vínculo en común, pues están inmersos en un contexto cuya tendencia es la utilización de dichas herramientas para interactuar. Además, algunos tutores de la institución, como parte de su ejercicio, han introducido redes sociales, particularmente Facebook, para complementar su acción tutorial, con beneficios como la inmediatez en el contacto con los estudiantes y en la transmisión de información.

Debido a ello, en la presente investigación se pretende caracterizar la forma en que se utilizan los recursos de Facebook para construir escenarios donde se da el ejercicio de tutoría de algunas carreras de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Por tanto, el trabajo está dividido en ocho capítulos que plasman el planteamiento, desarrollo y resultados de la investigación. A continuación se describe brevemente el contenido de cada capítulo.

Capítulo 1. Relacionado con el planteamiento del problema de investigación, donde se definen los antecedentes, el problema, los objetivos y la justificación que dieron lugar a este trabajo, además de las preguntas de investigación que lo guían.

Capítulo 2. Centrado en plasmar por qué se ha apostado por la tutoría como una estrategia para lograr la formación de los estudiantes de educación superior. La guía para desarrollar este capítulo fue el documento de los programas institucionales de tutoría de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), en cuyos lineamientos se basa el Programa Institucional de Tutoría de la UAA.

Capítulo 3. Dedicado a poner de manifiesto qué elementos están relacionados con la configuración de la red social Facebook como un escenario donde ocurre la actividad de tutoría.

Capítulo 4. Exhibe el contexto en el que se da la acción tutorial dentro de la UAA.

Capítulo 5. Se centra en explicar la metodología que se siguió para dar respuesta a la pregunta de investigación del trabajo, por lo que se describe el enfoque, los sujetos de estudio, los instrumentos, las etapas para el acopio de datos así como los cuidados éticos que se tuvieron.

Capítulo 6. Dedicado a mostrar el análisis de los datos recuperados para caracterizar el uso de recursos de Facebook para la acción tutorial.

Capítulo 7. Se muestra la discusión de los resultados que se obtuvieron en esta investigación.

Capítulo 8. Plasma las conclusiones y reflexiones que se desprenden de este estudio, y las respuestas a las preguntas de investigación reflejadas en el capítulo de planteamiento del problema. Además, se mencionan las líneas de investigación que se pueden derivar de este trabajo.

# TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

## CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2000a) señala que la formación de los estudiantes, independientemente de la naturaleza y los objetivos de cada programa académico, debe tener un carácter integral y partir de una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo de México.

Este organismo añade que aunque las IES están orientadas principalmente a formar profesionistas altamente calificados para satisfacer las necesidades y desafíos sociales, deben también ocuparse de formar ciudadanos críticos y comprometidos con sus comunidades, conscientes de las situaciones que se presentan para construir un país que brinde mejores oportunidades de bienestar para la población (ANUIES, 2000a).

Para cumplir con esta función formativa, las instituciones deben atender, además de contenidos curriculares, aquellos temas que estén relacionados con una formación de carácter integral que brinde una atención más allá de la esfera académica a los universitarios.

La visión del Sistema de Educación Superior (SES) al año 2020 incluye un elemento en el que se establece que para entonces las IES de México centrarán el eje de su atención en los estudiantes, quienes son los que darán sentido a sus propias actividades educativas. Por tanto, las instituciones contarán con programas que se preocupen por ellos, asegurando su permanencia, buen desempeño y desarrollo integral desde antes de su ingreso, con programas de información y orientación efectivos y mecanismos de selección justos, y hasta después de su egreso, con mecanismos de apoyo para la inserción laboral (ANUIES, 2000a).

La formación integral es una aspiración educativa cuyo objetivo no es únicamente instruir a los estudiantes en su aspecto mental y cognitivo con los saberes específicos de las ciencias o de las carreras que estudian, sino también brindarles los elementos necesarios para que crezcan como personas, buscando desarrollar todas sus características, condiciones y potencialidades (Guerra, Mórtigo y Berdugo, 2013).

Por ello, se entiende que el desarrollo integral de los estudiantes se promueve cuando se diseñan programas para brindar orientación que, en primer lugar, ayude a los estudiantes en la toma de decisiones cruciales, tales como la elección de la carrera; también, les apoye en el proceso de adaptación a la universidad; les oriente sobre cursos

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

para complementar su formación; les guíe y asesore en asuntos relacionados con su permanencia en la institución; los supervise para que cumplan con los requisitos de titulación y finalmente, les proporcione información para su inserción en el mercado laboral.

Baxter y Terenzini (1999) sostienen que “en una sociedad posmoderna, la educación superior debe preparar a los estudiantes para asumir su responsabilidad moral y ética para confrontar y luchar con los problemas que encontrarán en el mundo de hoy y de mañana” (p. 21).

La situación anterior es importante, puesto que formar a un alumno de una manera integral puede considerarse como un bien social, ya que por medio de su formación en todas las áreas relacionadas con su desempeño como personas y como profesionistas, estará adquiriendo herramientas para contribuir a que las necesidades de la sociedad se satisfagan de una manera eficaz.

Sin embargo, a pesar de que se identifica la importancia que tiene la formación integral de los estudiantes, en ocasiones ésta no se logra, a pesar de que se ha afirmado que el estudiante constituye la razón de ser de los esfuerzos institucionales, pues muchas IES no cuentan con programas de atención que ofrezcan a los alumnos un apoyo con una visión integral (ANUIES, 2000a).

En ese sentido, una de las acciones por las que las Instituciones de Educación Superior (IES) están apostando para brindar una formación con carácter integral a los estudiantes, es el diseño e implementación de programas de tutoría. De acuerdo con Sanz (2005) “el ejercicio profesional de la orientación y la tutoría en la Universidad constituye una de las estrategias de apoyo más eficaces para satisfacer las necesidades de los estudiantes” (p. 86).

Sin embargo, al momento de diseñar este tipo de programas, las IES deben reconocer el carácter heterogéneo de los perfiles de los estudiantes que ciclo tras ciclo forman parte de su matrícula. Pera, Gisbert e Isus (2007) señalan que los estudiantes cuentan con características personales, intereses, expectativas y necesidades diferentes.

A ese respecto, Baxter y Terenzini (1999), Upcraft y Stephens (2000) y Rodríguez Espinar (2004), señalan que el alumnado universitario vive particularidades como las que se señalan a continuación:

- Estudiantes con distintas expectativas, intereses y motivación.
- Estudiantes que compaginan la actividad laboral con los estudios.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Actualmente hay un mayor porcentaje de alumnado en extra edad cursando la carrera.
  - Estudiantes que provienen de hogares con dinámicas familiares cambiantes (familias divorciadas, experiencia de vida con un solo padre, alumnos divorciados y alumnos que son padres o madres solteros).
  - Estudiantes procedentes de otros lugares geográficos.
  - Estudiantes con aumento de trastornos emocionales como ansiedad o depresión, así como trastornos alimenticios que influyen y, en muchos casos, deterioran la salud física y, por tanto, el desempeño académico.
  - Estudiantes con mala preparación, déficits en estrategias de aprendizaje o sin el nivel que requieren sus carreras.
  - Estudiantes que tienen la necesidad de contar con algún tipo de beca y ayudas económicas.
  - Incremento de mujeres inscritas en múltiples carreras.
  - Estudiantes con diversidad en raza, etnia y orientación sexual.
  - Estudiantes con distinto estatus socioeconómico.
  - Estudiantes que viven en situaciones de violencia.
  - Estudiantes con problemas de drogadicción o salud.

Si bien, las particularidades de los y las estudiantes señaladas arriba no son todas, sí ilustran la diversidad de perfiles con los que cuentan, y deberían servir para concientizar a las universidades de ello. De esta manera, las instituciones educativas podrían modificar o adaptar sus objetivos y modelos educativos para atender, en la medida de lo posible, las necesidades particulares de cada uno de sus estudiantes y contribuir con ello a su formación integral.

La revisión y el eventual replanteamiento de los modelos educativos de las IES requieren ir acompañados de programas transversales como el de tutorías, y tanto en los nuevos modelos educativos como en los programas de apoyo, se deben buscar estrategias y recursos que permitan atender la diversidad de estudiantes y sus múltiples necesidades de manera igualmente diferenciada y oportuna. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden ofrecer recursos variados y flexibles para atender buena parte de estas necesidades formativas. Si bien las TIC no son una panacea, sí cuentan con un

potencial educativo tanto para cubrir propósitos formales como informales, en especial para aquellos que tienen que ver con el desarrollo integral de los estudiantes.

Entre las múltiples ventajas que presentan las TIC, está el hecho de ser un medio ampliamente utilizado por los jóvenes de manera habitual. Aunque en buena medida los estudiantes hacen uso de las TIC para actividades no académicas, más que un recurso técnico, los actuales medios informáticos plantean una nueva forma de comunicación e interacción, a la cual deben adecuarse las instituciones educativas, pudiendo aprovecharlos para lograr un mayor acceso a los jóvenes.

No sería exagerado decir que el mayor cambio que se está presentando en la actualidad dentro del contexto social en el que se desenvuelven la mayoría de los estudiantes universitarios es aquel relacionado con las formas en que se comunican y los dispositivos o medios tecnológicos que utilizan para lograr la comunicación. A ese respecto, Olivares (2015) señala que el desarrollo progresivo de las TIC ha generado la posibilidad de crear un nuevo espacio virtual para las interrelaciones humanas que posibilita nuevos procesos de aprendizaje y transmisión del conocimiento, a través de las redes modernas de comunicaciones.

Cornejo y Tapia (2011) destacan que actualmente no hay ninguna dimensión de la vida que quede excluida de la transformación generada por la innovación tecnológica y las posibilidades de manejar la información, y que las relaciones entre las personas tienen un nuevo espacio donde generarse y nuevos espacios de intercambios informativos; por tanto, con el auge de internet y la telefonía celular, se están implantando nuevas formas de informarse, comunicarse, entretenerse y relacionarse por encima de las formas ofrecidas por los medios tradicionales como la imprenta, radio o televisión.

Estas formas de comunicación generan procesos que de acuerdo con Scolari (2008) no son exclusivos de una clase geográfica o un continente social, sino que pertenecen a una dimensión global y producen cambios en la manera en que interactúan las personas en distintos ámbitos, incluyendo el estudiantil, que es el campo de interés de este trabajo.

Pineada, en Barrios (2013), asevera que los cambios ocurridos en el campo de las comunicaciones debido a la convergencia de las tecnologías informáticas, audiovisuales y de las telecomunicaciones, han revolucionado las formas de producción, difusión y recepción de la información. De igual forma, han alterado las relaciones e intercambios entre emisores y receptores y entre usuarios mismos, hasta el punto de permitir otras

modalidades de interrelación mediatizadas, pero interactivas, dialógicas, en tiempo real y personalizadas.

Así, los universitarios de hoy están inmersos en un contexto enmarcado por la transformación de los procesos comunicativos que los ha llevado a la utilización de dispositivos, plataformas y herramientas tecnológicas dentro de su ámbito personal con distintos fines y propósitos.

Una de las tecnologías que más se utilizan actualmente son las redes sociales virtuales (RSV). De hecho, existe evidencia de que uno de los sectores de la población que es más susceptible a la influencia de las redes sociales es el juvenil, ya que según estadísticas, el porcentaje total de personas de 18 a 24 años (rango de edades de los jóvenes universitarios) que usan los medios sociales es del 98% (Statisticsbrain, en Flores y López, 2014).

Las RSV, entonces, se han convertido en una de las principales formas de transmisión de información y contenidos a través de la red entre familiares y amigos e incluso entre desconocidos con intereses en común. Urueña, Ferrari, Blanco y Valdecasa (2011), señalan que existe coincidencia en la mayoría de los autores por definir a las redes sociales virtuales como sitios en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades. Para tal efecto, Herrera, Pacheco, Palomar y Zavala (2010) mencionan que los individuos utilizan el lenguaje, la tecnología y las herramientas multimedia para crearse una identidad.

Los resultados de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) indicaban en el estudio del año 2012 que la red social con mayor índice de usuarios era Facebook, pues nueve de cada diez encuestados tenía un perfil en esta red social y esa tendencia ha sido constante cada año hasta el reporte de 2017.

La red social Facebook se fundó en 2004 como un recurso sólo para estudiantes de Harvard, sin embargo a mediados del 2005 fue adoptado por alrededor de otras 2000 universidades y colegios tan sólo en Estados Unidos (Herrera et al., 2010). Esta información da cuenta de la implementación de Facebook en un ámbito completamente universitario, y es interesante porque refleja la utilización de una herramienta social dentro de un entorno escolarizado, por lo que cabría preguntarse por qué su adopción se ha disparado, bajo qué condiciones y con qué características.

Zywica y Danowski (2008) explican que Facebook permite a sus usuarios crear perfiles personalizados que incluyen información general, como la educación, el sexo, la

edad, etcétera. En adición, los usuarios pueden escribir y poner mensajes en las páginas de sus contactos, subir fotos y etiquetar personas en esas fotos, además de incluir videos y audios. También, estos autores señalan que en esta red social se pueden tener tantos contactos como se quieran, que pueden ser compañeros de escuela, amigos, familiares, conocidos, personas de otros países y continentes, al igual que asociaciones, organizaciones e instituciones.

Gran parte de la utilización masiva de Facebook puede deberse a la interfaz de uso de esta red social. De acuerdo con Cuevas y Pérez (2015) la accesibilidad es tan simple que factores como la edad dejan de ser una limitante para su uso y tampoco lo son el factor económico o el cultural. Facebook, entonces, es una herramienta que diversos tipos de usuarios han aprovechado para fines comunicativos tanto en actividades de ocio como formales, y esta utilización se ha dado en distintas áreas, llegando inclusive al contexto educativo, que es el escenario de interés de esta investigación.

De acuerdo con Llorens y Capdeferro (2011), esta red social presenta un gran potencial en la educación, a pesar de no haber sido concebida como un entorno para construir y gestionar experiencias de aprendizaje, ya que funciona como una plataforma abierta, a diferencia de otros sistemas organizados en torno a cursos o contenidos formalmente estructurados.

Como ya se mencionó, Facebook nació como una experiencia de comunicación entre universitarios, aunque con el paso del tiempo y posicionarse como la red social más popular y con el mayor número de usuarios, su vínculo académico se desvaneció. Por lo tanto es pertinente replantear los usos académicos que podría tener (Cuevas y Pérez, 2015)

Aunado a lo anterior, actualmente una gran cantidad de estudiantes utilizan Facebook y otras redes sociales en distintos momentos de su vida diaria para diferentes propósitos, entre los cuales aparece el intercambio de información de índole académico con compañeros y profesores. Si bien, aunque el principal uso que se le da a este tipo de páginas es el de socialización, es rescatable, por un lado, que el estudiante ya hace uso de la herramienta y por otro, el hecho de que entre los contextos donde la utiliza está el académico.

Por tanto, esta condición de la utilización de los recursos de Facebook con fines comunicativos y sociales puede aprovecharse para considerar a esta red social como un escenario donde se lleven a cabo procesos académicos formales, tales como el ejercicio de tutoría o algunas tareas de la acción tutorial, que algunas instituciones están

implementando para lograr la formación de sus estudiantes con una perspectiva integral.

Han sido distintos los conceptos que se han utilizado de manera global para hacer referencia a esta actividad, tales como *guidance*, con un enfoque vocacional; *supervising* y *tutoring*, con el objetivo de apoyar a los estudiantes a comprender mejor los contenidos de las materias impartidas, y *counseling*, con un enfoque clínico (UAA, 2003).

Sin embargo, Pera, Gisbert e Isus (2007) mencionan que existe un consenso generalizado en definir esta tarea como un proceso de ayuda dirigido a las personas en períodos de formación, en todos los ámbitos de su crecimiento humano, tanto individualmente como en grupo, para promover no sólo la prevención de posibles dificultades, sino también el máximo desarrollo de cualquier ámbito de su crecimiento.

No obstante, pese a que la tutoría se describe como un proceso útil y de ayuda para los estudiantes, existen dificultades con su operatividad, por ejemplo, el empalme de horarios de los tutores y tutorados o la falta de claridad en el tipo de consultas que se pueden atender con la tutoría; dichas dificultades podrían superarse con ayuda de herramientas electrónicas (Ramos, 2006) tales como las redes sociales. Incluso, la ANUIES (2000b) menciona que se pueden aprovechar las oportunidades derivadas del uso de tecnología en el diseño y aplicación de estrategias de aproximación entre estudiantes y profesores, que propicien un mejor clima en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un mayor conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos.

El trabajo de Pollara y Zhu (2011) muestra que los tutores y tutorados que se han comunicado haciendo uso de herramientas en línea, tuvieron mayor posibilidad de tener relaciones positivas en persona, observándose también que los tutores opinaron que la relación con sus tutorados pudo haber cambiado si hubieran usado las redes sociales, principalmente para compartir información con ellos y tener conversaciones a través de este tipo de tecnologías.

Es fundamental entonces hablar de que, cuando se da atención a un tutorado o a un grupo a través de tecnologías, se favorece la tutoría virtual, que para Single y Muller, en Pera, Gisbert e Isus (2007) es la relación que se establece entre un tutor y otro individuo con menos experiencia utilizando la comunicación virtual, con el objetivo de facilitar el desarrollo de habilidades, conocimientos, confianza y socialización del segundo, para que de esta manera incrementen sus posibilidades de éxito.

Además, la relación tutor-tutorado no es el único tipo de contacto que puede lograrse mediante el uso de estos recursos web. Para Hasim, Hiltz, Turoff y Teles, en Cisneros y

Robles (2009), el apoyo del tutor por medio de la red 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.

El modelo tutorial de la Universidad Autónoma de Aguascalientes se centra en atender a los estudiantes y su formación integral, es por ello que en la institución se lleva a cabo una tutoría diferenciada de acuerdo a las características y necesidades de la comunidad estudiantil; el Programa Institucional de Tutoría (PIT) vigente, por tanto, está enfocado a dos vertientes: incorporación del estudiante a la vida universitaria y seguimiento al proceso de titulación (UAA, 2013).

La UAA (2012) a través del Manual Operativo del Programa Institucional de Tutoría señala que tanto para la incorporación del estudiante a la vida universitaria, como para el seguimiento a su proceso de titulación se sugiere crear un espacio electrónico para la interacción y comunicación con el grupo (Facebook, ámbito académico, correo electrónico, Twitter, etcétera) en el que se incluyan todos los miembros de éste y que el medio elegido debería servir a lo largo del semestre para enviar información importante a los estudiantes.

Ante lo anterior, se ha observado que algunos tutores de la UAA utilizan, dentro de sus actividades de tutoría, grupos creados en redes sociales, particularmente Facebook (Rodríguez, 2015). Una de las principales causas para que lo anterior se presente, puede deberse a la necesidad de los tutores de estar o sentirse en sintonía con sus tutorados, estudiantes de pregrado de la universidad.

En ese sentido, para el desarrollo de esta investigación es importante ver a los universitarios desde dos perspectivas:

1. Como estudiantes de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, que hacen uso de un programa de tutoría para lograr su incorporación a la vida universitaria, el cumplimiento de los requisitos para titularse y su formación integral.
2. Como usuarios de tecnologías que han transformado las formas en que se comunican e interactúan.

## **1.2 Definición del problema**

No se puede negar que la tecnología que soporta la red ha permitido una serie de cambios fundamentales en la forma de entender la comunicación y en las mismas prácticas comunicativas entre sujetos. La comunicación cara a cara, comúnmente denominada la comunicación por excelencia, hoy se ve transformada por la interacción entre sujetos que

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

no están presentes físicamente, pero que están comunicándose en tiempo real, apoyados en textos verbales, orales o escritos y en imágenes (Pineada, en Barrios, 2013).

Las redes sociales son una de las formas más comunes en las que la comunicación se da a través del internet. Un aspecto esencial de su utilización es que mientras la mayoría de los usuarios pasan el tiempo comunicándose con quienes ya han construido relaciones en la realidad, también pueden tener el potencial de construir relaciones de manera virtual (Pollara y Zhu, 2011).

Entonces, gracias a esta característica, los problemas que señala Ramos (2006) respecto al ejercicio de la tutoría tales como la coincidencia de horarios de las materias con el horario de tutoría o la ausencia de los profesores o alumnos durante las sesiones de tutoría, podrían reducirse con la utilización de Facebook, cuyos recursos y herramientas posibilitan tanto la comunicación síncrona como la asíncrona.

Duart (2009) menciona que la universidad debe reflexionar sobre la aplicación del fenómeno de redes sociales como parte de su propia función institucional, no únicamente como un hecho complementario a su actividad educativa, pues la red y su potencial creativo deben penetrar en la institución, más allá de los departamentos de tecnología, para convertirse en la base de una política institucional activa.

En este sentido, Facebook constituye un sitio con riqueza para los educadores y los investigadores interesados en la factibilidad de las redes sociales debido a sus patrones de amplio uso y capacidades tecnológicas que posibilitan conexiones síncronas y asíncronas (Ellison, Steinfield y Lampe, 2007).

No obstante, la mayoría de los estudios que examinan Facebook en un contexto universitario se han enfocado en el uso de esta aplicación por parte de los estudiantes y el impacto subsecuente en el tiempo que dedican al estudio, sin embargo, la limitación que tienen dichos estudios es que han explorado el impacto de Facebook en el desempeño académico individual, independientemente de su potencial para proveer otros beneficios educacionales a los estudiantes (Irwin et al., 2012).

Por tanto, se debe trascender y pasar de la exploración de los efectos negativos que tienen herramientas tecnológicas como las redes sociales en el desempeño de los estudiantes, a la descripción de su utilización como elementos que pueden mejorar procesos académicos, debido a que su uso es una realidad que no debe pasar inadvertida por los profesores o las autoridades escolares.

Ante esto, Duart (2009) señala que el profesorado tiene el reto de ser permeable a

los cambios que se producen en el entorno comunicativo y de los usos sociales de la red, pues la verdadera transformación se encuentra en la dinámica educativa, en el proceso educativo que se desarrolla en el aula y, hoy cada vez más, fuera de ella, ya que el uso activo y social de la red no puede ser ignorado en las planificaciones docentes (Duart, 2009).

Por tanto, dado que en la investigación de Rodríguez (2015) se reconoce que dentro de la Universidad Autónoma de Aguascalientes existen profesores que utilizan Facebook para el ejercicio de tutoría, se debe explorar qué elementos permiten que se configure esta red social como un escenario donde dicho ejercicio se da y con qué características.

### **1.3 Preguntas de investigación**

Dados los antecedentes y la problemática expuestos en párrafos anteriores, se definieron las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Qué tipo de actividades se llevan a cabo en Facebook y qué recursos de esta red social utilizan tutores y tutorados como apoyo a los ejes de la tutoría: incorporación a la vida universitaria y seguimiento al proceso de titulación; así como a la formación integral de los estudiantes universitarios?
2. ¿Bajo qué condiciones se utilizan los recursos de Facebook en las actividades de tutoría de algunas carreras de la Universidad Autónoma de Aguascalientes?
3. ¿Qué tipo de relaciones se dan entre tutores y tutorados por la interacción a través de recursos de Facebook?
4. ¿Qué ventajas y desafíos encuentran tutores y tutorados ante la utilización de Facebook para las actividades de tutoría?

### **1.4 Objetivos**

1. Caracterizar la forma en que se utilizan los recursos de Facebook para construir escenarios donde se da el ejercicio de tutoría de algunas carreras de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.
2. Identificar el tipo de relaciones que se construyen entre tutores y tutorados con la utilización de recursos de Facebook.
3. Explorar las ventajas y desafíos que identifican tutores y tutorados con la utilización de Facebook para las actividades de la tutoría.

## 1.5 Justificación

Una institución educativa que decida incluir de manera formal a las redes sociales dentro de procesos educativos, necesita realizar una investigación para conocer a ciencia cierta cómo se utilizan, para aprovechar así las ventajas que brindan y evitar problemas que ocurren cuando se intenta invadir el espacio social los jóvenes (Flores y López, 2014).

De acuerdo con Barrios (2013), las tendencias en investigación plantean la necesidad de poner la mirada, de manera urgente, sobre las nuevas tecnologías y su papel en los procesos de globalización, y en las transformaciones que se están introduciendo en la sociedad y en la vida de las personas.

Wee y Lee (2017) señalan que se debe prestar más atención a la comprensión de los comportamientos de comunicación en línea, pues en estos escenarios las personas intercambian información, debaten temas controvertidos y mantienen conversaciones informales en línea, como lo hacen cara a cara, por lo que los servicios de redes sociales facilitan las interacciones no solo al proporcionar espacios para iniciar y desarrollar relaciones, sino al proporcionar múltiples formas de conectarse con los demás.

Madge, Mick, Wellens y Hooley (2009) manifiestan que en Facebook, los universitarios pueden participar en una amplia variedad de trabajo en equipo, actividades organizativas e inclusive en actividades que pueden tener relevancia para colocarse en un empleo, por tanto, el personal de la universidad podría ayudar a los estudiantes para que reconozcan las habilidades que están desarrollando como parte de su aprendizaje informal.

En adición, Mazer, Murphy y Simmonds, en Cheung, Chiu y Lee (2011), señalan que entender por qué los estudiantes están utilizando sitios de redes sociales es crucial para la comunidad académica, puesto que estas plataformas comunicativas han puesto de manifiesto el impacto en la motivación hacia el aprendizaje, aprendizaje afectivo y clima del aula.

De acuerdo con Túñez y Sixto, en Olivares (2015), Facebook debe entenderse como un complemento de docencia y un espacio suplementario que debe gestionarse sin olvidar que se trata de una red personal que los alumnos valoran como un buen escenario para la reflexión y el aprendizaje. Mendiguren et al., en Olivares (2015) añaden que, por tanto, Facebook puede ser un complemento interesante de la docencia si su uso se gestiona de la forma adecuada en las aulas.

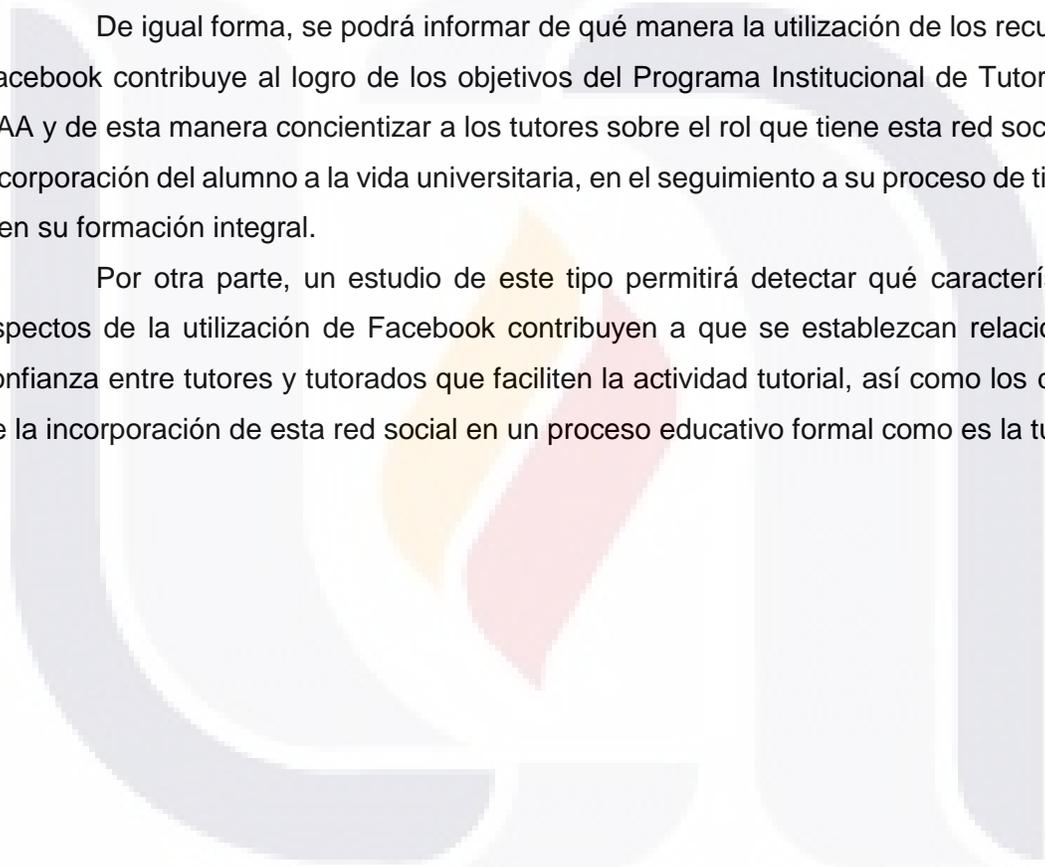
De acuerdo con Olivares (2015) las redes sociales no son el remedio que sane todos los defectos del sistema universitario actual pero pueden complementar de forma efectiva el desarrollo de los entornos académicos actuales.

Por tanto, la realización de un estudio que describa cómo se utiliza Facebook en la UAA, dentro de la tarea tutorial, permitirá proveer a los tutores de información para que aprovechen de manera eficiente nuevos canales de comunicación que los acerquen a sus alumnos y para compartirles recursos que les ayuden a acoplarse a su institución, a cubrir los requisitos de titulación y a su formación como personas y profesionistas.

Además, se darán a conocer a los tutores las distintas maneras en que se pueden aprovechar los recursos que Facebook, una herramienta que la mayoría de los estudiantes han incorporado a su vida cotidiana, ofrece con la finalidad de fortalecer su ejercicio tutorial.

De igual forma, se podrá informar de qué manera la utilización de los recursos de Facebook contribuye al logro de los objetivos del Programa Institucional de Tutoría de la UAA y de esta manera concientizar a los tutores sobre el rol que tiene esta red social en la incorporación del alumno a la vida universitaria, en el seguimiento a su proceso de titulación y en su formación integral.

Por otra parte, un estudio de este tipo permitirá detectar qué características o aspectos de la utilización de Facebook contribuyen a que se establezcan relaciones de confianza entre tutores y tutorados que faciliten la actividad tutorial, así como los desafíos de la incorporación de esta red social en un proceso educativo formal como es la tutoría.



## **CAPÍTULO 2. LA TUTORÍA: UNA ESTRATEGIA CONTRA EL REZAGO EDUCATIVO Y LA DESERCIÓN, Y A FAVOR DE LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS**

### **2.1 La formación integral y su vínculo con la tutoría**

Entre los avances que hoy existen en el desarrollo de la ciencia y la tecnología, el incremento del caudal de conocimientos que a diario se generan debe impactar en las expectativas para la formación de las nuevas generaciones (Vincent, 2011). Por tanto, las propuestas educativas de hoy deben responder a los cambios que produce la constante generación y transmisión del conocimiento.

De acuerdo con Orozco (2011), los elementos que tradicionalmente han conformado el concepto de universidad necesitan una interpretación que concilie la idea de universidad que establecieron los clásicos del pensamiento universitario, con las necesidades actuales de sociedades que no han resuelto del todo sus problemas estructurales, con las consecuencias sociales que de ello se derivan.

En este tenor, las universidades necesitan implementar estrategias que aseguren el desarrollo de competencias de los estudiantes, adicionales a las que de por sí señala el perfil de las carreras que estudian. En otras palabras, las instituciones deben asegurar la formación integral de sus estudiantes, habilitándolos no sólo para que enfrenten los problemas sociales de su contexto, sino para que, por medio de la ejecución de su ejercicio profesional, contribuyan a que éstos disminuyan o se solucionen.

Alonzo et al. (2016) señalan que la formación integral pretende el desarrollo de capacidades, valores y habilidades que favorezcan la trayectoria académica de los estudiantes; por tanto, es un proceso continuo, permanente y participativo que busca lograr su plena realización, preparándolos para enfrentar los problemas existentes en la sociedad, por lo que es necesario que la formación que reciben integre, por un lado, conocimientos y habilidades de su área de estudio, pero también valores, actitudes e información referente a su proceso de aprendizaje así como de las maneras en que aprenden.

Por su parte Ruiz (2007) menciona que la formación integral:

implica una perspectiva de aprendizaje intencionada, tendiente al fortalecimiento de una personalidad responsable, ética, crítica, participativa, creativa, solidaria y con capacidad de reconocer e interactuar con su entorno para que construya su identidad cultural. Busca promover el crecimiento humano a través de un proceso

que supone una visión multidimensional de la persona, y tiende a desarrollar aspectos como la inteligencia emocional, intelectual, social, material y ética-valoral (p. 11).

Para el logro de lo anterior, una estrategia útil y necesaria al interior de las instituciones es el establecimiento de programas de tutoría en los que se lleven a cabo acciones que cobijen y permitan dar seguimiento al alumno desde su ingreso a la universidad, identificando a tiempo situaciones que podrían derivar en el abandono escolar o rezago educativo y asegurando su formación integral.

De hecho, en México la introducción de la tutoría en la educación superior constituye una propuesta prácticamente de reciente presencia, a partir del año 2000, para hacer frente a problemas estructurales de este nivel educativo. La tutoría para estudiantes en el nivel superior pretende significar un acompañamiento personalizado, es decir, la acción tutorial refiere la atención que un profesor capacitado como tutor realiza sobre el estudiante, con el propósito de que éste alcance su pleno desarrollo, en cuanto a su crecimiento y madurez, y a la manifestación de actitudes de responsabilidad y de libertad (Romo, 2011).

La tutoría es un proceso de acompañamiento de tipo personal y académico para mejorar el rendimiento, solucionar problemas escolares, así como desarrollar hábitos de estudio, trabajo, reflexión y convivencia social, por lo que pretende orientar y dar seguimiento al desarrollo de los estudiantes y apoyarlos en aspectos cognitivos y afectivos de su aprendizaje, fomentando tanto su capacidad crítica y creativa como su rendimiento académico, y perfeccionando su evolución social y personal; dicho proceso se concreta mediante la atención personalizada a los alumnos, por parte de académicos competentes y formados para esta función (ANUIES, 2000b).

Fresán (2014, p.41) indica que “la tutoría se concibe como una actividad orientada a la detección de problemas o carencias que pudieran obstaculizar la evolución escolar del estudiante y derivar en el rezago y abandono educativo”. Con base en lo anterior, el tutor debe ser capaz de identificar cuando cuenta con las posibilidades de apoyar o aconsejar a los alumnos sobre sus problemas y cuándo debe canalizarlos con las áreas educativas correspondientes, en el caso anterior debe gestionar las acciones de apoyo necesarias.

Por tanto, un ejercicio de tutoría efectivo entra en vigor desde que el estudiante se incorpora a la institución y continúa durante todo su proceso con un carácter sistemático, lo que quiere decir, organizado, planeado, programado e ininterrumpido, hasta que el estudiante egresa. Dicha organización y planeación exige una amplia preparación de los

docentes para la atención de los estudiantes pues, si bien el acompañamiento y la atención educativa forman parte del ejercicio docente, es decir, todo docente puede ser capaz de llevar a cabo estos procesos, sí debe existir una formación de los profesores que les dote de habilidades para poder llevar a cabo la actividad de tutoría y cumplir sus objetivos.

Desde el enfoque sociocultural, cuando se habla del maestro se dice que es un experto que enseña en situaciones interactivas promoviendo zonas de desarrollo próximo (Hernández Rojas, 1997), en ese sentido, el tutor puede crear un sistema de andamiaje para favorecer la formación autónoma de los alumnos de forma progresiva, iniciando el proceso instruccional con un rol directivo que conforme a los progresos de los estudiantes irá disminuyendo hasta convertirse en un gestor de ambientes formativos. En este sentido, una posibilidad de escenario educativo para crear un sistema de apoyo es la red social Facebook, donde el tutor a través de diferentes modalidades de interacción puede establecer un contacto positivo que le permita tener una atención continua de los alumnos pero también en este espacio se proveen signos y herramientas que le permiten al estudiante interpretar su realidad y llegar a niveles de desarrollo más altos favoreciendo su autonomía.

De acuerdo con la ANUIES (2000b), la tutoría se entiende como una modalidad de la actividad docente que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas de carácter académico y personal que brinda el tutor al alumno cuando éste se encuentra a su cargo, en momentos de duda o cuando enfrenta problemas. Este ejercicio, por tanto, permite al estudiante (p. 50):

1. Conocer diversas formas de resolver sus problemas dentro del contexto escolar.
2. Comprender las características del plan de estudios y las opciones de trayectoria.
3. Adquirir técnicas adecuadas de lectura y comprensión.
4. Desarrollar estrategias de estudio.
5. Superar dificultades en el aprendizaje y en el rendimiento académico.
6. Adaptarse e integrarse a la universidad y al ambiente escolar.
7. Diseñar la trayectoria curricular más adecuada, de acuerdo con los recursos, capacidades y expectativas personales, familiares y de la universidad.
8. Seleccionar actividades extraescolares que pueden mejorar su formación.
9. Recibir retroalimentación en aspectos relacionados con su estabilidad emocional y su actitud como futuro profesional de la carrera.

10. Conocer los apoyos y beneficios que puede obtener de las diversas instancias universitarias.

Romo (2011) manifiesta que la mejor definición y significado del propósito de la tarea de tutoría debe integrarse con un contexto adecuado a las circunstancias de cada caso. En otras palabras, el ejercicio tutorial debe corresponder y ser coherente con las necesidades detectadas al interior de cada institución educativa, de cada carrera o, incluso, de cada aula.

Sin embargo, la ANUIES (2000b) señala que, de manera general, son varias las necesidades que determinan la existencia de los programas de tutoría, siendo las principales:

- a. Altos índices de deserción y rezago atribuidos a la falta de apoyo a los alumnos por parte de la institución educativa.
- b. La insuficiente atención a la formación integral de los estudiantes.
- c. El escaso involucramiento de los docentes en los problemas de rezago y deserción.

A partir de dichas necesidades, se definen los propósitos que deben tener los programas de tutoría con la finalidad de atenderlas (ANUIES, 2000b, pp. 54-55):

- a. Orientar y apoyar al alumno en los problemas escolares o personales que surjan durante el periodo formativo y, en su caso, canalizarlo a instancias especializadas para su atención.
- b. Apoyar al alumno en el proceso de toma de decisiones relativas a la construcción de su trayectoria formativa de acuerdo con su vocación, intereses y capacidades.
- c. Apoyar al alumno en el desarrollo de una metodología de estudio y trabajo apropiada para las exigencias de la carrera.
- d. Dar seguimiento al alumnado en relación con los procesos de aprendizaje y trabajo académico, para detectar dificultades y necesidades especiales a fin de provocar las respuestas educativas adecuadas y los oportunos asesoramientos y apoyos.
- e. Señalar y sugerir actividades extracurriculares para favorecer un desarrollo profesional integral del estudiante.
- f. Propiciar las condiciones para establecer una relación de confianza que permita conocer aspectos de la vida personal del alumno, que influyen directa o indirectamente en su desempeño.
- g. Fomentar en los alumnos el desarrollo de actitudes participativas y de habilidades sociales que faciliten su integración a su entorno sociocultural.

- h. Estimular en el alumno el conocimiento y aceptación de sí mismo, la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos que favorezcan su trabajo escolar y su formación integral.
- i. Brindar información académico-administrativa según las peticiones del alumno.
- j. Brindar atención especializada a ciertas necesidades personales y sociales, y también a necesidades académicas especiales, que rebasan la preparación, el tiempo y las finalidades de la atención formativa que es propia de los programas docentes.

Ante estos propósitos, no debe dejarse de lado que las implicaciones que tienen son adicionales a las que ya de por sí están asociadas con el ejercicio docente. Además, si se busca que los procesos que se desarrollen dentro de la tutoría respondan a necesidades y características particulares de los estudiantes, y que además se den en un ambiente de confidencialidad y respeto y comprometan a cada estudiante para hacerlo responsable de su aprendizaje, la complejidad se eleva.

Por tanto, la capacitación adecuada de un docente para ejercer las funciones tutoriales es necesaria y su pertinencia tendría que ser evaluada, ya que como menciona Fresán (2014) pueden darse situaciones anómalas, como el caso de docentes que se inscriben en los programas de capacitación para la tutoría pero no asisten aunque reclaman la entrega del certificado de asistencia; o en algunas situaciones se instrumentan cursos que no tienen la finalidad de formar efectivamente a los tutores, sino que responden simplemente al objetivo de ejercer el presupuesto otorgado. Además, existe la tendencia hacia los comportamientos de simulación, es decir, cuando los docentes no están convencidos de la pertinencia de la tutoría y esta se reduce sólo a la asignación formal del tutor sin que se dé la relación tutor-alumno.

No obstante, algunos tutores comprometidos con su labor y conscientes de la complejidad de la misma, hacen uso de herramientas tales como redes sociales, de hecho en el contexto de la UAA, esto se vislumbra en el trabajo de Rodríguez (2015). El uso de estas herramientas contribuye con el logro de los propósitos de los programas de tutoría, al fungir como escenarios donde se comparte información de manera fácil, que ayuda a los alumnos a adentrarse en el contexto universitario, posibilitando relaciones de cordialidad, confianza y respeto entre tutores y estudiantes, así como entre estudiantes con sus pares. De igual forma, estos sistemas facilitan el contacto y comunicación, lográndose con ello que los tutores tengan herramientas y canales adicionales para monitorear a los estudiantes. Sobre esto se ahondará más adelante.

## 2.2 El Sistema Institucional de Tutoría y el Plan de Acción Tutorial

Como ya se describió, los propósitos de la tutoría, sus características y las formas en las que debe darse, constituyen una actividad compleja en la que es necesario invertir recursos de la institución para organizarla de tal manera que se logren disminuir los índices de deserción y rezago y se atienda adecuadamente la formación integral de los estudiantes.

La organización y planificación del ejercicio de tutoría dependen en gran medida de una adecuada implementación de un Sistema Institucional de Tutoría, en donde se definan las necesidades a atender en cada institución y los recursos con los que se cuenta, y también de un Plan de Acción Tutorial, donde se listen las estrategias a seguir para atender dichas necesidades.

En ese sentido, de acuerdo con la ANUIES (2000b) se considera al Sistema Institucional de Tutoría como el conjunto de acciones dirigidas a la atención individual del estudiante, aunado a otro conjunto de actividades diversas que apoyan la práctica tutorial. Por tanto, su establecimiento responde, en primer lugar, a los objetivos generales que se señalan a continuación (p. 45):

1. Contribuir a elevar la calidad del proceso formativo en el ámbito de la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos y a la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales en los estudiantes, mediante la utilización de estrategias de atención personalizada que complementen las actividades docentes regulares.
2. Revitalizar la práctica docente mediante una mayor proximidad e interlocución entre profesores y estudiantes para, a partir del conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos, generar alternativas de atención e incidir en la integralidad de su formación profesional y humana.
3. Contribuir al abatimiento de la deserción, y evitar la inserción social de individuos sin una formación acabada, pero con graves limitaciones para su incorporación al mercado laboral y con altos niveles de frustración y conflictividad.
4. Crear un clima de confianza que, propiciando el conocimiento de los distintos aspectos que pueden influir directa o indirectamente en el desempeño escolar del estudiante, permita el logro de los objetivos del proceso educativo.
5. Contribuir al mejoramiento de las circunstancias o condiciones del aprendizaje de los alumnos a través de la reflexión colegiada sobre la información generada en el proceso tutorial.

6. Permitir que las IES cumplan con la misión y objetivos para los cuales fueron creadas.

Como puede apreciarse, los objetivos anteriores cobijan al estudiante, asegurándole en primera instancia calidad en su proceso formativo, la cual está relacionada con la creación, establecimiento y mejora de escenarios en donde permeé un clima de confianza y colaboración entre tutores y tutorados y entre tutores e instancias universitarias, para que éstas aprovechen la información del proceso tutorial, y modifiquen o mejoren los procedimientos que sean necesarios para que se dé una formación integral en los estudiantes que repercuta de manera positiva en la sociedad.

De manera adicional, en la siguiente figura se muestran objetivos específicos del Sistema Institucional de Tutoría para el logro de sus objetivos generales (ANUIES, 2000b):

|  |   |
|--|---|
| 1. Objetivos de integración.                             | a. Desarrollar la capacidad del estudiante para asumir responsabilidades en el ámbito de su formación profesional.<br>b. Fomentar el desarrollo de valores, actitudes y habilidades de integración al ámbito académico, por medio del estímulo al interés del estudiante para incorporarse a equipos de trabajo.  |
| 2. Objetivos de retroalimentación del proceso educativo. | a. Retroalimentar a los cuerpos académicos de la institución con relación a las dificultades o mejoras posibles, identificadas en el proceso tutorial.<br>b. Retroalimentar a la institución respecto a las acciones convenientes para mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje, a partir del conocimiento de las prácticas educativas de sus profesores.<br>c. Proponer modificaciones en la organización y programación académicas, a partir de las problemáticas vinculadas a estas acciones detectadas en el proceso tutorial. |
| 3. Objetivos de motivación.                              | a. Mejorar la actitud del estudiante hacia el aprendizaje mediante el fortalecimiento de los procesos motivacionales que favorezcan su integración y compromiso con el proceso educativo.   |
| 4. Objetivos de desarrollo de habilidades.               | a. Estimular el desarrollo de la capacidad de decisión del estudiante a través del análisis de escenarios, opciones y posibilidades de acción en el proceso educativo.<br>b. Apoyar al alumno en el desarrollo de una metodología de estudio y trabajo que sea apropiada a las exigencias de la carrera que estudia, estimulando el desarrollo de actitudes de disciplina y de rigor intelectual.<br>c. Fomentar el desarrollo de la capacidad para el autoaprendizaje con el fin que los estudiantes mejoren su                        |

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
|                                  | desempeño en el proceso educativo y en su futura práctica profesional.   |
|                                  | d. Estimular en el estudiante el desarrollo de habilidades y destrezas para la comunicación, las relaciones humanas, el trabajo en equipo y la aplicación de los principios éticos de su profesión.  |
| 5. Objetivos de apoyo académico. | <p>a. Ofrecer al alumno apoyo y supervisión en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas.</p> <p>b. Aprovechar las oportunidades derivadas del uso de nuevas tecnologías en el diseño y aplicación de estrategias de aproximación entre estudiantes y profesores que propicien un mejor clima en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un mayor conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos.</p> <p>c. Propiciar el uso de nuevas tecnologías a través del diseño de estrategias orientadas al logro de mejores niveles de aprovechamiento escolar y a la consolidación de habilidades de comunicación escrita, sin menoscabo de la interacción profesor alumno.</p> |
| 6. Objetivos de orientación.     | <p>a. Orientar al alumno en los problemas escolares o personales que surjan durante el proceso formativo y, en su caso, canalizarlo a instancias especializadas para su atención.</p> <p>b. Colaborar con otras instancias escolares para proporcionar la información oportuna que permita a los alumnos la toma de decisiones académicas, el uso adecuado de los servicios y apoyos institucionales, así como la realización de trámites y procedimientos acordes a su situación escolar.</p> <p>c. Informar y sugerir actividades extracurriculares (dentro y fuera de la institución) que favorezcan un desarrollo profesional integral del estudiante.</p>                                     |

Figura 2.1 Objetivos específicos del Sistema Institucional de Tutoría (construcción propia a partir de ANUIES, 2000b, pp. 46-47).

Como puede observarse, los objetivos anteriores, que se desprenden de los objetivos generales del Sistema Institucional de Tutoría, están relacionados con la comunicación a los estudiantes de las responsabilidades que adquieren cuando se incorporan a la vida universitaria y la puesta en marcha del conjunto de estrategias necesarias para cumplirlas, incluidas aquellas relacionadas con su motivación y la mejora de su actitud.

Además, también se relacionan con el aprovechamiento de la información que se genera tras la tarea tutorial, para que se mejoren los procesos académicos con la finalidad de que se logren los objetivos de las IES, así como con el desarrollo de distintas habilidades en el estudiante para trabajar de manera colaborativa y ser partícipe en su proceso de aprendizaje.

De igual forma, estos objetivos están vinculados con el establecimiento de escenarios apoyados con recursos tecnológicos, que favorezcan un clima de cercanía entre tutores y tutorados, con sus correspondientes beneficios en el proceso educativo y personal de los estudiantes, así como con la canalización y el trabajo entre instancias universitarias para satisfacer las necesidades del alumnado.

Puede apreciarse entonces que la puesta en marcha de un Sistema Institucional de Tutoría tiene implicaciones en la planeación, organización e implementación. De acuerdo con la ANUIES (2000b), cuando se implementa un Sistema Institucional de Tutoría y éste se realiza con base en un diagnóstico institucional de necesidades de tutoría se deben definir sus prioridades y elaborar un Plan de Acción Tutorial (PAT), considerando al menos (p. 89):

1. Necesidades específicas del centro –o facultad o departamento- educativo, a partir de un diagnóstico institucional, en donde también se deben identificar las prioridades de atención en cada programa que ofrece el centro, facultad o departamento.
2. Objetivos y metas con base en las necesidades y prioridades definidas, en cada uno de los siguientes ámbitos:
  - a. Actividades de capacitación para los tutores.
  - b. Cobertura del programa en distintas fases.
  - c. El número de alumnos que se asignará a cada tutor.
  - d. Las actividades de mejora del proyecto educativo que se programarán en forma permanente para apoyar el programa de tutorías.
  - e. Los mecanismos y el programa de evaluación.
3. Desarrollo del programa de actividades de tutoría del centro o departamento donde se lleven a la práctica las acciones de tutoría programadas.
4. Evaluación periódica del programa tutorial en curso, abarcando los siguientes aspectos:
  - Seguimiento de la trayectoria de los alumnos participantes en el programa de tutoría.
  - Evaluación de la función tutorial por parte de los alumnos que participan en el programa.
  - Evaluación de las dificultades de la acción tutorial.

- Evaluación de carácter cualitativo realizada a través de reuniones con los tutores, con el fin de detectar problemas y hacer sugerencias para mejorar el sistema.
  - Evaluación de la funcionalidad de la coordinación
5. Ajuste del programa para la siguiente fase o periodo, con base en los problemas presentados y en las recomendaciones de los tutores, coordinadores de carrera, alumnos y demás instancias participantes para superarlos.

Entonces, puede verse que tal como menciona Delgado (2009), las líneas de acción se concretan en el Plan de Acción Tutorial, que las dota de sentido y sirve de guía para la intervención de los diversos agentes que participan en su diseño e implementación.

### **2.3 Formas y modalidades de tutoría**

Cuando a un tutor se le asigna un grupo, la forma en la que puede brindarse el ejercicio de tutoría es individual o grupal, y sus características son:

- Tutoría individual. En este tipo de tutoría se atiende a un estudiante a la vez y puede ser de dos tipos: de carácter académico, donde el alumno recibe una atención personalizada para estimular sus habilidades profesionales; y de carácter personal, que se da cuando es preciso evaluar, orientar o apoyar al alumno para abordar circunstancias relativas a las relaciones interpersonales o a cuestiones más relacionadas con su desarrollo como persona que como profesional (Mercado, Palmerín y Sesento, 2011).
- Tutoría grupal: Se da cuando un tutor atiende al mismo tiempo a la totalidad de un grupo para apoyarlo en aspectos relacionados con lo académico. De acuerdo con Mercado, Palmerín y Sesento (2011), con esta forma de tutoría se pueden llevar a cabo varias acciones que abatan aspectos que requieren de la participación de todos los actores involucrados.

Cabe además describir la tutoría de pares, que de acuerdo con la SEP (2014) consiste en el apoyo mutuo entre compañeros de un mismo nivel educativo, y se basa en la propuesta de aprendizaje cooperativo para la construcción de conocimiento colectivo entre estudiantes, buscando incidir en el aprovechamiento escolar de los compañeros, reducir los índices de reprobación y abandono y favorecer la adaptación de los jóvenes (especialmente los de nuevo ingreso) al contexto escolar.

Respecto a la modalidad en la que puede darse la tutoría, esta puede ser:

- Tutoría presencial: ocurre en un espacio físico dentro de la institución educativa, generalmente en un horario específico.
- Tutoría en línea: implica una asesoría en la cual el tutor y el tutorado, mediante el uso de Tecnologías de Información y Comunicación, interactúan desde lugares diferentes permitiendo organizar de manera independiente el tiempo y el espacio que se dedica a la tutoría (García, Cuevas, Vales y Cruz, 2012).

Cabe señalar que, con el uso de recursos tecnológicos como redes sociales virtuales, en particular grupos y herramientas de Facebook, es posible atender a un alumno de forma individual o al grupo en su totalidad. De igual forma, dentro del mismo grupo pueden existir interacciones de pares e incluso, a través de ese medio, pueden acordarse tutorías presenciales, individuales o grupales, en caso de que se consideren necesarias.

Sin embargo, es importante mencionar que se han identificado algunos errores en el proceso de implantación de los Sistemas Institucionales de Tutoría, ya que éstos se han acompañado de nuevas exigencias que en muchas ocasiones las instituciones no toman en cuenta tales como son la adaptación de espacios para la tutoría, el desarrollo y adquisición de materiales, recursos para la capacitación de tutores, entre otros. Incluso los programas de capacitación con frecuencia atienden escasamente la capacidad profesional de los profesores para la docencia y la tutoría. Por tanto, se han encontrado deficiencias en el proceso de asimilación de los Programas Institucionales de Tutoría en las IES, lo que ha propiciado incluso la intervención de la SEP, organismo que ha impuesto estrategias para favorecer la adopción de los programas de tutoría, por ejemplo, su articulación obligatoria con el acceso al perfil PRODEP (Fresán, 2014).

De manera adicional, aunque los programas de tutoría se diseñaron para atender necesidades estudiantiles en aspectos de orientación, trayectoria escolar u otras limitaciones, nunca recogieron la voz de los estudiantes y no se abrieron espacios para que expresaran sus propias concepciones sobre lo más conveniente para su desarrollo (Fresán, 2014).

A pesar de lo anterior, no se puede hablar de que todos los programas de tutoría que se han implementado son deficientes o no han contribuido para elevar los índices de eficiencia terminal, sin embargo, como ya fue señalado con anterioridad, los que más éxito

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

tienen son los que son correspondientes con las situaciones que se viven dentro de las universidades.

Por tanto, si se quiere llevar a cabo un replanteamiento del programa de tutoría, debe tenerse en cuenta que el alumno y los docentes son actores principales de este proceso, mismo que se debe ajustar a nuevas condiciones de la relación profesor-alumno, derivadas de cambios en los procesos de enseñanza-aprendizaje, como consecuencia de métodos de trabajo a partir de la incorporación de Tecnologías de Información y Comunicación (Fresán, 2014).

Sin embargo, cabe señalar que aunque se conciba al profesor y al alumno como los actores principales del proceso tutorial, no debe descuidarse la implementación de estrategias de acercamiento y comunicación con el personal administrativo que está a cargo de la gestión de la tarea tutorial en las Instituciones de Educación Superior, para el trabajo conjunto en los objetivos que se pretendan lograr.

En síntesis, tal como puede observarse, la organización del ejercicio tutorial es una actividad que implica procesos complejos, que van desde el establecimiento de los objetivos que tendrá el programa de tutoría de cada institución, hasta la planeación, ejecución y seguimiento de estrategias para cumplirlos, sin dejar de lado la tarea de capacitación a tutores, la de retroalimentación y la de mejoramiento del programa.

Al ambiente anterior se suman las situaciones que se dan en el momento de la implementación y operatividad de la tutoría, que se mencionaron en el capítulo del planteamiento del problema, tales como la falta de tiempo libre tanto de tutores como de tutorados para coincidir en un espacio donde se atiendan necesidades personales o incluso el hecho de que muchas veces estos dos actores de la tarea tutorial no saben que existe un espacio para que los alumnos comuniquen sus necesidades y se les atienda de alguna forma.

## **CAPÍTULO 3. LA RED SOCIAL FACEBOOK Y SU CONFIGURACIÓN COMO ESCENARIO DONDE OCURRE LA ACTIVIDAD DE TUTORÍA**

### **3.1 Las Redes Sociales Virtuales en un entorno hipermediado**

Como ya se señaló en el planteamiento del problema, una de las características fundamentales del universitario de hoy es la forma en que se comunica, pues es usuario de una amplia gama de tecnologías que le permiten establecer comunicación con distinto tipo de personas, para informar o recibir información en tiempo real o diferido, tomando ventaja de diversos complementos, componentes y formatos para la transmisión de ideas.

Estas nuevas formas de comunicarse contemplan, entonces, la transformación tecnológica (digitalización); configuración muchos a muchos (reticularidad), estructuras textuales no secuenciales (hipertextualidad), convergencia de medios y lenguajes (multimedialidad) y participación activa de los usuarios (interactividad); por tanto, se puede decir que los procesos de intercambio, producción y consumo de información que actualmente se dan en un contexto en donde confluye una gran cantidad de sujetos, medios y lenguajes, han posibilitado un ambiente hipermediado (Scolari, 2008).

Cornejo y Tapia (2011) sostienen que las relaciones interpersonales se encuentran transformándose constantemente, por lo que día con día han surgido aplicaciones tecnológicas que han generado cambios en la comunicación interpersonal, logrando con ello una percepción distinta de espacio y tiempo, así como la sensación de inmediatez de los acontecimientos y la aceleración en los procesos de la vida cotidiana de las personas. Por tanto, esta situación también contribuye a la construcción de escenarios hipermediados, en los que quizá los niños y jóvenes se desenvuelven con mayor naturalidad que las personas de mayor edad.

Una de las representaciones más comunes de los nuevos escenarios digitales en donde se logra la comunicación, ya sea uno a uno o masiva, tomando ventaja de distintos medios y posibilitando la participación activa de sus miembros, son las redes sociales virtuales (RSV), es decir, se puede considerar que este tipo de herramientas tecnológicas son uno de los protagonistas del entorno hipermediado en el que se da la comunicación y socialización hoy en día.

Cabe señalar que, de manera general, las redes sociales han existido desde que uno o más grupos de personas han tenido la necesidad de permanecer comunicados y conectados, debido a los intereses que tenían en común o por otro tipo de lazos. A ese

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

respecto, Valenzuela (2013) señala que aunque el término redes sociales como tal pudiera no existir, desde la prehistoria el ser humano ha convivido en grupos, tribus y comunidades que tenían en común la zona geográfica, relaciones comerciales o interacciones afectivas; la particularidad es que en la antigüedad la comunicación no se llevaba a cabo por internet.

De manera más formal, una red social, a nivel general, es una estructura social formada por nodos (individuos u organizaciones) vinculados por uno o más tipos de interdependencia, como valores, puntos de vista, ideas, intercambio financiero, amistad, parentesco, conflicto, comercio, etcétera (Santamaría, en Valenzuela, 2013).

En ese sentido, Ponce (2012), al respecto de las redes sociales virtuales, señala que son estructuras sociales compuestas por un grupo de personas que comparten a través de internet un interés común, una relación o actividad; además, dentro de las RSV la gente suele mostrar sus preferencias de consumo de información, por lo que a través de estos recursos se puede identificar la identidad de los individuos.

Bold y Ellison, en Urueña et al. (2011) definen a las redes sociales virtuales como servicios dentro de la web que permiten al usuario construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema limitado, articular una lista de otros usuarios con los se comparte una conexión y visualizar y rastrear la lista de contactos de esos usuarios.

Entonces, las redes sociales virtuales son utilizadas para la comunicación e intercambio de información entre personas con las que existe algún tipo de vínculo o conexión, o con quien se tiene interés de conectarse por algún interés. La interacción es posible gracias a la construcción y utilización de un perfil personal, mismo que le posibilita a una persona ser reconocida como miembro de la red social y buscar y añadir a su perfil a los contactos de sus contactos, con lo que se crea una malla de personas interconectadas.

Respecto a la clasificación de las redes sociales virtuales, de acuerdo con Ponce (2012) comúnmente se diferencian entre horizontales o generales y verticales o especializadas. Las primeras, no tienen una temática definida y están dirigidas a un público genérico, centrándose en los contactos, por tanto, la motivación de los usuarios al acceder a ellas es la interrelación general, sin un propósito concreto, su función principal es relacionar personas a través de las herramientas que ofrecen y todas comparten las mismas características: crear un perfil, compartir contenidos y generar listas de contactos.

Las redes sociales verticales tienden a la especialización. Se clasifican por temática (redes profesionales, de identidad cultural, de aficiones, de movimientos sociales, de viajes, etcétera), por actividad que se realiza en ellas (*microblogging*, juegos, geolocalización,

marcadores sociales, compartir objetos, etcétera) y por el contenido compartido a través de ellas (fotos, música, videos, documentos, presentaciones, noticias, lectura, etcétera) (Ponce, 2012).

Urueña et al. (2011) proporcionan una clasificación adicional de las redes sociales virtuales:

- En primer lugar, utilizan el criterio de acuerdo con su finalidad, dividiéndolas en redes sociales de ocio y redes sociales de uso profesional; en las primeras, el usuario busca fundamentalmente entretenimiento y mejorar sus relaciones personales a través de la interacción con otros usuarios, siendo su principal función potenciar las relaciones personales entre sus miembros; en las de uso profesional, se busca promocionarse a cierto nivel que permita al usuario estar al día en su campo o especialidad e incrementar su agenda de contactos profesionales.
- En segundo lugar, manejan el criterio modo de funcionamiento, distinguiéndolas en redes sociales de contenidos y redes sociales basadas en perfiles personales o profesionales. En las primeras, el usuario crea contenidos (escritos o audiovisuales) que posteriormente distribuye y comparte a través de la red social con otros usuarios. Los contenidos publicados suelen estar sujetos a supervisión para comprobar la adecuación de los mismos y una característica adicional es que la información suele estar disponible para todo usuario sin necesidad de tener un perfil creado.  
Por su parte, en las redes que se basan en perfiles personales o profesionales los usuarios aportan un conjunto de información de contenido personal o profesional que suele complementarse con una fotografía personal. En este tipo de redes suele ser obligatoria la creación de un perfil para poder ser usuario y poder emplear así todas las funciones de la red.
- Finalmente, utilizan el criterio grado de apertura, separándolas en redes sociales públicas, que están abiertas para ser empleadas por cualquier tipo de usuario que cuente con un dispositivo de acceso a internet sin necesidad de pertenecer a un grupo u organización concreta; y redes sociales privadas, que están cerradas a ser empleadas por cualquier tipo de usuario y sólo se puede acceder a ellas por la pertenencia a un grupo específico u organización privada. En las redes sociales privadas, por tanto, los usuarios suelen mantener relación contractual o de otra índole con dicho grupo específico u organización.

Tal como se puede apreciar, existen varios tipos de RSV y cada uno de ellos cuenta con características particulares. Esta situación es interesante ya que en ocasiones, cuando se habla de redes sociales *online*, pareciera que se hace referencia únicamente a plataformas a las que todo mundo tiene acceso en el momento que desee, sin algún tipo de restricción y pensadas únicamente para actividades de socialización y ocio, cuando la realidad es que existen otros tipos más restringidos y con funciones diferentes.

Cabe señalar que entre menos restringida y compleja es una red social virtual, mayor es su utilización para establecer prácticas sociales a través de ella. De acuerdo con Ponce (2012), dichas prácticas sociales sirven habitualmente para:

- Compartir contenido como fotografías, videos, páginas web, textos, música o noticias.
- Enviar mensajes privados a otros usuarios.
- Participar en juegos sociales que ofrece el servicio.
- Comentar el contenido compartido por otros usuarios.
- Publicar eventos para anunciar acontecimientos a su red de contactos.
- Hablar en tiempo real con uno o más usuarios mediante chat o sistemas de conversación grupal.
- Crear grupos exclusivos para determinados contactos.
- Publicar comentarios en el perfil o espacio personal de otros usuarios.

Como puede verse, estas prácticas reflejan que con las redes sociales virtuales se han incrementado los canales de comunicación y se han modificado las formas en que las personas interactúan. Además, en el contexto hipermediado del cual las RSV son un componente esencial, también juega un papel primordial el hecho de que cada vez hay más dispositivos tecnológicos móviles al alcance de las personas (teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles, etcétera) y además muchas compañías que ofrecen el servicio de internet para dichos dispositivos suelen no cobrar el acceso a las redes sociales, lo cual ha dado como resultado una utilización masiva de estas herramientas.

### **3.2 Las Redes Sociales Virtuales y su potencial en la Educación Superior**

De acuerdo con Aguilar, Campos y Battle (2012), las redes sociales virtuales se han universalizado y los jóvenes las han incorporado plenamente en sus vidas, puesto que se han convertido en espacios idóneos para intercambiar información y conocimiento de forma rápida, sencilla y cómoda. Algunos especialistas plantean que este tipo de servicios operan en tres ámbitos de forma cruzada: un ámbito de Comunicación, que ayuda a poner en

común conocimientos; uno de Comunidad, que ayuda a encontrar e integrar comunidades; y uno de Cooperación, que ayuda a hacer cosas juntos, compartir y encontrar puntos de unión (Ponce, 2012).

La interconexión de dichos ámbitos es quizá lo que ha posibilitado que las RSV se estén utilizando de forma masiva por las personas, en especial los jóvenes, y que sean escenarios donde ocurren gran parte de sus relaciones interpersonales. Aguilar, Campos y Battle (2012) señalan que los docentes pueden aprovechar esta situación y la predisposición de los estudiantes a usar redes sociales *online*, para incorporarlas dentro del campo educativo, situación que de hecho ya se puede observar en varias instituciones.

Conviene indagar si en un ambiente académico o formal se atienden los ámbitos comunicativo, comunitario y cooperativo que señala Ponce (2012), es decir, si aparte de facilitar la interacción, las redes sociales se utilizan para integrar comunidades al interior de las instituciones educativas y, de integrarse, con qué objetivo se hace dicha integración y quién o quiénes trabajan para el logro de dicho objetivo, y de qué forma.

Sin embargo, debe aclararse que las RSV no son la única tecnología que se está implementando en las universidades con la finalidad de dar algún tipo de seguimiento al alumnado, puesto que una gran cantidad de instituciones han utilizado distintas herramientas, entre ellas sistemas de gestión del aprendizaje y plataformas institucionales con la finalidad de administrar y monitorear el aprendizaje de los estudiantes.

No obstante, hay evidencias que sugieren que mientras estos sistemas están bien desarrollados para administrar procesos tales como la inscripción de los estudiantes, realización de exámenes y tareas, descripción de cursos, planes de lección, planes de estudio y subida de material básico de cursos, no están bien adaptados a actividades de aprendizaje basadas en problemas o autoadministradas (Dalsgaard, en Irwin et al. 2012).

Incluso, el surgimiento de software de redes sociales y sitios de red populares como Facebook, de acuerdo con Dalsgaard en Irwin et al. (2012) ha planteado preguntas acerca de la utilidad de los sistemas de gestión del aprendizaje, puesto que se ha visto que las redes sociales tienen un plus: el potencial de ofrecer mejor soporte a procesos de aprendizaje colaborativos, basados en problemas y autoadministrados. Además, de acuerdo con Oradini y Saunders en Irwin et al. (2012), las redes sociales enganchan a los estudiantes en comunidades de aprendizaje en línea usando tecnologías que les son familiares y aceptadas por su generación.

En adición, también debe tomarse en cuenta que, a diferencia de los sistemas de gestión del aprendizaje, los sitios de redes sociales en línea soportan tanto el mantenimiento de lazos sociales existentes como la formación de nuevas conexiones (Ellison, Steinfield y Lampe, 2007), siendo los propios usuarios quienes administran dichas conexiones.

De hecho, DeAndrea et al. (2012) encontraron que con la emergencia de redes sociales virtuales algunos estudiantes establecen redes de apoyo entre pares, incluso desde antes de que entren a la universidad, en formas que sin las facilidades de estos nuevos medios no hubieran sido posibles; por tanto, añaden que estos sitios pueden funcionar para lograr una mejor transición a la universidad, ayudando a los estudiantes a adaptarse a su nuevo entorno, así como a desarrollar un sentido de pertenencia a su institución y a disminuir la incertidumbre sobre lo que acontecerá en la etapa universitaria.

Por su parte, Yu, Tian, Vogel y Kwok, en DeAndrea et al. (2012), manifiestan que las redes sociales, al promover la socialización en distintos ámbitos, entre ellos el universitario, pueden ayudar a que los estudiantes conozcan a sus compañeros y su institución, creándose con ello un sentido de satisfacción y afiliación con la universidad.

En ese sentido, los sitios sociales permiten una conexión humana más personal y motivadora que otras plataformas, ya que, aunque no fueron concebidas para construir o para gestionar experiencias de aprendizaje, presentan prometedoras oportunidades para llevar a cabo dichas actividades.

Además, Ponce (2012) señala que, en ocasiones, la mejor opción para acercar la educación a los alumnos es escoger los medios que más utilizan. Así, la familiaridad y el uso cotidiano con el que cuentan redes sociales virtuales como Facebook puede ayudar a compartir más fácilmente la información, a comunicarse y acercarse con los estudiantes, así como a vincularlos con distintas dependencias y recursos académicos.

Es necesario entonces resaltar que es posible que en algunas instituciones de educación superior les baste con las plataformas institucionales y sistemas de gestión de aprendizaje que manejan para cubrir sus objetivos académicos, sin embargo, como puede verse, con la implementación de redes sociales se pueden lograr situaciones adicionales que pueden contribuir con la disminución de la deserción y el rezago, y ayudar a que los estudiantes colaboren entre ellos y a los docentes a estar pendiente de situaciones académicas y personales de los estudiantes.

Entonces, se apoya lo que señala Olivares (2015) al respecto de que utilizar las redes sociales virtuales dentro de actividades de aprendizaje no supone a los estudiantes esfuerzos adicionales, ya que ellos han descubierto en estas herramientas tecnológicas múltiples ventajas a la hora de compartir información, realizar trabajos, así como interactuar entre ellos y con los profesores.

Sin embargo, conviene pensar qué aspectos de la práctica educativa se tienen que repensar o rediseñar ante la utilización de redes sociales en el contexto educacional, o identificar posibles factores de riesgo ante la elección de medios virtuales ya sea por cuestiones de seguridad o por aspectos que estén más relacionados con situaciones como el constante uso de dispositivos desde los que los alumnos acceden a estas plataformas, situación que puede estar asociada con la distracción en clases.

### **3.3 Facebook y sus posibilidades dentro del ámbito educativo**

De acuerdo con Ponce (2012), el surgimiento de muchas plataformas se cuenta en tiempos muy cortos. Bien sabido es que hay servicios de los que se habla hoy que quizá mañana no existan, y otros nuevos aparecerán dejando obsoleto, en poco tiempo, cualquier panorama que se quiera mostrar de ellos. Pese a ello, Facebook es una plataforma que constantemente se ha renovado en cuanto a las herramientas que ha incorporado, por lo cual su utilización masiva sigue siendo una realidad.

Facebook es una red social online gratuita, desarrollada inicialmente como una red para estudiantes de la Universidad de Harvard, pero desde hace años está abierta a cualquier persona que tenga una cuenta de correo electrónico, permitiendo, entre otras cosas, crear grupos y páginas y participar en actividades tales como juegos sociales (Ponce, 2012).

Quizá debido a su condición de red social abierta es que tal vez no se asocie a Facebook con un recurso que tenga utilidad dentro de procesos académicos formales, sin embargo, de acuerdo con Naidu, en Irwin et al. (2012) esta herramienta tiene la capacidad de soportar actividades para administrar cursos, mejorar la provisión de información y recursos para los estudiantes, así como engancharlos y motivarlos a través de la interactividad y la colaboración.

Barrios (2013) señala que los jóvenes creen que son más competentes que los adultos en el uso de la tecnología informática; sin embargo, se ha establecido que muchos de ellos no son conscientes del alcance de estas tecnologías y por eso las tienen únicamente como un elemento de socialización y de entretenimiento y posiblemente no las

emplean de manera correcta como herramientas para comunicar, investigar y analizar los fenómenos de la sociedad, por tanto, posiblemente no se han dado cuenta por completo del potencial que tienen las tecnologías que manejan a diario y la forma como pueden explotarlas para su beneficio personal y profesional, por lo cual desde la institución de educación superior se pueden implementar estrategias para que lo anterior se dé.

En su investigación, Esquivel y Rojas (2014) rescatan algunos trabajos que están relacionados con el uso de Facebook por parte de los estudiantes en el ámbito educativo, concluyendo que, a nivel estudiantil, esta red social virtual es utilizada para actividades de socialización, así como para adaptación a normas grupales, contacto con los amigos actuales, mantenimiento de comunidades virtuales, entretenimiento y actualización.

Por su parte, Siemens y Weller, en Flores y López (2014), mencionan que los estudiantes, tal como la mayoría de las personas, utilizan estos sitios más en el ámbito social y, de hecho, encontraron que tanto en los profesores como en los estudiantes hay resistencia a utilizar las redes sociales en el ámbito académico, ya que lo consideran una invasión a su vida personal.

Sin embargo, Hew, en Esquivel y Rojas (2014), efectuó una revisión de 36 estudios empíricos que hablaban de experiencias en el uso de Facebook por parte de maestros y alumnos y, aunque pocos reportaban la aplicación en el ámbito educativo, los encontrados revelan que algunos alumnos lo usaban para encontrar respuestas de sus amigos a tareas asignadas, compartir información e ideas sobre proyectos, informar a maestros sobre los temas que les gustaría que cubrieran en un curso, y animarse a presentar preguntas que no podían formular en el salón de clases por cuestiones de timidez.

El éxito de Facebook como red social, sin embargo, no depende sólo de su capacidad para conectar personas, aunque sea esta su orientación inicial. La potencia de la plataforma para compartir recursos, para vincular contenidos presentes en internet a los perfiles de usuarios, entre otras, la facultan para dar soporte a experiencias de interacción complejas y continuas, y así estructurar procesos de aprendizaje colaborativo (Llorens y Capdeferro, 2011).

Como ya se ha señalado, gran parte de la utilización de Facebook dentro del ámbito educacional corresponde a interacciones comunicativas y de acceso a la información. Sin embargo, también se reconoce el uso que se le da a esta red social en el ámbito pedagógico. Al respecto, Llorens y Capdeferro (2011) señalan los siguientes puntos fuertes de Facebook:

- Favorece la cultura de comunidad virtual y el aprendizaje social.
- Soporta enfoques innovadores para el aprendizaje.
- Motiva a los estudiantes.
- Permite la presentación de contenidos significativos a través de materiales auténticos.
- Permite tanto la comunicación síncrona como asíncrona.

Además, Wee y Lee (2017) añaden que en Facebook no se reflejan únicamente las relaciones de los usuarios sin el uso de internet, sino que también muestra distintos comportamientos propios de la comunicación en línea tales como los mensajes, los “me gusta” y los “compartir”. Por lo anterior, es que se puede hablar entonces de una cultura de utilización en las redes sociales en las que inclusive las reacciones negativas (no me gusta) o la no reacción pueden indicar algo.

Entonces, gran parte de las posibilidades de Facebook dentro del ámbito educativo están dictadas por las herramientas y actividades de socialización y de trabajo colaborativo. Conviene entonces valorar qué tipo de actividades se realizan y con qué objetivos, con el propósito de analizar las características en las que se da su utilización dentro de procesos académicos.

### **3.4 Facebook como apoyo de las actividades de tutoría**

Cabero y Barroso (2015) mencionan que el potencial de Internet para la educación es una realidad, ya que el uso de herramientas web y los procesos desencadenados de su utilización, ofrecen grandes posibilidades dentro del contexto educativo, debido a que las redes son una fuente de información susceptible de transformarse en conocimiento tanto para profesores como para alumnos y, además, ofrecen un entorno donde desarrollar distintas experiencias de enseñanza y aprendizaje a distancia.

De acuerdo con Wang (2013), Facebook es un recurso que puede fungir como escenario para que los instructores se conecten, se hagan amigos y se comuniquen con los estudiantes para extender o complementar las actividades comunicativas del aula física a una modalidad a distancia. Además, señala que es una red social en la que coinciden varias formas de interacción, con lo que se pueden nutrir las relaciones personales con los instructores, los compañeros y la misma institución.

Con lo anterior, se pone de manifiesto que Facebook puede ser considerado como un escenario en donde pueden concretarse diversas estrategias que tengan como finalidad adentrar a los estudiantes a la vida universitaria, monitorearlos para prever sus necesidades

y demandas académicas y personales y, además, fomentar su formación desde un punto de vista integral.

Madge, Meek, Wellens y Hooley (2009) encontraron en su investigación que, a medida que los estudiantes se fueron adentrando a la vida universitaria, utilizaron Facebook cada vez más para establecer contacto con otros estudiantes, organizando reuniones grupales para trabajar en proyectos académicos o para hacer revisiones de cursos; por tanto, señalan que esta RSV se ha convertido en una red educacional informal y, además, es parte del pegamento social que ayuda a los estudiantes a acoplarse a la universidad, a mantener el cuerpo estudiantil unido como comunidad y a fomentar la comunicación entre dicho cuerpo estudiantil.

Por tanto, los tutores pueden aprovechar estos usos que los estudiantes dan a Facebook dentro del ámbito académico para contactarlos e interactuar con ellos, estableciendo las medidas necesarias para dotar a los estudiantes con los recursos que les permitan un adentramiento exitoso a la universidad, pues como señalan Brissette, Scheier y Carver, en DeAndrea et al. (2012), los estudiantes que consideran que tienen recursos sociales disponibles en la universidad son más exitosos para manejar la transición hacia ésta.

Esquivel y Rojas (2014) hacen un recuento de resultados de algunas investigaciones sobre aplicaciones educativas de Facebook, los cuales se plasman en la siguiente figura:

| <b>Autor (es)</b> | <b>Año</b> | <b>Principales resultados</b>  |
|-------------------|------------|--|
| Jong et al.       | 2014       | En su trabajo encontraron que Facebook fue elegido sobre otras aplicaciones por parte de los estudiantes para: compartir recursos, captar publicaciones de profesores y en la interacción con otros. |
| Voorn y Koomers   | 2013       | Identificaron que los alumnos universitarios de carácter introvertido, veían a las redes sociales como un gran apoyo para el desempeño en el aprendizaje colaborativo y la autoconfianza.            |
| Al-rahmi y Othman | 2013       | Evidenciaron con su trabajo que la relación entre el aprendizaje colaborativo y la interactividad con los maestros y compañeros contribuye a un mejor desempeño académico.                           |
| Hurt et al.       | 2012       | Encontraron que Facebook ofrece un incomparable nivel de comodidad que atrae a muchos universitarios. También, ayuda a sentirse más conectados con sus pares e intercambiar                          |

información. Mencionan que es una enorme fortaleza para mejorar la comunidad del salón de clases.

|                         |      |   |
|-------------------------|------|---|
| Irwin et al.            | 2012 | Los investigadores crearon páginas de Facebook para cuatro cursos universitarios. Los comentarios positivos fueron que la página mejoraba la comunicación, era muy fácil de usar dada la experiencia previa; recuperaban comunicados que al expresarse de forma oral habían sido olvidados; y la respuesta a preguntas fue más rápida que por otros medios. Los negativos: la página representaba un canal adicional que había que revisar y no se recibía notificación de nueva información al trabajarse como página en lugar de grupo de Facebook. |
| Kok                     | 2008 | Encontró que las comunidades virtuales conformadas en ambientes como Facebook mejoran la interacción y la experiencia de aprendizaje entre los estudiantes como un todo, ofrecen un sentido de grupo y mantienen la idea de una comunidad que puede aprender y trabajar de manera colaborativa.   |
| Mazer, Murphy y Simonds | 2007 | Revisaron los efectos de que los maestros compartieran con sus alumnos, a través de Facebook, información personal, sobre el clima en el aula, la motivación y el aprendizaje afectivo, encontrando una correlación alta y positiva y, sobre todo, que aquellos alumnos con acceso al sitio del docente con mayor revelación de datos personales reportaron altos niveles de motivación anticipada, aprendizaje efectivo y ambiente positivo en el salón.   |
| Rovai                   | 2002 | Identificó que los ambientes con características como las que posee Facebook, proveen espacios virtuales que incrementan el deseo de compartir información, el apoyo mutuo y fomentan la colaboración.  |

Figura 3.1 Resultados de investigaciones sobre las aplicaciones educativas de Facebook (construcción propia a partir de Esquivel y Rojas, 2014).

Los resultados de los estudios plasmados en la figura anterior, dan cuenta de la diversidad de aristas con las que Facebook puede contribuir en el contexto académico y, al estar relacionadas con la acción tutorial, se fortalece la propuesta de utilizar esta herramienta como escenario donde ocurra la actividad de tutoría, aprovechando que es un medio que los estudiantes prefieren sobre otros para compartir y captar recursos, interactuar, trabajar de manera colaborativa y mejorar sus experiencias de aprendizaje.

Además, Amador y Amador (2014) destacan que con la utilización de Facebook los alumnos han encontrado una manera de recibir apoyo sin necesidad de programar una reunión personal y han enriquecido la relación alumno tutor, al aceptarlo “como amigo”<sup>1</sup> dentro de esta RSV, a sabiendas de los beneficios que tendría recibir su guía y consejo.

Finalmente, López et al. (2017) señalan que Facebook se considera una plataforma adecuada para llevar a cabo la tarea tutorial, que cada vez está tomando más impulso en las universidades, ya que han encontrado que algunos docentes llevan a cabo la tutoría mediante esta red, con lo cual pueden concertar una cita con sus estudiantes para que éstos les expresen sus dudas o situaciones sin tener que desplazarse hasta la institución.

En la figura 3.3, Facebook aparece como configurador de entornos de trabajo y aprendizaje, ya que cuando se usa dentro de la actividad de tutoría, se utilizan los recursos de esta red social para posibilitar una acción mediadora del tutor (T), que a través de distintos contenidos (C) y del intercambio de distintos signos (lenguaje, comunicación e interacciones) en una actividad conjunta, ayuda al alumno (A) a actuar en su trayectoria universitaria.

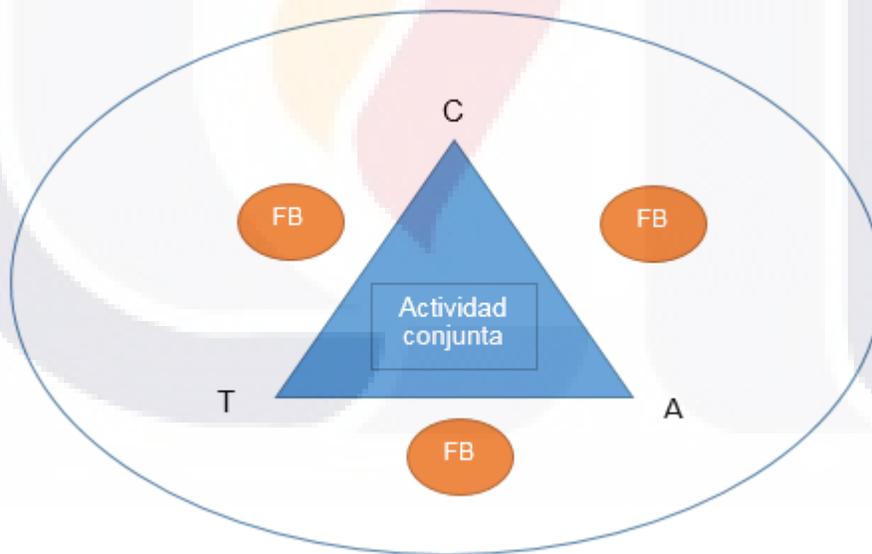


Figura 3.2. Facebook como instrumento configurador de entornos o espacios de trabajo y aprendizaje (adaptación de Coll, Mauri y Onrubia, 2008).

<sup>1</sup> En el contexto de Facebook, aceptar a alguien “como amigo” es aprobar la solicitud de amistad que un individuo envía a otro para tener acceso a su perfil y, por tanto, a la información que publica y comparte.

Al respecto del tutor (T), cuando apoya su labor con el uso de tecnologías, debe adquirir los siguientes roles (Hernández, 2008): facilitador de recursos de información variados, que responden a la diversidad de intereses, motivaciones y capacidades de sus estudiantes; usuario de diversos recursos tecnológicos; promotor de interacciones entre él y sus alumnos, entre los alumnos en sí y entre los alumnos y los recursos tecnológicos; asesor y guía de los estudiantes y gestor de herramientas de información y comunicación disponibles.

Es indispensable la aceptación del rol y funciones de un tutor que utiliza herramientas tecnológicas para su práctica tutorial, si es que se quiere lograr una buena utilización de plataformas como Facebook que derive en la óptima aplicación de sus recursos para la formación, pues como señalan Wee y Lee (2017), los docentes son quienes tienen mayor incidencia en el éxito o fracaso de los proyectos que tienen como finalidad la integración de herramientas tecnológicas en la educación, puesto que son responsables de lograr que los estudiantes hagan un uso consciente y estructurado de estas tecnologías hacia prácticas educativas efectivas.

En cuanto al alumno (A) y los contenidos (C) Ferreiro (2009) señala que el empleo de la computadora y el Internet en el ámbito educativo, es condición y fuente del desarrollo de un conjunto de habilidades del pensamiento que, si se potencializan, contribuirán con un alto nivel de pensamiento formal por el desarrollo de funciones y procesos superiores, pues al utilizarse la computadora para compartir y consumir contenidos en internet se propicia en el alumno la actividad independiente, la observación, la exploración y la búsqueda; la selección, el ordenamiento y la clasificación, además de una serie de operaciones mentales como el análisis, la síntesis, la abstracción y la generalización.

Entonces, si alguno de los elementos del triángulo interactivo descrito falla, la mediación o el apoyo para los estudiantes a través de Facebook no se dará, al menos no de manera eficiente. En otras palabras, si el tutor, por un lado, no está convencido de la acción tutorial como apoyo a la incorporación y trayectoria del estudiante, o no adopta alguno de los roles del tutor en línea ya señalados, difícilmente compartirá recursos útiles o implementará acciones efectivas para apoyar a los estudiantes. De igual forma, si el alumno no encuentra motivación o utilidad en las actividades de Facebook, no lo utilizará para apoyarse en su vida académica. En ese sentido, tanto los contenidos que se difundan a través de Facebook como la actividad conjunta que en ese escenario ocurra, deben estar relacionados con los intereses y necesidades de los estudiantes.

En síntesis, Facebook es una red social virtual que, bien utilizada, puede fungir como instrumento configurador de entornos o espacios de trabajo en línea, en este caso, para la función tutorial. Dichos entornos o espacios pueden ser individuales o colaborativos. Además, también pueden configurarse entornos de actividad en línea que se desarrollan en paralelo y a los que los participantes pueden incorporarse o salirse según su criterio (Coll, Mauri y Onrubia, 2008).

Sin embargo, cabe aclarar que, tal como lo señalan Madge, Meek, Wellens y Hooley (2009), debe tenerse especial cuidado con no exagerar los privilegios de Facebook, puesto que claramente las relaciones cara a cara y las interacciones de este tipo continúan siendo significativas para las personas. Ante esto, es importante reconocer que, para determinadas actividades, la interacción en persona puede ser más efectiva que la comunicación a través de Facebook. La tarea entonces es que tanto tutores como tutorados descubran qué estrategias del plan de acción tutorial que siguen pueden llevarse a cabo bajo qué modalidad (presencial o en línea), de acuerdo con lo que mejor les resulte para el cumplimiento de los objetivos de la tutoría en su institución.

### **3.5 Retos ante el uso de Facebook para la actividad de tutoría**

A pesar de que cada vez existen más historias de éxito y beneficio a raíz de la utilización de Facebook dentro de procesos académicos, también existen riesgos potenciales y limitaciones que son necesarios mencionar. En primer lugar, existen cuestiones acerca de la propiedad de contenido, privacidad, acoso y *cyberbullying* e integridad virtual, los cuales son temas frecuentes que requieren consideración (Cluett, McCarthy y Willems y Bateman, en Irwin et al. 2012).

Blattner y Lomicka (2012) por su parte, han observado que los estudiantes de educación superior, en general, son propensos a mostrar altos niveles de autorrevelación y posible ingenuidad, sin distinguir los límites entre lo público y lo privado, y mencionan que es necesario establecer guías para que los maestros elijan las estrategias más adecuadas para el desarrollo de sus alumnos y las implicaciones de seguridad.

Sin embargo, cabe destacar que las situaciones de riesgo mencionadas no son exclusivas de las redes sociales, ni propias de Facebook, sino que corresponden a situaciones maliciosas en las que desgraciadamente han caído la mayoría de las herramientas y los recursos que se comparten a través de la red e incluso implican situaciones de faltas de ética y de responsabilidad de terceros. No obstante, sí se podría

acrecentar el nivel de confianza para hacer uso de estos recursos web si a la par que se utilizan se implementa un conjunto de estrategias para su uso.

Con relación a lo académico, cabe destacar que el riesgo principal que puede presentarse al usar Facebook dentro de procesos educativos formales, tales como la tutoría, es que los actores educativos que las adopten, principalmente los profesores, no consideren que más allá de saber utilizar la tecnología, tienen que darse cuenta de qué se puede lograr con ella.

En ese sentido, Piscitelli, Adaime y Binder (2010) señalan que por más que los diseñadores de sistemas de gestión de contenidos se jacten de crear herramientas abiertas, el software en muchas ocasiones termina siendo conductista, secuencial y reduccionista por la forma en que se utiliza. Por tanto, esta situación también se puede dar con la utilización de Facebook dentro de procesos académicos.

Entonces, los profesores pueden valerse de los expertos en la utilización de Facebook: los estudiantes, con la finalidad de responder a los nuevos patrones de uso dictados por la cultura digital, de hecho, de no hacerlo pueden incurrir en el fenómeno de *creepy treehouse* que, de acuerdo con Flores y López (2014), es el fenómeno que se presenta cuando los adultos invaden el espacio social de los jóvenes.

Por ello, Madge, Meek, Wellens y Hooley (2009) recomiendan precaución ante el hecho de utilizar el espacio de las redes sociales virtuales, puesto que los estudiantes perciben estos recursos claramente como de ellos, y los utilizan con fines sociales más que académicos.

Así pues, es primordial que los profesores eviten la reproducción de patrones que no empatan con las formas en que interactúan y se comunican los estudiantes hoy en día, ni con las características de las herramientas que utilizan. Ante esto Maso et al., en López et al. (2017) señalan que el profesorado debe replantear constantemente las implicaciones educativas producto del desarrollo tecnológico que ocurre en la sociedad y particularmente en el contexto académico.

## **CAPÍTULO 4. EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍA EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES**

### **4.1 La tutoría en la UAA: concepción, objetivos y líneas que atiende**

La tutoría, como proceso formal dentro de la Universidad Autónoma de Aguascalientes inició en 1997 en el nivel medio superior, tomando como base los lineamientos establecidos por la ANUIES (UAA, 2013). Actualmente, el Programa Institucional de Tutoría (PIT) se orienta a todos los programas de pregrado y marca los lineamientos para planear, organizar e implementar las actividades tutoriales en beneficio de los estudiantes.

En el Programa Institucional de Tutoría de la universidad, se pone de manifiesto que su principal objetivo es la formación integral de sus estudiantes y, a pesar de que se han utilizado varias estrategias con este fin, en los últimos años se apuesta a la tutoría como el proceso clave para atender de manera personalizada a los estudiantes en cuestiones relacionadas con su rendimiento académico, su incorporación y desempeño en el ambiente universitario e incluso el desarrollo de estrategias de aprendizaje (UAA, 2013).

En ese sentido, dentro del PIT se encuentran plasmadas las estrategias a seguir con la finalidad de dar apoyo a los estudiantes en cuestiones académicas y en otro tipo de situaciones personales que pueden repercutir en una óptima estancia del estudiante dentro de la universidad.

Los lineamientos generales para el programa de tutorías se establecieron en el marco de la evaluación del Plan del Desarrollo 1998-2006, acordándose en ese período que cada centro académico debía contar con un programa de tutoría, por lo que, en enero de 2003, capacitadores de la ANUIES formaron a cerca de 50 personas entre docentes y personal de apoyo para que llevaran a cabo la acción tutorial y en ese mismo año se aprobó el Programa Institucional de Tutoría (UAA, 2013).

En la actualidad, el PIT responde a las características plasmadas en el Modelo Educativo Institucional, donde se concibe que la educación debe estar enfocada al estudiante y a su aprendizaje, por lo que se pretende proporcionar atención personalizada que contribuya a que el estudiante logre un desempeño académico satisfactorio, siendo responsable además de su formación y aprendizaje (UAA, 2013).

Así, actualmente se reconoce el papel activo de los estudiantes para la gestión de su propio aprendizaje, por lo que es necesario que a través de la guía de un tutor, desarrollen un conjunto de competencias que garanticen su acoplamiento con éxito a la

vida universitaria, el cumplimiento de los requisitos para lograr su titulación, así como una formación con carácter integral, que responda a las necesidades de la sociedad actual.

En ese sentido, en la Universidad Autónoma de Aguascalientes se reconoce a la tutoría como un proceso que el tutor brinda a los estudiantes durante su permanencia en la UAA, con el propósito de ofrecer apoyo y guía en la trayectoria universitaria y de esta manera coadyuvar en el abatimiento de los índices de deserción, reprobación y rezago, así como elevar el índice de eficiencia terminal, en pro del desarrollo integral del estudiantado (UAA, 2013).

Es por ello que el objetivo general del Programa Institucional de Tutoría (UAA, 2013) es:

Apoyar y dar seguimiento a la trayectoria de los estudiantes de pregrado, nivel técnico superior universitario y licenciatura, a través de la atención académica y de los servicios educativos institucionales para incidir positivamente en los índices de rezago, reprobación, deserción y eficiencia terminal, elevando así la calidad de los procesos formativos a favor del desarrollo integral de los universitarios (p. 14).

Bajo esta perspectiva, se plantea llevar a cabo una tutoría diferenciada de acuerdo con las características y necesidades de la comunidad estudiantil; el PIT, por tanto, está enfocado a dos vertientes (UAA, 2013, p. 14):

- 1. Incorporación del estudiante a la vida universitaria.** Se dirige a los estudiantes desde su ingreso a la Universidad y hasta el cuarto semestre, a fin de facilitar su proceso de integración a la vida universitaria y establecer estrategias preventivas y/o correctivas que eficiente su rendimiento académico, contribuyendo así a reducir los índices de deserción.
- 2. Seguimiento al proceso de titulación.** Está dirigida a estudiantes de quinto semestre en adelante, su intención es dar seguimiento a su proceso de titulación para que se dé en tiempo y forma, brindar atención a las situaciones académicas que pudieran presentarse y favorecer el establecimiento de vínculos del estudiante con el sector laboral.

Como puede apreciarse, las dos vertientes que sigue el Programa Institucional de Tutoría están diferenciadas por semestre. Sin embargo, no se puede asegurar que un estudiante que, por ejemplo, esté cursando el quinto semestre de su carrera, está completamente integrado y acoplado a la vida universitaria, tal como aquel que por alguna

razón se está reincorporando a la universidad en una generación posterior a la que ingresó la primera vez. De igual forma, empezar a brindar atención a los estudiantes en situaciones académicas hasta el quinto semestre, es decir, hasta iniciar la segunda mitad de la mayoría de las carreras en la UAA, podría ser demasiado tardío.

Quizás al momento de hacer dicha diferenciación lo que se debe decir es que en los primeros semestres se dará especial énfasis a incorporar a los estudiantes al ambiente propio de la universidad y, al inicio de la segunda mitad, se monitoreará al estudiante para asegurar que vaya cumpliendo los requisitos de titulación.

Además, llama la atención que no exista una vertiente expresamente para la formación integral de los estudiantes, a pesar de que dicha formación con carácter integral se enuncia desde el apartado de los antecedentes del PIT del a UAA (2013) y de hecho forma parte del objetivo general. Se considera por tanto necesario que la formación integral sea un proceso intencionado, puesto que no se puede aseverar que con la incorporación del alumno a su universidad y con el seguimiento que se le dé para terminar su carrera en tiempo y forma, logre formarse de manera integral.

#### **4.2 Implementación de la tutoría en la UAA: aspectos operativos**

Una vez que se ha plasmado el origen que tiene el Programa Institucional de Tutoría de la UAA, los lineamientos que sigue para su constitución, su objetivo y las vertientes que atiende, en este apartado se describirán algunos aspectos relacionados con su implementación.

En primer lugar, es necesario describir los tipos de tutoría que existen en la universidad, los cuales están organizados por número de alumnos que se atienden en la sesión (individual vs. grupal), modalidad en la que se ofrece (virtual vs. presencial) y actor que la lleva a la práctica (tutor vs. compañero). A continuación se describen los tipos de tutoría que existen en la universidad (UAA, 2013):

**Tutoría individual:** es la atención personalizada de un estudiante por parte de un tutor para orientarlo y asesorarlo con la finalidad de mejorar su situación académica. En la universidad, se considera que este tipo de atención es el más importante durante los cuatro primeros semestres de la carrera, siendo este período en donde se presenta el mayor índice de deserción.

**Tutoría grupal:** es el tipo de tutoría al que se recurre para tratar asuntos que competen a todo el grupo, así como para la detección de casos que, de acuerdo con la experiencia del

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

tutor, requieran atención o canalización. Para la UAA, esta modalidad se considera más adecuada a partir de quinto semestre, cuando el estudiante ya está adaptado a la vida universitaria y requiere un seguimiento en el cumplimiento de otros requisitos que le permitirán titularse en tiempo y formal.

**Tutoría virtual:** consiste en ofrecer la actividad de tutoría a través de medios electrónicos, los cuales facilitan la comunicación entre tutor y tutorados, así como el seguimiento de la actividad del estudiante, permitiendo ofrecer orientaciones académicas y personales, específicas y personalizadas sin tener que coincidir con el estudiante en un tiempo y espacio determinados. Por tanto, para la UAA es un complemento de los tipos de tutoría individual, grupal y de pares.

**Tutoría de pares:** Es la atención que brindan estudiantes de alto rendimiento académico a sus pares de los primeros semestres en aspectos académicos e institucionales, previa capacitación tutorial y orientación del Programa Institucional de Tutoría, con la finalidad de asegurar el buen desempeño de los estudiantes que se están incorporando a la universidad.

Como puede apreciarse, al respecto de la tutoría grupal, se señala que se considera adecuada a partir del inicio de la segunda mitad de la carrera, y se asegura que en este período el estudiante universitario ya se incorporó por completo a la institución. Además se advierte una tendencia a diferenciar por semestres las necesidades que se considera tienen los estudiantes.

Quizá lo conveniente sería únicamente hacer una diferenciación por vertiente (incorporación a la vida universitaria y seguimiento al proceso de titulación) sin necesidad de hacer un intento por clasificar las necesidades que se cree que tienen los estudiantes respecto al semestre que están cursando, ya que quizás un problema de no adaptación a la vida de la universidad puede resultar en que un estudiante no cubra en tiempo y forma los requisitos de titulación.

En adición, cabe señalar que quizá el último tipo de tutoría, es decir, la tutoría de pares actualmente no se da en la universidad, al menos con las características que se señalan: capacitación y orientación de un alumno de alto rendimiento por parte de personal del departamento de Orientación Educativa de la UAA para que apoye a sus pares en aspectos académicos e institucionales; de hecho, quizá lo que sí ocurre es, que de manera informal, un tutor puede valerse de estudiantes de la misma carrera o de otra para satisfacer alguna necesidad que haya detectado, o que los alumnos se apoyen entre ellos utilizando sus propias herramientas.

#### **4.2.1 Actores del proceso tutorial**

En el documento del PIT se menciona que los dos actores del proceso tutorial de la universidad son el tutor y el estudiante, sin embargo quizá también se deba reconocer que el personal del departamento de Orientación Educativa también forma parte de dicho proceso, sobre todo en la toma de decisiones, en la conformación del mismo PIT, en la revisión y seguimiento de Planes de Acción Tutorial y en la evaluación y retroalimentación del programa.

##### ***El tutor y sus funciones generales***

La UAA reconoce que aunque la tutoría es una de las actividades inherentes a las funciones docentes, para ser tutor es necesario cubrir un perfil considerando cualidades humanas, científicas y técnicas (UAA, 2013), por ello, define las funciones generales del tutor, las cuales están clasificadas en: funciones para el favorecimiento del desarrollo personal, funciones para el apoyo académico y funciones para el desarrollo profesional. A continuación se enuncian las implicaciones de cada función:

Favorecimiento del desarrollo personal:

- Orientar al estudiante en la adaptación a la vida universitaria.
- Promover actividades que apoyen la formación integral del estudiante.
- Promover en el estudiante la toma de decisiones autónomas y responsables.

Apoyo académico:

- Atender la problemática relacionada con el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- Promover el aprendizaje autónomo de los estudiantes.
- Monitorear la trayectoria académica del estudiante.
- Monitorear el cumplimiento de los requisitos de titulación.

Desarrollo profesional:

- Orientar a los estudiantes en la identificación de sus objetivos profesionales y promover una actitud ética.
- Orientar a los estudiantes en lo relacionado con los requerimientos para la inserción al campo laboral.
- Orientar a los estudiantes en la transición de la universidad al trabajo.

En la clasificación anterior se pueden observar las implicaciones que tiene para un tutor el hecho de atender las dos vertientes que marca el PIT, en ese sentido, se ha llegado a identificar que dentro de las carreras de cada centro académico de la universidad hay tutores que atienden cada vertiente. Sin embargo, también se ha apreciado que algunas

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

carreras tienen solo un tutor para todos los semestres, por lo que apoyarse de herramientas tecnológicas como Facebook, que ya está siendo utilizado por la mayoría de los estudiantes, podría ser útil llevar a cabo estrategias de aproximación entre tutor y tutorado, de adaptación de los estudiantes al contexto universitario, así como de monitoreo de los estudiantes, promoción de actividades de formación integral, etcétera.

Cabe señalar además, que en esta serie de implicaciones descritas, sí aparece como una función del tutor la promoción de actividades que apoyen la formación integral del estudiante.

### ***El estudiante***

Dentro del documento del Programa Institucional de Tutoría de la universidad, se describe al estudiante tal como aparece en el Modelo Educativo Institucional (UAA, 2006), es decir, como una persona en formación, en constante crecimiento y que continuamente está desarrollando valores que le permiten entender el mundo en el que vive, así como influir positivamente dentro de él; por lo que se considera al estudiante como un ser crítico, gestor de su propio aprendizaje y capaz de interactuar con los contenidos curriculares para lograr los objetivos de aprendizaje de manera exitosa.

Sin embargo, el PIT es claro al mencionar que la tutoría está dirigida primordialmente a aquellos alumnos que por presentar una situación de rezago, irregularidad o riesgo académico, reciben apoyo y orientación de un tutor durante los primeros cuatro semestres de su carrera, a través de actividades que le permitirán su desarrollo integral.

Ante lo anterior, hay que destacar que debe definirse adecuadamente desde el Programa Institucional de Tutoría qué se considera un riesgo académico, o capacitar a los tutores en la detección oportuna y precisa de posibles riesgos académicos, ya que de ello puede depender que la estrategia que se ponga en marcha sea la adecuada para atender la necesidad detectada.

Además, dar atención a un alumno hasta que se encuentra dentro de una situación de riesgo, puede considerarse hasta cierto punto una estrategia remedial, por lo que en la mayoría de las ocasiones quizá la atención y ayuda pueda no llegar a tiempo, pudiendo derivar tal situación en reprobación o inclusive deserción.

#### **4.2.2 Operatividad del Programa Institucional de Tutoría**

##### ***Designación de tutores***

De acuerdo con lo señalado en el PIT de la UAA (2013), los actores involucrados directamente en la designación de tutores son los decanos y los jefes de departamento,

señalando que dicha designación dependerá de la población estudiantil de cada programa educativo, siguiendo la acción tutorial requerida para cada semestre y las necesidades propias del alumnado.

Sin embargo, recientemente se ha podido observar una tendencia a disminuir el número de tutores dentro de la institución, e incluso se llega a la situación, como ya se señaló, de contar únicamente con un tutor por carrera por lo cual puede llegar a cuestionarse si en realidad se sigue la acción tutorial que requiere cada caso, ya que el número de estudiantes es elevado en un gran número de carreras de la universidad.

### **Capacitación de tutores**

En el PIT de la UAA se señala que es preciso capacitar a los profesores que ejercerán la actividad tutorial, debido a que en la mayoría de los casos no poseen una formación que contribuye a que se desempeñen las funciones tutoriales de manera óptima. En ese sentido, la capacitación se plantea con el objetivo de proporcionar conocimientos y herramientas para el ejercicio de tutoría. Dicha capacitación se da en tres áreas de formación y actualización (UAA, 2013):

- **Básica:** busca desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes básicas que el tutor requiere para el desempeño de sus funciones, por lo que se dirige a profesores noveles en el ejercicio de la tutoría, ya que se enfoca a que los profesores identifiquen la estructura del PIT, sus objetivos, metas y las funciones que debe desarrollar.
- **Intermedia:** brinda al tutor conocimientos y promueve en él el desarrollo de habilidades que le faciliten contribuir en los aspectos relacionados con la formación integral del estudiante. En esta área se profundiza en las tendencias, necesidades e innovaciones de la tutoría.
- **Especializante:** ofrece a los tutores metodologías para diagnosticar y evaluar problemas especiales que incidan en el rendimiento académico de los estudiantes, por lo que en esta área corresponde a los jefes de departamento realizar la detección de necesidades, para ser comunicados y canalizados en cursos especiales a través del departamento de Orientación Educativa.

A pesar de que dentro de la universidad se considera que la capacitación de tutores es una tarea fundamental, si es que se quiere llevar a cabo la tutoría de manera adecuada, se ha encontrado que algunos tutores están ejerciendo su función sin haber tomado algún curso, e incluso se ha visto que sus alumnos los consideran buenos tutores, por lo que se

vislumbra una característica esencial para la tutoría además de la formación especializada, la voluntad.

Esta característica puede aprovecharse ya que los jefes de departamento pueden considerar a maestros que deseen comprometerse con la acción tutorial en lugar de repartir esta función a profesores con el horario repleto y que muchas veces ni siquiera están informados de qué acciones pueden llevarse a cabo a nivel tutorial, y en ocasiones sus alumnos no los ubican como sus tutores.

Además, dado que en el área de formación especializante de capacitación de tutores se señala que ofrece a éstos metodologías para diagnosticar y evaluar problemas especiales, la universidad debe cuidar que a los tutores les quede claro en qué consiste un problema especial, pues este adjetivo resulta subjetivo, y debe clarificarse con el afán de evitar minimizar las problemáticas de los estudiantes o generalizarlas.

#### ***Puesta en marcha de la acción tutorial***

Como es de suponerse, al momento de ejecutar la acción tutorial, se atienden las dos vertientes que el PIT señala, es decir, incorporación del estudiante a la vida universitaria (dirigida a brindar atención de los estudiantes en los primeros semestres o con un perfil de alto riesgo académico) así como seguimiento al proceso de titulación (dirigido a estudiantes de quinto semestre en adelante), definiéndose funciones específicas del tutor, para cada vertiente.

A pesar de que existe la diferenciación por vertiente, en la universidad se ha podido ver que muchos tutores no llevan a cabo su tarea tutorial enfocándose únicamente a la vertiente que les corresponde. Es decir, si un estudiante de los últimos semestres tiene problemas de alto riesgo académico o problemas de incorporación o reincorporación a la universidad, su tutor le atiende, a pesar de que le correspondería al tutor de los primeros semestres, de acuerdo con su caso.

Una situación que ha jugado un papel determinante para que los tutores atiendan una gran diversidad de casos sin distinguir a qué vertiente pertenecen es la utilización de herramientas que les han permitido comunicarse, interactuar y dar seguimiento a los alumnos, tales como la red social virtual Facebook. A continuación se señalan algunas funciones del tutor, por cada vertiente, que podrían apoyarse con la utilización de recursos tecnológicos como la red social virtual Facebook:

Incorporación del estudiante a la vida universitaria

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Brindar información sobre los servicios universitarios disponibles para los estudiantes, así como notificar sobre eventos y actividades universitarias.
  - Trabajar actividades de socialización e intercambio de experiencias entre los estudiantes.
  - Orientar y dar seguimiento al cumplimiento del Programa Institucional de Formación Humanista.
  - Orientar y dar seguimiento al cumplimiento del Programa Institucional de Lenguas Extranjeras.
  - Organizar estrategias de apoyo y asesoría académica para los estudiantes irregulares.
  - Responder a las dudas e inquietudes de los estudiantes sobre situaciones académicas particulares.

Seguimiento al proceso de titulación:

- Dar seguimiento a los estudiantes con alto riesgo académico y con situación irregular.
- Orientar y dar seguimiento al cumplimiento del Programa Institucional de Servicio Social.
- Orientar y dar seguimiento al cumplimiento del Programa Institucional de Prácticas Profesionales.
- Implementar estrategias para acercar a los estudiantes a la realidad laboral.
- Responder las dudas e inquietudes de los estudiantes sobre situaciones académicas particulares.

Entonces, como puede apreciarse, la utilización de recursos alternos tales como Facebook, posibilita nuevos canales de comunicación que pueden aprovecharse para llevar a cabo algunas tareas de la acción tutorial, específicamente aquellas que están relacionadas con el intercambio de información y contenido, y con la interacción entre los actores de la tutoría.

***Elaboración del Plan de Acción Tutorial***

Como ya se señaló con anterioridad, el Plan de Acción Tutorial es el documento en donde se señalan las estrategias a seguir por un tutor con la finalidad de cubrir los objetivos de la tutoría. Por tanto, el PAT es un elemento que permite visualizar y sistematizar lo que se pretende alcanzar, a través de diversas acciones grupales o individuales, que responden a las necesidades detectadas a partir del diagnóstico que lleve a cabo el tutor (UAA, 2013).

El PAT en la UAA se sube o carga en la plataforma del Programa Institucional de Tutoría, y está conformado por tres apartados: datos de identificación del grupo tutorado; diagnóstico o perfil general del grupo tutorado y planeación de las actividades. El diagnóstico, para los estudiantes de primer semestre, se lleva a cabo con la información del examen médico, así como con la calificación del examen de ingreso a la universidad, el promedio de bachillerato y el examen interno. De segundo semestre en adelante, el diagnóstico se desprende de la evaluación del trabajo tutorial del semestre inmediato anterior.

Sin embargo, la mayoría de los tutores, en la plataforma del PIT, consideran alumnos en riesgo a aquellos estudiantes que están a punto de reprobar o repitiendo una materia y, en ocasiones, la planeación de las actividades para contrarrestar la situación o el riesgo únicamente consiste en llenar dicho espacio con información que se puede considerar lógica, tal como monitorear al estudiante en la calificación del próximo examen parcial.

En ese sentido, la forma en la que está organizada la plataforma del PIT, no da pauta para que el tutor señale o registre, al menos para sí mismo, qué hay detrás de que un estudiante esté reprobando ni para que se considere como alumnos en riesgo a aquellos que tienen problemáticas o necesidades personales en primera instancia, que después resultan en riesgo académico. Es decir, pareciera que el mismo sistema fuerza a los tutores a que consideren aspectos como el promedio general del alumno, para considerar que está en riesgo.

#### ***Elaboración del reporte final***

Este componente de la operatividad del Programa Institucional de Tutoría consiste en que, tras la entrega del reporte final al término del semestre por parte del jefe académico al decano y a la Dirección General de Servicios Educativos, se lleven a cabo acciones pertinentes que competen a cada área, para optimizar recursos y actualizar la tutoría (UAA, 2013).

Sin embargo, en la práctica, si es que hay un reporte final, en muchas ocasiones éste sólo sintetiza cuántas personas estuvieron en riesgo y qué estrategia se siguió para contrarrestar esta situación. Por tanto, la mayoría de las veces la entrega del reporte final responde únicamente a un requisito formal y, tras dicha entrega, no se llevan a cabo cambios que incidan en la mejora y actualización de los programas de tutoría.

### ***Evaluación del PIT***

En el PIT de la UAA (2013) se señala que se deben implementar estrategias de evaluación que permitan identificar las fortalezas y áreas de oportunidad de los programas institucionales para asegurar un proceso formativo significativo y que favorezca la formación integral del estudiantado, por tanto se considera que el Programa Institucional de Tutoría no queda exento de este proceso, por lo cual se evalúa el desempeño del tutor, la planeación del programa y el impacto del programa.

Al igual que en el punto anterior, en la práctica, en muchas ocasiones el reporte de evaluación, cuando se elabora, no incide en la mejora del programa. Por ejemplo, se ha visto que muchas veces un tutor continúa con un grupo asignado cuando realmente nunca estuvo en contacto con su grupo o tuvo interacciones sólo con algunos miembros de manera breve.

Esta situación puede ser hasta cierto punto comprensible ya que, como ya se hizo mención, muchos tutores tienen un horario repleto, producto de sus actividades docentes y de investigación, ya que uno de los requisitos primordiales para ser tutor es que sea profesor de tiempo completo.

Si esta situación no se contrarresta, es decir, si no se elabora un reporte adecuado o se lleva a cabo un óptimo ejercicio de evaluación del programa, se corre el riesgo de repetir patrones que, más que ayudar a los estudiantes, pueden obstaculizar el apoyo que se intente brindar dentro de las vertientes señaladas en el PIT.

### **4.3 Los resultados de la tutoría en la UAA**

El Programa Institucional de Tutoría vigente de la UAA cuenta con un apartado de diagnóstico sobre la operación actual del ejercicio tutorial, el cual se compone principalmente de datos cuantitativos que incluyen información sobre el número de tutores, cursos de capacitación que se han dado, número de programas académicos de nivel pregrado que existen, matrícula de alumnos, etcétera.

Además, también cuenta con los resultados de una encuesta que se aplicó en el año 2011 y que, de acuerdo con la UAA (2013) fue un insumo significativo para la evaluación y mejora de las estrategias de apoyo a los estudiantes a través del Programa Institucional de Tutoría.

El hecho de que esta información no esté actualizada da indicio de que no hay procedimientos serios de recuperación de información que den cuenta de la forma en que

se está trabajando la tutoría en la actualidad y, por tanto, sugiere que han pasado más de cinco años sin que se haya registrado formalmente una mejora de estrategias de apoyo a los estudiantes.

Además, también se pueden aprovechar los estudios e investigaciones llevados a cabo dentro de la institución. Por ejemplo, en su investigación, Macías, Eudave y Carvajal (2017) aplicaron un cuestionario que fue respondido por 395 estudiantes pertenecientes a los grupos más avanzados (de quinto a décimo semestre) de 8 carreras de la UAA. En dicho trabajo se encontró que aunque la tutoría es promovida institucionalmente, la participación de estudiantes es escasa y su implementación es muy diversa. Los principales detalles de dicho trabajo se señalan a continuación.

Además, encontraron que, si bien hay acciones y temáticas que no se realizan u ocurren en la acción tutorial de la UAA, éstas sí son de interés de los estudiantes, entre las principales se encuentran realizar visitas a sitios de interés para la formación profesional, la canalización a áreas especializadas, la implementación de estrategias personalizadas de acuerdo con las necesidades e intereses de cada estudiante, llevar a invitados para abordar temas de interés y utilizar mensajes en línea para atender situaciones personales. Resalta también que más del 50% de los estudiantes señaló que la acción referente a sesiones grupales para proporcionar información se ha realizado y ha sido útil, aunque dentro de los lineamientos operativos del PIT de la UAA esta acción no se considera prioritaria.

En cuanto a las temáticas abordadas en la sesión de tutoría, poco más del 44% de los estudiantes manifestó que la revisión de su situación académica ha sido útil, lo cual tiene congruencia con el PIT, que enfatiza el seguimiento académico de alumnos irregulares. Además, un tercio de los respondientes señalaron que un tema útil es el uso y dominio de recursos tecnológicos.

En adición, en cuanto a las acciones dentro del proceso de tutoría que han favorecido en los estudiantes su desempeño académico y su permanencia en la universidad señalaron que les han sido útiles las asesorías grupales e individuales para ofrecer orientaciones y atender quejas, siendo la información más útil la referente a procesos de apoyo, créditos y requisitos de titulación, seguida por la que tiene que ver con el campo laboral, y actualizaciones profesionales, apoyo con materias de riesgo y la resolución de problemas con profesores.

Con referencia a las acciones o temáticas que considerarían de utilidad para mejorar su estancia, aparecen en este orden las siguientes: presencia, acercamiento, disponibilidad

e interés del tutor hacia los alumnos, horas exclusivas de tutoría, técnicas de estudio, desarrollo de estrategias y habilidades, temas o cursos complementarios e información en general sobre trámites y requisitos de la institución.

Al respecto de las características deseables en un tutor, los estudiantes señalan que deberían ser personas atentas, comprensivas, amables, que inspiren confianza y comprometidos con la actividad tutorial, con disponibilidad de tiempo y con constancia para llevar a cabo la acción tutorial, por lo que dentro de las sugerencias que hicieron estuvieron que se asignen y se cumplan efectivamente las horas de tutoría y que el tutor tenga mayor interés, conocimiento y acercamiento con los tutorados.

Entonces, en un escenario ideal, la información cuantitativa de este tipo de estudios, que es útil al momento de hacer comparaciones entre cohortes, carreras, centros, instituciones, etcétera, debería complementarse con información cualitativa proporcionada por tutores y tutorados acerca de estrategias o buenas prácticas que hayan tenido al respecto de la impartición de tutoría, puesto que, como se señaló en el estudio de Macías, Eudave y Carvajal (2017) las estrategias de abordaje de la tutoría son diversas, por tanto, convendría sistematizarlas y aprovechar la información en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la tutoría.

## CAPÍTULO 5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Enfoque

De acuerdo con las preguntas de investigación y los objetivos que guían a este estudio, se advierte la naturaleza exploratoria y descriptiva del mismo, y en el sentido de que se caracteriza la utilización Facebook para el ejercicio de tutoría y se exploran los significados de dicha utilización tanto para tutores como para tutorados. El enfoque que se sigue es el cualitativo.

Merriam (2002) señala que “si se quiere entender un fenómeno, descubrir el significado que tiene una situación para las personas involucradas o delinear un proceso (cómo suceden las cosas) entonces un diseño cualitativo es más apropiado” (p. 11). Además, añade que “la clave para entender la investigación cualitativa radica en la idea de que el significado se construye socialmente por los individuos en interacción con su mundo, ya que existen múltiples construcciones e interpretaciones de la realidad que están fluyendo y cambiando a través del tiempo” (pp. 3-4).

Además, de acuerdo con Gibbs (2012) “este tipo de investigación, en lugar de comenzar con algunas teorías y conceptos que se tengan que someter a prueba o examinar, favorece un enfoque en el que las teorías y los conceptos se desarrollan conjuntamente con la recogida de datos para producir y justificar nuevas generalizaciones y crear así nuevos conocimientos y formas de comprensión” (p. 24).

Lo anterior justifica la elección tanto de la metodología como de las técnicas de obtención de información, las cuales se definen a continuación.

### 5.2 Metodología

Se tuvo especial cuidado al elegir la metodología que se emplearía en este trabajo, ya que al ser el objetivo del mismo analizar las características de la red social Facebook como escenario donde se da la tarea tutorial se presentan dos panoramas: uno tecnológico y uno presencial.

Di Prospero (2017) señala que:

El panorama tecnológico ha evolucionado y esto también hace que los temas de interés cambien o se amplíen, en principio a medida que los usos de la tecnología se van modificando: ya no se trata solo de computadoras conectadas a Internet y sus plataformas, sino que nuevos dispositivos han complejizado aún más el

contexto con las redes *wi-fi*, los teléfonos móviles, las consolas de videojuegos, etcétera (p. 50).

En esta investigación el panorama tecnológico está presente cuando se utilizan los recursos de Facebook para la acción tutorial, particularmente los grupos de esta RSV. Además, al ser el interés de la tutoría dar atención a los dos ejes del Programa Institucional de Tutoría de la UAA, también se analiza cómo influye lo que acontece dentro de Facebook tanto para la incorporación del estudiante a la vida universitaria como para dar seguimiento a su proceso de titulación, es decir, también hay un panorama que analiza lo que se da en la vida fuera de línea de los universitarios. Por tanto, la metodología elegida para dar respuesta a las preguntas de investigación es la etnografía digital.

Gómez Cruz (2017) menciona que muchos fenómenos contemporáneos que se han desprendido del uso de redes sociales y otras aplicaciones digitales resisten una lectura desde los cánones teóricos y metodológicos clásicos y agrega que estos nuevos objetos de investigación impulsan formas de experimentación metodológica y técnicas emergentes de obtención, registro, análisis y presentación de datos, no únicamente digitales.

A ese respecto, Varis (2014) alude que “la investigación etnográfica sobre comunicación y prácticas en línea, así como las prácticas *offline* moldeadas por la digitalización se han vuelto muy populares en los años recientes, con la influencia creciente y la presencia del internet en la vida diaria de las personas” (p. 2).

Además, González y Servín (2017) mencionan que las relaciones que se dan en Internet tienen sentido en lo cotidiano y pueden ser estudiadas desde las ciencias sociales; en ese sentido, la etnografía de internet no se centra únicamente en lo digital como objeto de estudio, sino que lo entiende como una parte que está enraizada en la vida diaria.

Por tanto, la etnografía digital, contrario a lo que podría pensarse, no es únicamente desarrollar una etnografía en línea, sino una forma de hacer investigación que cuestiona, incorpora y se pregunta por el rol de lo digital, como objeto de investigación y como instrumento para llevarla a cabo; por ello, se requiere entender a la etnografía como una forma de relación con el mundo y como una aproximación a la investigación que echa mano de diversas técnicas de obtención de información, que no siempre son las mismas (Gómez Cruz, 2017).

Cabe añadir que se optó por emplear la etnografía digital porque desde que se planteó analizar el rol de Facebook como escenario donde se da la tutoría, se sabía que el material obtenido en el proceso de recogida de datos no se analizaría de una forma aislada,

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

sino que se estudiaría desde su contexto, en este caso, la acción tutorial, ya que como Varis (2014) señala, lo que Facebook significa para las personas “no es una cosa constante o estática, sino una construcción ideológica de los medios conformada, entre otras cosas, por la forma en que los usuarios ven este medio en relación con otros” (p. 6).

Además, dado que cada vez es más difícil hacer distinciones claras entre lo que está en línea y lo que está fuera de línea, los entornos *online* estudiados no se pueden tomar como contextos que se explican por sí mismos, sino que deben investigarse en busca de significados y apropiaciones específicas (Varis, 2014).

### **5.3 Técnicas de obtención de información**

En investigación cualitativa es importante entender las perspectivas de los involucrados, descubrir la complejidad del comportamiento humano en contexto y presentar una interpretación holística de lo que está sucediendo (Merriam, 2002, p. 25).

De acuerdo con Denzin y Lincoln (1998):

El investigador tiene diversos métodos para recolectar materiales empíricos, que van desde la entrevista, la observación directa, el análisis de artefactos, documentos, registros culturales, hasta el uso de materiales visuales o la experiencia personal. El investigador puede también usar una variedad de métodos de lectura y analizar entrevistas o textos culturales, incluyendo estrategias de contenido, narrativas y semióticas. De cara con grandes cantidades de materiales cualitativos, el investigador busca formas de manejar e interpretar esos documentos y aquí los métodos de administración de datos y los modelos de análisis asistidos por computadora pueden utilizarse (p. 29).

En ese sentido, para este trabajo se obtuvo información a través de 1) observación en grupos de Facebook 2) entrevista a tutores y 3) grupo de discusión con alumnos tutorados.

#### ***Observación***

De acuerdo con Adler y Adler (1998) la observación ha sido la base del estudio del comportamiento humano cuando la gente se ha interesado en estudiar el mundo social y natural alrededor de ellos y citan el trabajo de Morris (1973) quien define a la observación como el acto de advertir un fenómeno, frecuentemente con instrumentos y llevando a cabo registros con propósitos científicos o de otro tipo.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Los datos de observación permiten encontrarse de primera mano con el fenómeno de interés, en lugar de a través de un reporte de segunda mano como el que se obtiene en una entrevista. Como en la entrevista, en la observación hay un rango que va desde ser un observador completo hasta ser un participante activo. La observación es la mejor técnica cuando una actividad, evento o situación puede observarse de primera mano, cuando se desea una perspectiva fresca o cuando los participantes no pueden o no quieren discutir el fenómeno de estudio (Merriam, 2002).

Adler y Adler (1998) agregan que uno de los sellos distintivos de la observación ha sido tradicionalmente su principio de no intervención. Los observadores no manipulan ni estimulan a los sujetos ni les cuestionan preguntas de investigación, no les plantean tareas o crean nuevas provocaciones deliberadamente. Esto contrasta con los investigadores que utilizan entrevistas, quienes dirigen la interacción e introducen potencialmente nuevas ideas dentro del escenario. También contrasta de los investigadores experimentales, quienes frecuentemente establecen situaciones estructuradas donde pueden alterar ciertas condiciones para medir la covariancia de otros. Los observadores simplemente siguen el flujo de los eventos. La conducta y la interacción continúan tal y como estaban sin la presencia del investigador, ininterrumpidas por la intrusión.

En ese sentido, lo que se registró por medio de la observación fueron las interacciones que se dieron entre tutores y tutorados en los grupos de Facebook durante el semestre agosto – diciembre de 2016, comenzándose dicha observación a partir de la utilización de las categorías que se establecieron con base en las respuestas de los tutores a las entrevistas, pero también abriendo la pauta para establecer categorías producto de la propia técnica. Entonces, la observación permitió ir caracterizando las formas en que se utilizaban los grupos de Facebook como escenarios para la tutoría.

Al respecto de la observación en línea, Merriam (2002) señala que con el surgimiento de tecnología computacional y el internet, los datos también pueden recolectarse en línea, ya que los investigadores pueden observar chats en línea y otras formas de interacción que se den. Sin embargo reconoce que el medio afecta la naturaleza de los datos recolectados (una entrevista en línea será diferente de una entrevista en persona), por tanto, como en cualquier forma de recolección de datos, los investigadores necesitan ser conscientes de las características de cada estrategia y cómo esas características moldean la naturaleza de los datos recolectados.

La información obtenida en el proceso de observación se contrastó, en un primer momento con la proporcionada por los tutores a través de las entrevistas para identificar patrones de utilización. Además, se contrastó con la información proporcionada por los estudiantes para definir categorías de análisis.

### ***Entrevista***

De acuerdo con Fontana y Frey (1998), la palabra hablada o escrita tiene siempre un residuo de ambigüedad, no importa qué tan cuidadosamente se hayan construido las preguntas y se hayan reportado o codificado las respuestas. A pesar de eso, la entrevista es una de las formas más comunes y poderosas que se utilizan para tratar de entender a los seres humanos y tiene una amplia variedad de formas y una multiplicidad de usos. El tipo más común de entrevista es la individual, en un intercambio verbal cara a cara.

Las entrevistas van desde altamente estructuradas, donde las preguntas específicas y el orden en que se preguntan se determinan de antemano, a no estructuradas, donde se tienen tópicos para explorar pero ni las preguntas o el orden están predeterminadas. La mayoría de las entrevistas caen en algo intermedio (Merriam, 2002).

El tipo de entrevista que se aplicó a los tutores fue semiestructurada, que de acuerdo con Merriam contiene preguntas menos estructuradas en su intento por obtener información específica de los participantes y es conducida por una lista de preguntas a explorar, donde ni el texto exacto ni el orden de las preguntas están determinados de antemano (2002).

La función que tuvo la entrevista en esta investigación fue explorar las categorías que se mencionan más adelante con el fin de obtener información que comenzara a ofrecer respuestas a las preguntas de investigación de este trabajo, ya que como mencionan Fontana y Frey (1998) el alcance de la entrevista puede ser la comprensión de la perspectiva de un individuo o grupo. Sin embargo esta técnica también se aprovechó para diseñar los instrumentos de las otras técnicas de obtención de información empleadas y complementarlas operativamente.

### ***Grupo de discusión***

Massot, Dorio y Sabariego (2009), señalan que el grupo focal o de discusión “es una técnica cualitativa que recurre a la entrevista realizada a todo un grupo de personas para recopilar información relevante sobre el problema de investigación. [...] la característica que se evidencia en esta técnica es su carácter colectivo” (p. 343).

En el sentido de entrevista grupal, Fontana y Frey señalan que no reemplaza a la entrevista individual, pero es una opción que merece ser considerada porque puede proveer

otro nivel de recolección de datos o perspectiva sobre el problema de investigación que no están disponibles a través de entrevistas individuales (1998).

Por su parte Alvarez-Gayou (2012) reconoce que el grupo focal “tiene por objetivo provocar confesiones o autoexposiciones entre los participantes, a fin de obtener de éstos información cualitativa sobre el tema de investigación” (p. 132).

La entrevista grupal, por tanto, es esencialmente una técnica de recolección de datos cualitativa en la que el entrevistador/moderador dirige la interacción e indaga en una forma estructurada o no estructurada, dependiendo del propósito de la entrevista. Por instancia, el propósito puede ser exploratorio, el investigador puede juntar a varias personas para probar una técnica metodológica, probar una definición de un problema de investigación o para identificar a informantes clave. Una extensión del intento exploratorio es el uso de la entrevista grupal para el propósito de probar la forma en la que están escritos los cuestionarios, las escalas de medición u otros elementos del diseño de una encuesta (Fontana y Frey, 1998).

Es entonces que esta técnica de obtención de información se aplicó con siete alumnos pertenecientes a los cinco grupos de los tutores entrevistados y se utilizó para efectos de triangulación de la información obtenida. A ese respecto Merriam (2002) señala que desde una perspectiva interpretativa, la triangulación sigue siendo la principal estrategia para asegurar la validez y la confiabilidad. Además, con esta técnica y con la entrevista se exploraron con más profundidad aspectos como el significado de algunas actividades en Facebook para la construcción de relaciones afectivas o de confianza entre tutores y tutorados y las ventajas y desafíos de su utilización.

#### **5.4 Instrumentos**

Como se puede prever, los instrumentos utilizados para la obtención de información fueron una guía de entrevista, un formato de observación y una guía de entrevista para el grupo focal.

La guía de entrevista estuvo formada por 17 preguntas (Anexo 1).

El formato de observación, que sirvió para clasificar el tipo de publicaciones que hacen los tutores a través de la reacción a los mismos (Contempla las categorías: “me gusta”, “visto”, “comentario”. Ver Anexo 2).

La guía para el grupo focal estuvo conformada por cuatro apartados (ver Anexo 3).

## **5.5 Categorías de análisis**

Con la revisión de la información y después de la obtención de las distintas unidades de análisis, se identificaron cinco categorías que se describen a continuación:

1. Usos de Facebook dentro de la tutoría. En esta categoría se investigan las actividades que se llevan a cabo en Facebook que se estima benefician a tres procesos en concreto: incorporación a la vida universitaria, seguimiento hasta el proceso de titulación, así como a la formación integral de los estudiantes. Se exploran los recursos con que se llevan a cabo estos tres procesos a través de Facebook.
2. Funciones del tutor e implicaciones de la tutoría. En esta categoría se indagan, en primer lugar, las funciones que los tutores consideran tener y, además, cuáles son las concepciones acerca de las finalidades de la tutoría, con la finalidad de establecer patrones de utilización de los recursos en cada tutor.
3. Relación entre tutor y tutorados por el uso de Facebook. En esta categoría se explora cómo es la relación que hay entre estudiantes y tutores y de qué manera se vincula dicha relación con el hecho de utilizar Facebook para la acción tutorial. Se exploran las actividades que se llevan a cabo que ayudan a establecer una buena relación o acercamiento con el tutor y entre compañeros y el significado que adquiere para los estudiantes el seguimiento que les da el tutor a través de Facebook. De igual forma se explora qué significado tiene pertenecer al grupo de tutoría y el significado que adquiere que tutor y tutorados se tengan como amigos dentro de la red social.
4. Ventajas y desafíos ante el uso de Facebook para la actividad de tutoría. En esta categoría se investigó, por un lado, cuáles son las bondades de utilizar un grupo en Facebook en el que se dé la acción tutorial y, por el otro, qué desafíos se presentan ante su utilización.
5. Detonantes para la incorporación de Facebook dentro de la actividad de tutoría. En esta categoría se exploran en los tutores los requisitos que se tuvieron que cumplir o las condiciones que se dieron para optar por la introducción de Facebook dentro del ejercicio de tutoría.

## **5.6 Selección y caracterización de participantes**

Dentro de esta investigación, el principal criterio de selección fue que en el semestre agosto – diciembre de 2016 fungieran como tutores y que apoyaran su ejercicio de tutoría con la

utilización de grupos de Facebook. Otro criterio muy importante fue su disposición para participar como sujetos de estudio.

Se contó entonces con la participación de 4 sujetos, que pertenecieron a los Centros Académicos de Ciencias Sociales y Humanidades y Ciencias Económicas y Administrativas de la UAA. De manera adicional, el otro perfil de participantes fueron 7 alumnos que ese semestre fueron tutorados de los profesores elegidos como sujetos de estudio.

A continuación se describen los sujetos de quienes se obtuvo la información. En primera instancia aparecen los datos de los cuatro tutores entrevistados y posteriormente los datos de los estudiantes que conformaron el grupo focal con el que se trabajó.

Tutor 1 (39 años). Es Profesor Investigador de Tiempo Completo desde hace diez años, adscrito a una carrera del Centro de Ciencias Sociales y Humanidades. Tiene formación a nivel maestría en el área educativa y es tutor desde el año 2005 aproximadamente. Ha tomado cursos de formación para ejercer la actividad tutorial ofrecidos por el Departamento de Formación y Actualización Académica de la UAA. Durante el período de recogida de información fue tutor de los semestres 1° y 3°, es decir, de acuerdo con el PIT, atendió la vertiente de incorporación a la vida universitaria.

Tutor 2 (37 años). Es Profesora Investigadora por asignatura desde hace diez años, adscrita a una carrera del Centro de Ciencias Sociales y Humanidades. Cuenta con estudios a nivel doctorado, en el área de educación. Es tutora desde el semestre agosto - diciembre de 2012, y tomó los correspondientes cursos de formación ofrecidos por el Departamento de Formación y Actualización Académica de la UAA. Durante el período de recogida de información fue tutora con énfasis en incorporación a la vida universitaria.

Tutor 3 (58 años). Es Profesor Investigador de Tiempo Completo desde hace 33 años, adscrito a una carrera del Centro de Ciencias Sociales y Humanidades. Tiene estudios de doctorado en el área de educación. Es tutor desde 1996, actividad para la cual ha tomado los correspondientes cursos de formación institucionales (los cursos del Departamento de Formación y Actualización Académica de la UAA). Durante el período de recogida de información fue tutor de incorporación a la vida universitaria.

Tutor 4 (29 años). Es Profesor Investigador de medio tiempo desde hace 3 años, adscrito a una carrera del Centro de Ciencias Económicas y Administrativas. Tiene estudios de maestría en el área administrativa. Es tutor desde el 2016, actividad para la cual no ha recibido algún curso de formación. Durante el período de recogida de información fue tutor

de los semestres 1°, 3°, 5° y 7°, es decir, tanto de incorporación a la vida universitaria como de seguimiento al proceso de titulación.

Al respecto del grupo focal, fue integrado por siete estudiantes, cinco mujeres y dos hombres, tutorados de los docentes anteriormente descritos, y durante el semestre agosto – diciembre de 2016 se encontraban en los semestres primero, tercero, y quinto.

### **5.7 Reporte de trabajo de campo**

El trabajo de campo se llevó a cabo el semestre agosto – diciembre de 2016. A finales del mes de agosto se obtuvo la información de contacto de todos los tutores de la UAA con el personal del departamento de Orientación Educativa, y se les envió un correo electrónico donde se les explicaba el motivo por el que se les estaba contactando; además, se les pidió que indicaran si utilizaban Facebook como apoyo a su ejercicio de tutores, obteniéndose que 6 docentes sí lo utilizaban.

Posteriormente se les contactó a esos mismos sujetos a través de otro correo electrónico donde se les explicaron de manera general los objetivos del trabajo y se les solicitó que fueran sujetos de estudio, obteniéndose respuesta favorable de los cuatro tutores con los que se trabajó.

La primera técnica con la que se obtuvo información fue la entrevista a tutores, con la cual se identificaron las funciones que los docentes tenían en su papel de tutores, así como por qué introdujeron Facebook dentro de su ejercicio tutorial, con qué características se da su utilización y a qué vertientes respondían las actividades que ahí se desarrollaban.

La observación dentro de los grupos de Facebook se hizo de las publicaciones e interacciones del semestre agosto – diciembre de 2016, para lo cual cada tutor gestionó que se permitiera acceso a los grupos de Facebook. Con esta técnica se comenzó a corroborar la información provista por los tutores y se rescató la forma en que se dieron las interacciones dentro de los grupos de Facebook entre tutores y tutorados, lo que permitió ir describiendo las características de utilización de éstos.

Respecto al grupo focal, como ya se mencionó, se trabajó con siete estudiantes. Cinco de ellos respondieron a la solicitud que los mismos tutores les hicieron a través de sus respectivos grupos de Facebook y a otros dos se les contactó a través de mensaje directo dentro de esta misma red social, previa recomendación de su tutor, obteniéndose una respuesta favorable de participación.

La información provista por los estudiantes dentro del grupo focal sirvió para cotejarla con la que se obtuvo a través de las otras dos técnicas y también para obtener datos que permitieran saber el rol o papel que tuvo la utilización de grupos de Facebook para su incorporación al ambiente universitario, para que se les diera seguimiento a su proceso de titulación y para su formación integral.

### **5.8 Cuidados éticos**

Durante el desarrollo de esta investigación se tuvo la precaución de proceder de tal manera que se garantizara que tanto la información recabada como el análisis y la divulgación de resultados obedecieran únicamente a los objetivos del trabajo. Por tanto, se tuvieron los siguientes cuidados:

- En la elaboración de las guías de entrevistas se indagó solamente información relacionada con los objetivos de la investigación. Además, en la aplicación se evitó preguntar aspectos innecesarios.
- Se cuidó que los informantes seleccionados tuvieran las características pertinentes para dar respuesta a las preguntas de investigación del estudio.
- Se garantizó a los informantes la confidencialidad de la información. En ningún momento la información que se divulgue al término del trabajo servirá para identificar a los sujetos de investigación.
- Se solicitó a los sujetos de estudio su consentimiento informado, explicando los objetivos de la investigación y la forma en que se trataría la información. Los tutores gestionaron el consentimiento para acceder a los grupos de Facebook.
- Los aspectos y situaciones emergentes se discutieron en todo momento con la tutora de tesis.

## CAPÍTULO 6. ANÁLISIS DE DATOS

La observación dentro de este trabajo de etnografía digital permitió caracterizar las actividades propias de la actividad tutorial que se llevan a cabo en los grupos de Facebook. Como podrá verse, dichas actividades tienen relación con las dos vertientes principales de la tutoría en la universidad, es decir, la incorporación del alumno a la vida universitaria y el seguimiento a su proceso de titulación.

Sin embargo, también se podrá apreciar en este capítulo que también hay actividad en Facebook que promueve la formación de los estudiantes, ya sea de forma directa a través de cursos de posible interés de los estudiantes o aquella que se da como producto de la promoción, dentro de esta red social, de distintos eventos académicos que se llevan a cabo de manera presencial.

Además, se verá que en los grupos de Facebook también circulan actividades relacionadas con la distribución de material propio de algunas materias que cursan los estudiantes, así como con la promoción de eventos sociales. De igual forma, los tutores utilizan los grupos de Facebook para compartir información para motivar a los estudiantes e invitarlos a la reflexión; para vincularlos con el mundo laboral; para compartir información útil para su desempeño profesional y personal y, finalmente, para informarles acerca de convocatorias sobre becas y crédito educativo. A continuación se hace una descripción de lo encontrado.

### 6.1 Facebook y la introducción de los estudiantes a la vida universitaria

En cuanto a las actividades que tienen relación con la inducción de los alumnos a la vida universitaria, se encontró que los grupos son útiles para compartir publicaciones con material que los estudiantes pueden aprovechar para darse cuenta de información importante propia de su carrera, sobre todo cuando son de nuevo ingreso. De igual forma, para ellos se comparte información sobre las fechas de entrega de la credencial (que los acredita como estudiantes de la UAA), la habilitación o restablecimiento de la contraseña para hacer uso de la plataforma institucional (Ámbito Académico) e información de las ligas deportivas que existen en la universidad, por si los estudiantes quieren pertenecer a alguna, con lo que también liberan créditos de formación humanista<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Los estudiantes de pregrado de la UAA deben cubrir 9 créditos con cursos y actividades que promueven la formación integral, identificados institucionalmente como "Formación Humanista".

También se publica información sobre otros requisitos que deben cubrir los estudiantes de nuevo ingreso tales como las fechas del estudio sobre hábitos de salud, o la fecha en que se llevará a cabo algún taller de inducción que como parte de su carrera tienen que cursar. De manera adicional, se informa a los alumnos sobre quiénes son los consejeros universitarios de su carrera o quién preside la Federación de Estudiantes de la UAA.

Además, se comparte información para todos los estudiantes relativa a las elecciones universitarias y se hace promoción de la Feria Universitaria, una actividad que puede estar vinculada con el hecho de que los estudiantes se acoplen a la institución, conociendo sus carreras, instancias y servicios. Incluso, los grupos se utilizaron para compartir información sobre las fechas del proceso de evaluación a profesores, lo cual es importante ya que aunque dicho proceso se lleva a cabo al final de cada semestre, los alumnos de nuevo ingreso podrían no estar familiarizados con éste. Ejemplos de lo anterior se muestran en las figuras 6.1 a 6.10.



Figura 6.1. Subida a Facebook del *booklet* con información propia de la carrera (Fuente: Grupo de Facebook<sup>3</sup> 2).

<sup>3</sup> En lo sucesivo, se utilizará la abreviación GF para referirse al término Grupo de Facebook.



Figura 6.2. Programación de entrega de credenciales a estudiantes de nuevo ingreso (Fuente: GF 2).



Figura 6.3. Instrucciones para ingreso a ámbito académico (Fuente: GF 1)



Figura 6.4. Difusión de ligas deportivas universitarias (Fuente: GF 5)

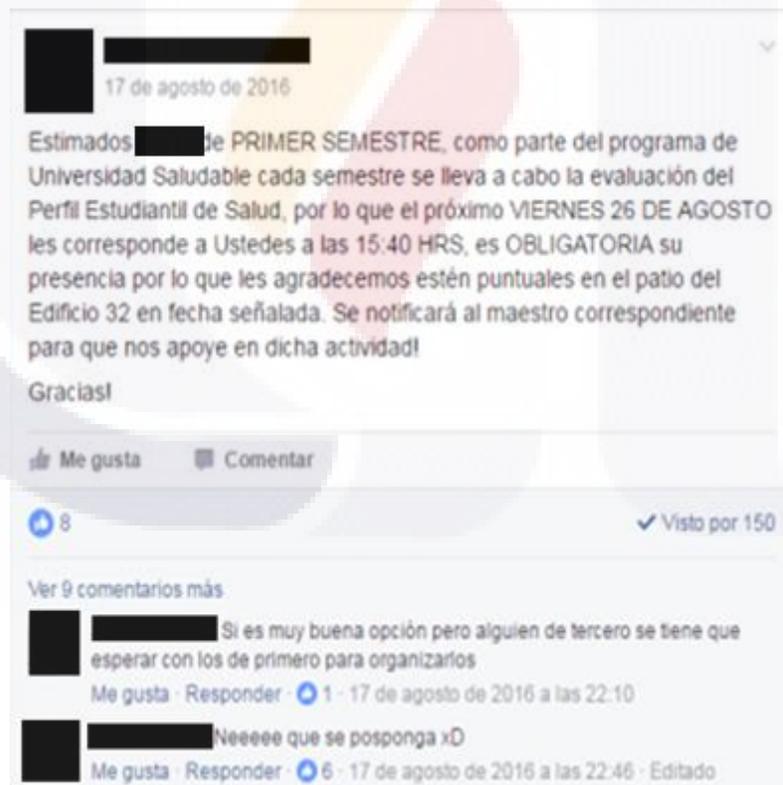


Figura 6.5. Difusión de evaluación del Perfil Estudiantil de Salud (Fuente: GF 4).



Figura 6.6. Difusión de taller obligatorio para alumnos de nuevo ingreso (Fuente: GF 4).



Figura 6.7. Publicación de consejeros universitarios de la carrera (Fuente: GF 3).

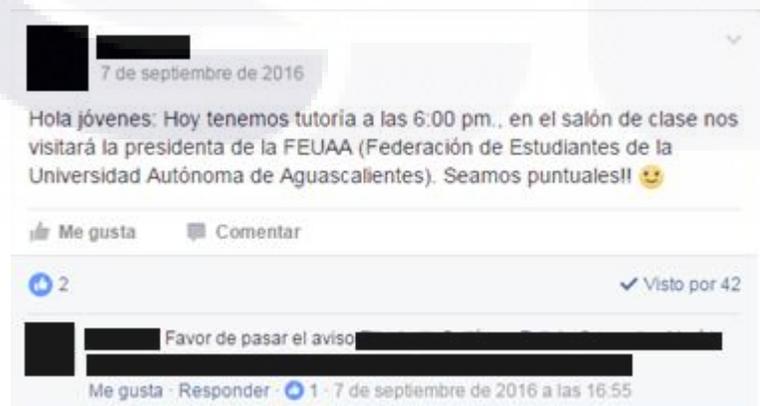


Figura 6.8. Publicación de la visita de presidenta de la FEUAA (Fuente: GF 5).

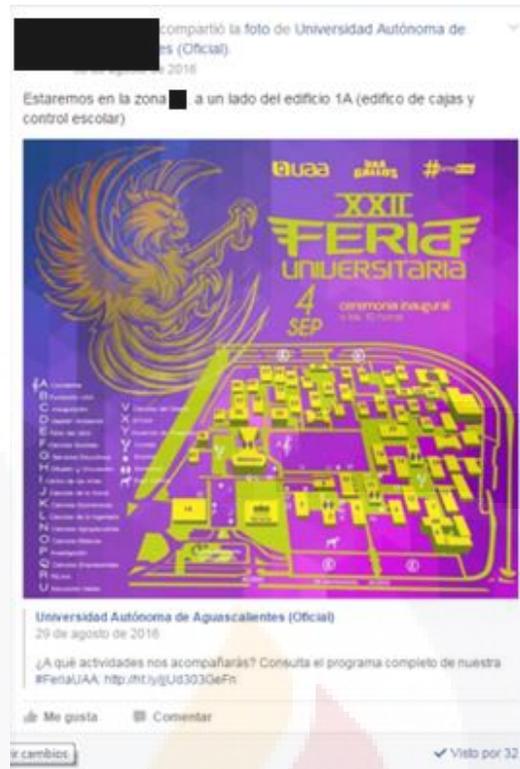


Figura 6.9. Difusión de la XXII Feria Universitaria (Fuente: GF 1).



Figura 6.10. Invitación a ejercer el derecho del voto (Fuente: GF 4).

Como puede apreciarse, las actividades que circulan dentro de Facebook para promover la inducción de los alumnos a la vida universitaria fueron variadas, sirviendo principalmente para dar identidad al estudiante dentro de la institución. Por ello, quizá en

este eje se dio más énfasis a compartir información útil sobre todo para los alumnos de nuevo ingreso, aunque como ya se vio, también se compartió información para los estudiantes en general.

### 6.2 Facebook y el seguimiento al proceso de titulación de los estudiantes

Al respecto de la vertiente de seguimiento al proceso de titulación, se encontró que los tutores compartieron información referente a los cursos de formación humanista, fechas y resultados de exámenes de acreditación o colocación de inglés, fechas de solicitud de exámenes extraordinarios, fechas y proceso de reinscripción, períodos de reinscripciones extemporáneas, avisos y recordatorios de carga académica y recursos para informar a los estudiantes sobre cómo llevarla a cabo, así como opciones directas para que los estudiantes fueran cubriendo créditos de formación humanista (Figuras 6.11 a 6.18).



Figura 6.11. Publicación de cursos de formación humanista y lenguas extranjeras (Fuente: GF 3).



Figura 6.12. Publicación de examen de colocación de lenguas extranjeras y de Resultados de examen TOEFL (Fuente: GF 4 y GF 2).



Figura 6.13. Aviso de solicitud de exámenes extraordinarios (Fuente: GF 1).



Figura 6.14. Aviso de fechas para reinscripción extemporánea (Fuente: GF 3).



Figura 6.15. Aviso de apoyo logístico para obtener créditos de formación humanista (Fuente: GF 3).

9 de enero a las 12:51

Buen día jóvenes: Al hacer el registro de su carga en e-slim, recuerden lo siguiente:

**¿Qué es el Catálogo Institucional de Materias (CIM)?**

- 1 Es un instrumento conceptual que al CONFORMA con la finalidad de las materias de los planes de estudio para propiciar la flexibilidad curricular en la UAM, en beneficio de la formación de sus estudiantes, pensando la equivalencia en materias comunes.
- 2 La IMPLEMENTACIÓN tiene como objetivo asegurar la formación de los estudiantes a través de la oferta de algunas materias comunes en los diferentes planes de estudio de nivel licenciatura por centros académicos.

**Al generar tu Carga Académica ten presente:**

- a) **Carga Completa:** el alumno va a diligenciar todas las materias que conforman el semestre que cursa, con el fin de incluir o no la correspondiente, incluida la materia sucesora del CPS.
- b) **Si tienes carga completa = 1 ó 2 materias sueltas y estas son comunes del CPS:** el alumno va a diligenciar todas las materias del semestre y para cada una suelta, le mostrará los horarios en el curso contrario elegidos.
- c) **Materia suelta:** el alumno va a diligenciar todas las materias o cursos en su semestre, las opciones comunes del CPS, a través que tenga registro que sea o curso correspondiente que no le impidan los horarios.

Es probable que tengas que hacer de alguna manera una materia, lo que implica un desplazamiento dentro del Campus.

Consulta con apoyo académico y administrativo para emitir la petición a través del Sico Académico o bien con el control del Departamento de Control Escolar.

Tu Cátedra y en especial tu Grupo, participará para el periodo enero - junio de 2017:

Lic. en Asesoría Psicopedagógica 2º sem. grupo A

COMPUTACIÓN BÁSICA común CIM  
→ INFORMÁTICA AFUJGADA  
Lunes y Viernes 17:00 - 18:00 hrs.,  
y Miércoles 17:00 - 18:00 hrs.

Figura 6.16. Aviso relacionado con la carga académica (Fuente: GF 5).

compartió el video de Universidad Autónoma de Aguascalientes (Oficial).

10 de enero a las 16:21

Jóvenes: este video les puede ser útil para entender el proceso de inscripción al 2º semestre 😊

**REGISTRO DE CARGA ACADÉMICA 2ª SEMESTRES EN ADELANTE**

**Del 9 al 17 de enero**

Haz clic para ver más

5,825 reproducciones

Universidad Autónoma de Aguascalientes (Oficial)

9 de enero a las 11:07

Figura 6.17. Difusión de video para proceso de inscripción al segundo semestre (Fuente: GF 5).

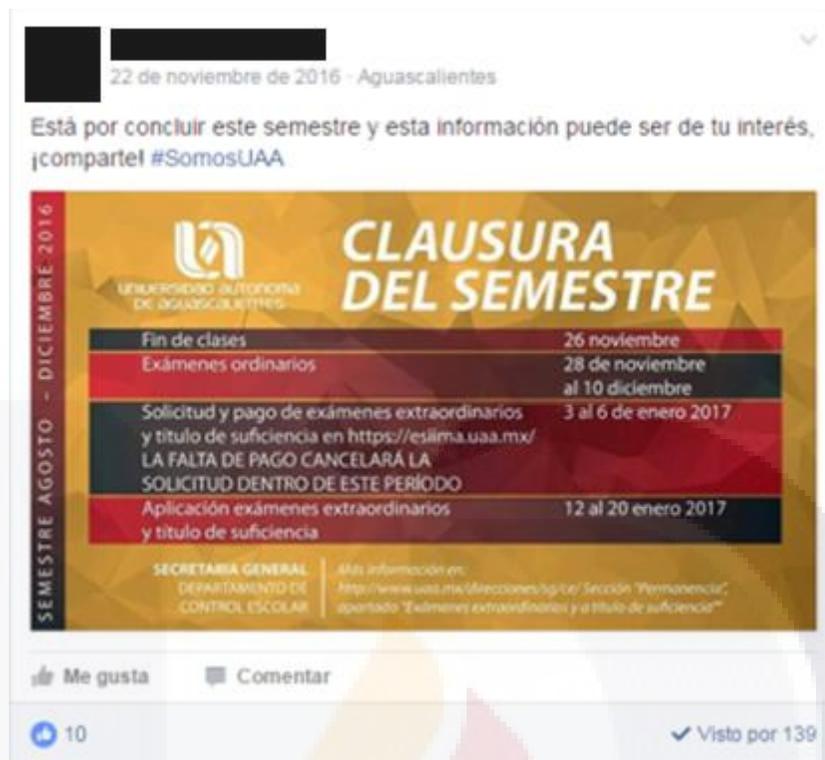


Figura 6.18. Difusión de fechas de fin de clase, exámenes ordinarios y extraordinarios (Fuente: GF 4).

Como puede observarse, el hecho de que se publiquen actividades tanto para la vertiente de incorporación del alumno la vida universitaria como para la del seguimiento a su proceso de titulación, tiene que ver con que los tutores estén informados de las necesidades que los estudiantes tienen en determinado período de su vida académica así como de la legislación universitaria y procesos administrativos, para identificar qué recursos pueden ser útiles para promover que se vayan logrando los trámites administrativos que los alumnos tienen que cumplir.

### 6.3 Funciones de los tutores al respecto de las dos vertientes de la tutoría en la universidad

La información derivada de las entrevistas permitió comprobar que los tutores identifican como una de sus funciones principales la de ser proveedores de la información necesaria para que los alumnos se acoplen a la universidad y vayan cumpliendo con los requisitos que les ayudarán a terminar en tiempo y forma su carrera y obtener un título. A ese respecto se señala lo siguiente:

*“Mi función hacia ellos es, primero, remarcar el perfil de su carrera, el objetivo que tiene la carrera, los créditos educativos que tienen que cumplir y todos los requisitos de titulación. En los primeros dos semestres se presta un poco más a lo que son servicios universitarios y acompañarlos en cualquier situación en la que ellos se están adaptando apenas, con maestros, con materias, entonces me enfoco mucho a estos aspectos de iniciación a los servicios universitarios, a los requisitos de titulación y el cumplimiento que les van dando y sus situaciones con las materias que están presentando” (Tutor 1).*

*“Principalmente es el acompañamiento del grupo en cuanto a la adaptación a la vida universitaria, orientarles o proporcionarles información acerca de los servicios que ofrece la universidad o dudas que luego surgen por parte de los chicos de que si se les olvidó la fecha de su examen médico, que dónde preguntan etcétera, entonces es un acompañamiento y a la vez un acercamiento hacia los servicios que ofrece la universidad, y la difusión de información relevante o importante que requieren o también como estarles recordando fechas importantes” (Tutor 2).*

*“Vamos desde cuestiones muy particulares y muy puntuales de fechas para exámenes, por ejemplo, hasta cuestiones de procesos de titulación, que está a largo plazo...” (Tutor 3).*

*“Implica que conozcas aspectos universitarios, necesitas conocer tu universidad, la naturaleza de la universidad, el modelo educativo, los servicios que tiene la universidad, para tener un amplio conocimiento por lo menos del mapa por donde puedes resolver ciertas situaciones con los alumnos” (Tutor 1).*

Entonces, a través de la observación en los grupos de Facebook se comprobó que sí hay relación entre lo manifestado por los tutores, al respecto de las funciones que consideran que tienen, y el tipo de publicaciones que hacen. Incluso, se comprobó que aunque existe énfasis de publicaciones para mantener informados sobre todo a los grupos de primer grado, sí se difunden contenidos que los alumnos de semestres posteriores pueden aprovechar.

En ese sentido, se considera efectiva esta guía de los tutores a través de las publicaciones, ya que los estudiantes señalan que cuando les llega información directamente desde las instancias universitarias, a veces es confusa, o incluso en

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

ocasiones dicha información no les llega debido a que no es fácil de encontrar, por lo que muchas veces no están enterados de los servicios que proporciona la universidad, de eventos o de trámites que se tienen que llevar a cabo. Sin embargo, cuando la información les llega vía sus tutores, se dan cuenta de que será útil porque desde el momento en que éstos la comparten se dan cuenta de que es información que les compete directamente como alumnos de la universidad, y además saben que en cualquier momento pueden pedir a su tutor información adicional para clarificar alguna duda. Al respecto se señala lo siguiente.

*“Cuando recién entramos a la UAA, es una universidad que tiene muchísimas cosas que desconocemos, y los tutores constantemente nos ayudan a llegar ya sea a convocatorias, o a los cursos de formación humanista, los cursos de idiomas, todo eso. Porque aquí la universidad es muy burocrática y se tienen que hacer muchas cosas con las que a lo mejor nosotros, o bueno los que son de primer semestre, no están familiarizados”.* (Estudiante 2).

*“A veces es un poco confuso las instrucciones que nos dan, ya sea de las direcciones o de los jefes de departamento, en cuanto a cursos que se pueden dar, y ahí es donde entra nuestro tutor para explicarnos a detalle cómo están todas las situaciones”* (Estudiante 1).

*“Yo no sabía que la universidad tenía su área de vinculación a la incubadora. El tutor publicó en el grupo de tutoría que iban a empezar las inscripciones para la incubadora. Entonces, por medio de ese aviso yo contacté a vinculación y me metí a la incubadora y ya me gradué. Si no hubiera sido por esa publicación, la verdad ni enterado”* (Estudiante 2).

Entonces, la sensación que se tiene dentro de los grupos de Facebook es que a través de ellos se puede estar informado de distintas situaciones relacionadas con el óptimo trayecto académico de los estudiantes, lo cual vuelve a hacer visible esta ventaja de la arista de proveedor de información. Incluso, ya que una característica de esta plataforma es que las publicaciones se quedan guardadas, se puede recurrir a ellas en cualquier momento en que se requieran consultar nuevamente. Además también se tiene la sensación de que en cualquier momento se pueden utilizar los recursos de Facebook para clarificar dudas o manifestar situaciones o necesidades por parte de los estudiantes, puesto que el escenario ya está abierto.

Como puede verse, la función de los tutores dentro de Facebook tiene una naturaleza predominantemente informativa, sin embargo las distintas publicaciones que se comparten dentro de los grupos de tutoría sí pueden considerarse vinculados con las necesidades de los estudiantes, lo cual indica que el contenido que los tutores comparten es útil.

Sin embargo, cabe resaltar que en todas las publicaciones que se están reportando, se registraron relativamente pocos “me gusta” o comentarios por parte de los estudiantes ante las publicaciones que se hicieron. A ese respecto, se les preguntó a los tutorados si consideraban que la información compartida era útil y se aprovechaba aunque no se tuvieran registradas reacciones o comentarios, a lo que señalaron que sí. Por su parte, los tutores dijeron que consideran útil que a través de los grupos de Facebook se pueda ver cuántas personas vieron la información, por lo que para ellos tampoco es necesario que existan reacciones tales como “me gusta” o algún comentario por parte de cada alumno, puesto que el principal objetivo es que vean los contenidos y aprovechen la información para su beneficio como estudiantes y personas.

Cabe señalar además que el hecho de que no haya un elevado número de comentarios de reacción ante las distintas publicaciones que se hacen, puede tener relación con que los estudiantes, en caso de tener dudas, utilicen otros medios para clarificarlas, tales como las sesiones presenciales con el tutor o la comunicación con éste a través del mensajero de Facebook, o incluso que se recurra a la ayuda de compañeros para dicha finalidad.

En adición, los tutores señalan que cuando hay situaciones en específico con los estudiantes en los que se requiere de otro tipo de ayuda, no sólo académica, pueden canalizarlos con instancias universitarias o externas, para que los alumnos satisfagan alguna necesidad que se les presente en determinado momento. Ante ello, se pone de manifiesto que los tutores también deben estar enterados de los servicios a los que los estudiantes tienen derecho y con los que cuenta la universidad, o incluso a los que se tiene acceso fuera de ella, así como el contacto las personas que están al frente de las dependencias universitarias o externas, para poder comunicarlo a sus estudiantes.

*“Otra de las cosas que consideramos importantes es, dentro de nuestras posibilidades, poderlos acompañar, sugerir, canalizar si es necesario ante situaciones o problemáticas que están presentando los alumnos” (Tutor 3).*

*“Dar seguimiento a sus casos académicos y de alguna forma canalizarlos en caso de que sea necesario a las diferentes instancias que se necesiten” (Tutor 4).*

*“También está la parte de problemas porque, por ejemplo, hay algunos que tienen problemas de faltas, problemas de calificaciones, problemas de que reprobaron o problemas con algún maestro... creo que el tutor también está siempre al pendiente, bueno, nuestro tutor siempre está al pendiente de solucionarlo, de verlo y decir: ‘mira, dirígete con este... o yo voy con esta persona, o haz una carta, redáctala así’ para que no influya en el desempeño académico dentro de la universidad” (Estudiante 3).*

Lo anterior pone de manifiesto que en su función de canalizadores, los tutores no optan por deslindarse de la atención al estudiante, sino reconocer que en ocasiones no se cuenta con los recursos necesarios para resolver o contrarrestar determinada situación de ellos, pero se procura que la atención para el estudiante sí se dé.

Para finalizar este apartado, es necesario hacer mención que, dentro de la actividad de tutoría, los estudiantes reconocen que existe un interés de los docentes por desempeñar adecuadamente sus funciones tutoriales. Por tanto, los alumnos identifican que los tutores son excelentes desempeñando su papel de por sí, y gracias a esa característica, han encontrado herramientas como Facebook, que les ayudan a establecer entornos para comunicarse con los estudiantes más allá del aula y de un horario formal, para enterarse y dar seguimiento a situaciones individuales o grupales, de índole académica o personal.

Lo anterior no tiene que ver precisamente con una sub utilización de Facebook como escenario, sino que puede ser indicio de que los tutores compaginan la acción tutorial que ocurre a través de esta RSV con la acción tutorial producto de sesiones presenciales o contacto cara a cara con los estudiantes, lo que indica que tutores y estudiantes valoran también este tipo de contacto.

*“...Yo sé que Facebook te ayuda muchísimo para estar publicando, pero [lo que se logra con la tutoría] no es por Facebook, esto en realidad es por cómo es él, la manera de ser de él se presta a estar, ya sea virtualmente o físicamente, al pendiente de nosotros y estarnos apoyando en todo. A veces lo vemos ahí afuera deambulando por los salones y en realidad es para ver si llegaron nuestros profesores, cómo nos estamos portando, todo este tipo de*

cosas, y no es precisamente por medio de Facebook, la verdad es que yo siento que ahí sí ya es por él” (Estudiante 2).

“[me apoyé en Facebook] por eso mismo de la necesidad de poder estar en contacto con el grupo, con los chicos” (Tutor 2).

“... como que [Facebook] se ha convertido en un instrumento muy interesante de comunicación con los alumnos, y además un instrumento de comunicación a largo alcance, porque es información que les llega a todos... ha sido un buen instrumento, hasta de regañadas, así como ‘¿qué les pasa chavos?’” (Tutor 3).

“...es muy fácil para un maestro decir ‘pues si quieren podemos hablar’ pero nosotros sabemos que los maestros siempre están ocupados, entonces se aprecia su apoyo, pero con un tutor es diferente porque sabes que él sí puede estar para ti, o sea lo tienes por seguro, sabes que en cualquier momento puedes contarle prácticamente lo que sea, y ellos te van a ofrecer apoyo, sin esperar nada a cambio” (Estudiante 1).

#### **6.4 Facebook y la formación de los estudiantes más allá de las aulas**

Como se señaló en la introducción de este capítulo, además del apoyo para las vertientes de la tutoría, también se identificó que los tutores hacen uso de los grupos de Facebook para la difusión de publicaciones relacionadas con distintos aspectos que contribuyen con la formación de los estudiantes, pero para las cuales no se obtienen créditos de formación humanista, es decir, dichas actividades de formación son opcionales. A ese respecto, se tiene que se comparten publicaciones relacionadas con cursos complementarios que consideran que los estudiantes pueden aprovechar, tales como de redacción, de preparación para el examen TOEFL, o de idiomas; información sobre estancias de investigación o movilidad estudiantil, sesiones de tutoría presencial, pláticas de personas externas a la institución, así como ligas de interés a material relacionado con las carreras o a talleres. Las figuras 6.19 a 6.26 muestran evidencia de lo anterior.



Figura 6.19. Ligas a curso de redacción y de preparación para TOEFL (Fuente: GF 1).



Figura 6.20. Aviso de apertura de cursos de idiomas (Fuente: GF 4).



Figura 6.21. Convocatoria estancias de investigación (Fuente: GF 4).



Figura 6.22. Convocatoria para estudiar en Japón (Fuente: GF 4).



Figura 6.23. Avisos sobre sesiones de tutoría (Fuente: GF 2 y GF 4).



Figura 6.24. Aviso de visita del Director del Consejo Ciudadano para charla (Fuente: GF 2).



Figura 6.25. Difusión de material a utilizar en la carrera (Fuente: GF 3).



Figura 6.26. Aviso de requisitos para participar en taller (Fuente: GF 4).

Como puede apreciarse, las actividades anteriores tienen un carácter no obligatorio, sin embargo su difusión se lleva a cabo porque se considera que los estudiantes pueden aprovecharlas para la formación más allá de las aulas, puesto que se detectan ciertas necesidades o situaciones en ellos que pueden cubrirse con la puesta en marcha de las mismas.

A pesar de ese esfuerzo, no se puede considerar que la promoción de dichas actividades se lleve a cabo como parte de una estrategia de formación integral intencionada, ya que no están sistematizadas ni corresponden a una acción después de un diagnóstico formal de necesidades. Sin embargo, cuando se les preguntó los tutorados si consideran que lo que acontece en los grupos de Facebook contribuye a su formación integral, señalan lo siguiente.

*“Bueno, lo que comentaba hace rato de las incubadoras... también cursos fuera de la universidad que puedan como interesarnos a nosotros. Canaliza talentos, por ejemplo si en mí detecta que me interesa una parte de logística, por así decirlo, y él sabe que va a haber una conferencia sobre eso, te lo hace llegar... entonces yo siento que sí es una formación bastante integral”* (Estudiante 4).

*“Busca maneras como de impulsarte. A lo mejor aquí dentro de la universidad puede haber personas que piensan ‘yo nomás vengo a la escuela, cubro mis créditos con lo que sea y ya’ pero tu tutor puede buscar incluso actividades dentro de la misma universidad, por parte de alumnos de otra carrera o algo, para que te incluyas todavía más dentro de la comunidad universitaria... te impulsa a interesarte en otras cosas, no solo a quedarte en tu carrera. Por ejemplo, que no solo te interese aprender más idiomas, sino que también te interese adquirir más habilidades, no sé, administración o algo por el estilo”* (Estudiante 1).

*“Nos proveen de cosas personales que ayudan a nuestro crecimiento. Están siempre atentos y tratan de hacer que nuestra estancia en la universidad sea no solamente pasajera, sino realmente adquirir un aprendizaje que sirva, no solamente que esté vacío”* (Estudiante 7).

Además, dentro de las actividades de formación también se da la difusión de eventos académicos tales como festivales, congresos, concursos y eventos académicos, inauguración de recintos universitarios, bienvenidas institucionales y exposiciones de arte.

Las evidencias de lo anterior se muestran en las figuras 6.27 a 6.33 muestran evidencia de ello.



Figura 6.27. Difusión de la XVIII Feria del libro universitaria (Fuente: GF 1).



Figura 6.28. Difusión de congreso (Fuente: GF 4).

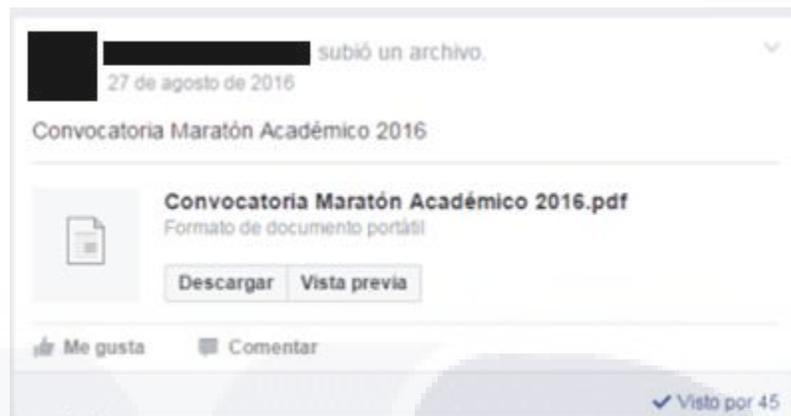


Figura 6.29. Convocatoria Maratón Académico 2016 (Fuente: GF 4).



Figura 6.30. Aviso de la inauguración del Poliforum Cultural y Deportivo Universitario Morelos (Fuente: GF 5).

15 de octubre de 2016

Para que se animen a participar en el concurso de altares de muertos!!



LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES INVITA AL FESTIVAL

# CONMEMORANDO A NUESTROS MUERTOS 2016

DEL 29 DE OCTUBRE AL 2 DE NOVIEMBRE  
MUSEO NACIONAL DE LA MUERTE (MUMU)

- **SÁBADO 29 DE OCTUBRE**  
CONCIERTO  
LA MUERTE ANDABA EN ESTOS TIEMPOS HOMENAJE A LOS GRANDES DEL FLAMENCO  
LARETA SUAREZ  
PRIMER PISO DEL MUSEO NACIONAL DE LA MUERTE  
18 HORAS
- **DOMINGO 30 DE OCTUBRE**  
EL HOMBRE QUE VISITÓ EL INFIERNO  
TEATRO CALLEJERO  
GRUPO LUTERNA TEATRO  
JARDÍN DEL ESTUDIANTE  
17 HORAS
- **LUNES 31 DE OCTUBRE**  
CONCURSO DE ALTAIRES DE MUERTOS  
EDIFICIO 10 DE JUNIO JARDÍN DEL ESTUDIANTE

● **MIÉRCOLES 01 DE NOVIEMBRE**  
DANZA SÍNDICO-FLAMENCA  
CORPORACIÓN CULTURAL Y DE INVESTIGACIÓN  
PRIMER PISO DEL MUSEO NACIONAL DE LA MUERTE  
18 HORAS

EXPOSICIÓN "LOS DESEOS DE LA MUERTE"  
CENTRO DE EDUCACIÓN MEDIA DE LA UAA  
PARTICIPACIÓN DEL GRUPO "METAL"  
SEGUNDO PISO DEL MUSEO NACIONAL DE LA MUERTE

- **MIÉRCOLES 02 DE NOVIEMBRE**  
BALLETO DE DANZAS POLINESIAS "ALOHIA"  
CENTRO DE EDUCACIÓN MEDIA DE LA UAA  
17 HORAS  
PRIMER PISO DEL MUSEO NACIONAL DE LA MUERTE

CONCIERTO  
A LOS PASITOS DE POSADA AL SON DE LA CAPITAL!  
GRUPO VIVA  
18 HORAS  
PRIMER PISO DEL MUSEO NACIONAL DE LA MUERTE

• ENTRADA LIBRE •

INTERIO  
Departamento de Difusión Cultural, Tel. 445-6-10-74-00 Ext. 9040 y 9041

Me gusta Comentar

8 Visto por 135

Ya lo hicimos una vez y casi ganamos profe, este año vamos por el #1. 😊😊😊

Me gusta · Responder · 1 · 15 de octubre de 2016 a las 11:33

Figura 6.31. Invitación al festival Conmemorando a Nuestros Muertos (Fuente: GF 4).



Figura 6.32. Invitación a conocer la galería de arte universitaria (Fuente: GF 5).



Figura 6.33. Convocatoria concurso Talentos Universitarios (Fuente: GF 5).

Además de contribuir con la formación de los estudiantes, la difusión de las actividades anteriores también sirve para que los alumnos desarrollen sentido de pertenencia a su grupo, a su carrera y a su universidad, porque al llevarse a cabo se fomenta la convivencia con otros alumnos, con el tutor y con los profesores de su carrera. Incluso, hay tutores que han aprovechado la convivencia que puede surgir de este tipo de eventos para conciliar carreras que tradicionalmente son competencia. Sobre ello se señala lo siguiente.

*“En nuestra carrera cada año se hace un congreso que incluye actividades deportivas. Desde el primer ingreso me inscribí y te ayuda a desenvolverte con tu grupo y luego convives con las demás generaciones... entonces siento que esas actividades deportivas abren muchas puertas pero más que nada es la convivencia entre los del salón y los de la carrera, y esas actividades sí se difunden bastante por el grupo de Facebook”* (Estudiante 4).

*“Siempre vemos a otras carreras como competencia. En nuestro caso son dos, y lo que está buscando el tutor es que no nos veamos como competencia, bueno sí como competencia sana, pero no competencia de decir ‘es que nosotros somos mejores’. Él siempre está buscando unirnos y siempre nos ha insistido con que hay que hacer planes con ellos, juntarnos por el bien de nosotros y de la carrera, o sea siempre está buscando algo mejor para la carrera”* (Estudiante 2).

Entonces, se puede apreciar que algunas de las actividades de formación no académica que se promueven en Facebook también pueden estar relacionadas con el acoplamiento de los estudiantes a la vida universitaria, puesto que esta situación también se vincula con la convivencia y el sentido de comunidad, por eso es que su difusión se vuelve esencial con el objetivo de contribuir a esta vertiente.

### **6.5 Facebook y la difusión de actividades de socialización**

Por otro lado, en Facebook se hace difusión de eventos que también contribuyen a que los estudiantes convivan entre ellos, puesto que tienen una naturaleza más de socialización. Tal es el caso de las actividades que se gestan y promueven a través de grupos de Facebook relacionadas con la recolección de insumos para llevar a cabo eventos

de caridad, la organización de porras para apoyo a compañeros en eventos académicos o deportivos, las entregas de reconocimientos a estudiantes destacados, así como convivencias que se llevan a cabo con motivo de días festivos. Las figuras 6.34 a 6.41 muestran evidencia de ello.



Figura 6.34. Aviso de recolección de despensa (GF 1).

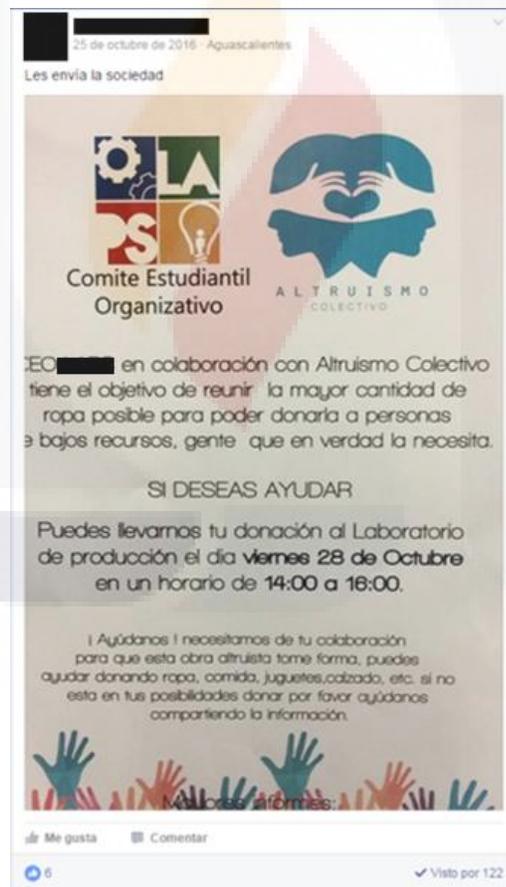


Figura 6.35. Campaña de donación de ropa (Fuente: GF 4).



Figura 6.36. Agradecimientos de apoyo en eventos (Fuente: GF 2 y GF 3).



Figura 6.37. Recordatorio de lugar y hora de entrega de reconocimientos (Fuente: GF 3).

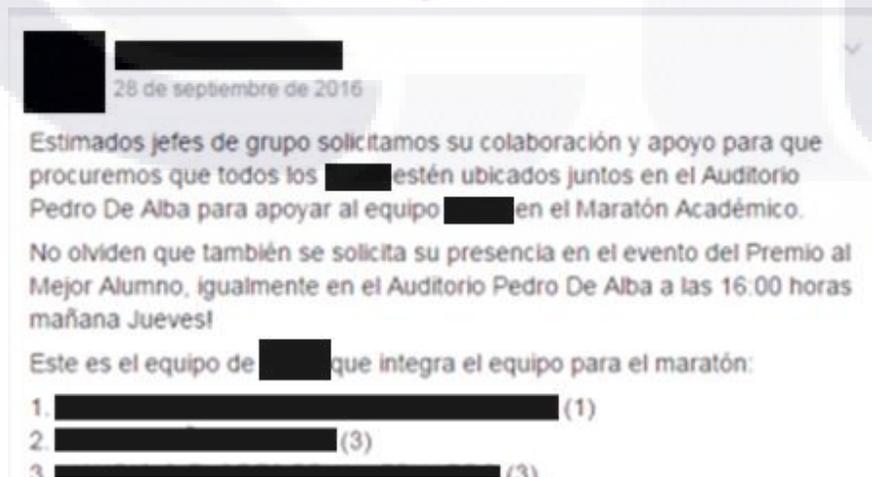


Figura 6.38. Aviso del maratón académico y del premio al mejor alumno (Fuente: GF 4).



Figura 6.39. Aviso de equipo femenino ganador en evento (Fuente: GF 4).



Figura 6.40. Aviso para integración de porras para apoyo a compañeros en evento deportivo (Fuente: GF 4).



Figura 6.41. Anuncio de fecha y hora de la posada de la carrera (Fuente: GF 5).

La difusión de las publicaciones anteriores también da muestra de la organización de actividades que detonan la convivencia y el trabajo cooperativo. Además, como con frecuencia los tutores y algunos estudiantes suben al grupo fotografías que fueron tomadas en los eventos, se fortalece la unión entre el grupo y con el tutor, según se muestra a continuación.

*“Una vez pasó que organizamos una posada para niños, y solicitamos el apoyo de todos los salones y cuando se terminó la posada, vimos los resultados que hubo y todo eso, el tutor nos reconoció a todos los que participamos por medio del grupo, no tanto para decir ‘ellos participaron’ sino que aparte de reconocernos el trabajo, se pudo ver lo que se había logrado y como para motivar a los demás, por si se volviera a hacer algo así, participan. Entonces eso también está padre, que nos reconozca lo que hacemos”* (Estudiante 5).

*“En todas las actividades que hacemos, siempre se la pasa tomando fotos, entonces sube esas fotos y pues sí, nos está presumiendo”* (Estudiante 7).

*“Publica fotos y dice ‘aquí conviviendo con mi grupo y pasando un rato muy a gusto”* (Estudiante 3).

### 6.6 Facebook y la publicación de contenidos para el aprendizaje

Otro tipo de publicaciones que se llevan a cabo en los grupos de Facebook tienen relación con compartir materiales propios de algunas materias de la carrera de los estudiantes. Esto tiene relación, por un lado, con que el tutor en ocasiones también es profesor de alguna asignatura, y también con que a veces los tutores o tutorados dan de

alta dentro de sus grupos a profesores, y éstos aprovechan el canal para compartir recursos y materiales que usarán en sus materias, además, también tiene relación con que los profesores comparten algún material con un alumno y éste lo sube al grupo de tutoría. Las figuras 6.42 a 6.45 muestran evidencia de lo anterior.



Figura 6.42. Liga a encuesta sobre aprovechamiento del material que se utiliza en clase (Fuente: GF 1).



Figura 6.43. Aviso por parte de alumno sobre nueva fecha de entrega de tarea y confirmación de fecha de examen (Fuente: GF 2).

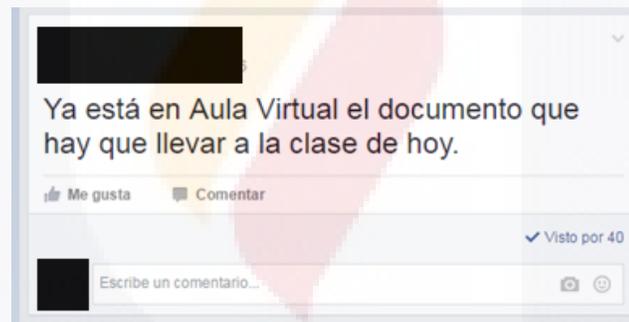


Figura 6.44. Aviso sobre archivo en Aula Virtual (Fuente: GF 3).



Figura 6.45 Aviso sobre inicio de asignatura (Fuente: GF 5).



Figura 6.46. Presentación hecha por profesor para usarse en asignatura de la carrera (Fuente: GF 1).

Cabe destacar que, si bien aún no se puede hablar de la utilización formal de los grupos de Facebook para actividades de aprendizaje, se vislumbra que alumnos y profesores comienzan a hacer uso de esta herramienta para compartir material que los primeros deben leer o consultar. Es decir, los dos actores encuentran utilidad de los grupos en esta red social para compartir material relacionado con las asignaturas propias de su carrera, que en la mayoría de las ocasiones los alumnos aprovechan.

*“Mi tutor cuando se concentra más en lo académico, por ejemplo nos comparte enlaces de algunos métodos de estudio que no se nos hagan tan difíciles, o incluso también videos donde nos explican algún tema, entonces es bastante útil que haga eso, porque sí hay muchos de nosotros, yo incluida, que de repente estamos muy distraídos en clase, entonces los temas, tenemos apuntes y todo, pero ya después no nos acordamos ni a qué hora apuntamos eso, y nos ayuda como a concentrarnos mejor o a buscar algún otro método para no distraernos”* (Estudiante 1).

*“Una vez hasta nos subió un video porque estábamos intentando aprendernos ciertas cosas de la materia y ella nos ponía herramientas que ella sentía que eran para nosotros más accesibles, esa vez nos publicó una canción con unas cosas que nos teníamos que aprender”* (Estudiante 6).

Además, otro elemento que es indicio para señalar que aún no se considera a los grupos de Facebook como escenario para actividades de aprendizaje, es que las publicaciones referentes a avisos de las asignaturas o con material para las mismas son las que menos ‘vistas’ tienen por parte de los estudiantes. Sin embargo, esto puede deberse a que entre ellos se comparten material por otros medios tales como grupos de Facebook formados únicamente por alumnos o mediante el uso de otras tecnologías como correo electrónico o *Whatsapp*, o que se concibe que la naturaleza de los grupos formados por los tutores es primordialmente el apoyo a la acción tutorial.

### **6.7 Facebook y la publicación de contenido para la vinculación laboral de los estudiantes**

Otro tipo de material que puede compartirse a través de los grupos de Facebook son publicaciones que vinculan a los estudiantes con el sector laboral, ya sea a través de publicaciones de convocatorias de contratación o de ferias de empleo o innovación. Esta

tarea, aunque solo es llevada a cabo por un tutor, es útil para colaborar con la inserción dentro de un empleo, y también para informar a los estudiantes el tipo de empresas en las que se pueden insertar (Fig. 6.47).



Figura 6.47. Publicación de oferta de trabajo y feria de innovación (Fuente: GF 4).

Ante esta situación, resalta que los estudiantes, de toda la información que se comparte, identifican que aquella que los acerca más a la inserción laboral es la que finalmente les ayuda a formarse integralmente, quizá debido a que sienten que ponen en práctica lo aprendido o amplían el conocimiento que les ofrece su carrera, sin embargo, como ya se vio en el capítulo 2, la formación integral va más allá de obtener un puesto de trabajo.

### 6.8 Facebook y la publicación de contenido para la motivación de los tutorados y el establecimiento de relaciones entre tutores y estudiantes

Ahora bien, dentro de los grupos de Facebook los tutores también compartieron información que se utiliza para motivar a los estudiantes en su día a día, en períodos de exámenes o al cierre de cada semestre, dicha información consiste en mensajes con contenido humorístico, mensajes de felicitación por cumpleaños, mensajes de aliento,

mensajes de reflexión e incluso mensajes de condolencias. Estas publicaciones tienen importancia ya que pueden considerarse detonantes de relaciones afectivas entre tutores y tutorados. Las figuras 6.48 a 6.54 muestran evidencia de ello.



Figura 6.48. Mensaje de motivación hacia tutorados (Fuente: GF 3).



Figura 6.49 Mensaje de humor (Fuente: GF 3).



Figura 6.50. Publicación de felicitación por cumpleaños de la semana (Fuente: GF 4).

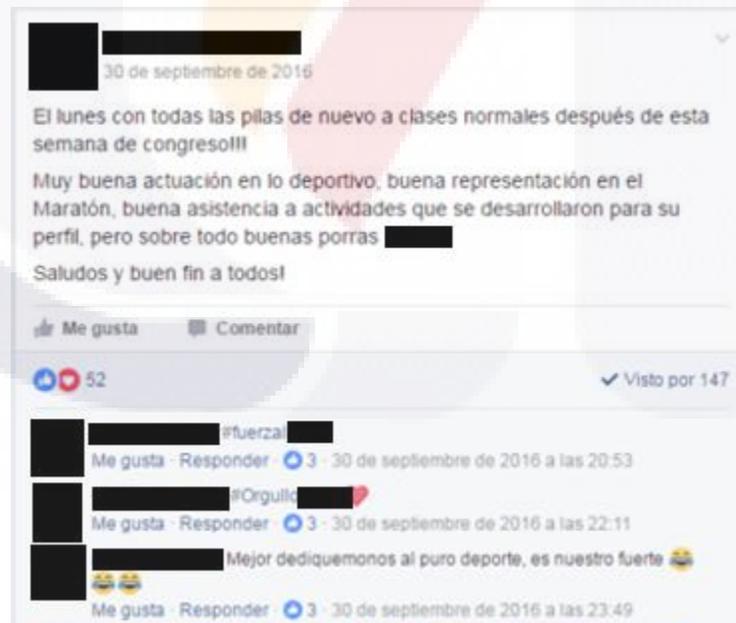


Figura 6.51. Aviso de regreso a las actividades habituales y agradecimiento por actuación en congreso (Fuente: GF 4).



Figura 6.52. Publicación humorística ante cierre de semestre (Fuente: GF 5).



Figura 6.53. Mensaje de cierre de semestre y de felices fiestas (Fuente: GF 4).

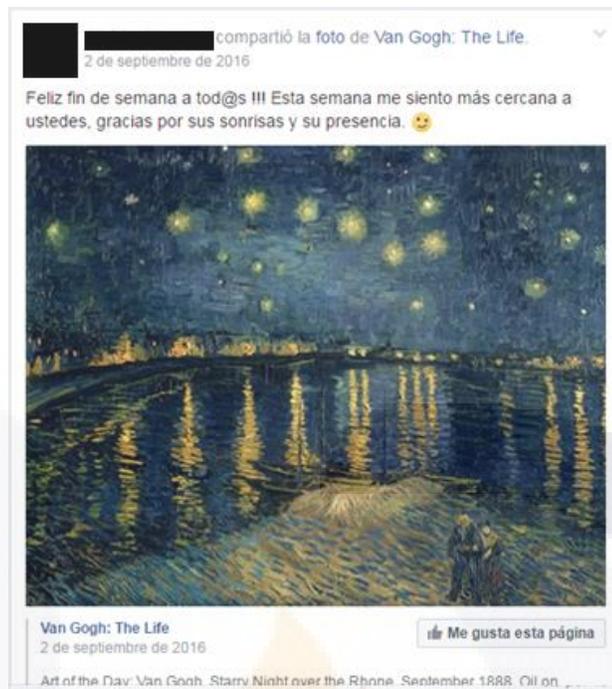


Figura 6.54. Publicación para desear a los estudiantes feliz fin de semana (Fuente: GF 5).



Figura 6.55. Mensajes de condolencia ante pérdida de familiar de tutor (Fuente: GF 5).

La sensación que se tiene en Facebook con respecto al tipo de publicaciones que motivan a los estudiantes es que el tutor se preocupa por ellos y está pendiente de diversas situaciones que los estudiantes viven a diario.

Al respecto de las relaciones entre tutores y tutorados por el uso de Facebook, cabe destacar que los tutores señalan que de por sí tienen buena relación con sus estudiantes, pero sí han detectado que utilizar esta red social les ha permitido tener más cercanía con ellos.

*“Yo considero que sí me ha permitido tener otro tipo de relación más cercana con los tutorados a través del uso de la red, porque a pesar de que tengo estos dos perfiles en Facebook, en el perfil de tutora hago publicaciones digamos personales; pero eso ha permitido que ellos me conozcan más allá de “es mi tutora” y también a mí me ha permitido conocerlos un poco más” (Tutor 2).*

*“Fíjate que yo mantengo muy buenas relaciones con mis alumnos desde siempre de por sí, tengo muy buenas relaciones y buena cercanía. Lo que yo he experimentado es un enriquecimiento en la relación, más cercanía, yo le llamaría más proximidad y más prontitud” (Tutor 3).*

*“Bueno a lo mejor sí me ha ayudado un poquito en el sentido de que me he acercado más a ellos; algo que también hago es que, de toda la información que tengo de ellos, pues cada semana publico las felicitaciones de cumpleaños. Entonces eso a ellos también les genera un poquito más de apego de que sí están siendo considerados, de que sí se les da un seguimiento bien, incluso hasta ese dato y pues me llevo bien con ellos...” (Tutor 4).*

Por su parte, los estudiantes señalan que las publicaciones relacionadas con situaciones propias de su papel como alumnos pero también como personas los hace sentir una conexión más cercana con su tutor, logrando un trato de amigos.

*“Cuando sube a los cumpleaños [de la semana] ellos solamente comentan ‘gracias profe’, y él siempre nos regresa ‘¿cuál gracias?, el pastel, la carne asada’ entonces todos ahí comienzan [a escribir] ‘[sí] una carne asada’, y la verdad en la mayoría de los casos no se reúnen ni nada pero simplemente de ver esa contestación, como que te hace sentir bien.*

*Entonces es padre saber que puedes tener una relación de amigos y lograr esa convivencia”*  
(Estudiante 4).

*“También, por ejemplo, nadie se había enterado de que, tenemos una compañera que está participando en las fuerzas básicas del Necaxa y aparece en la portada, y la semana pasada él lo publicó en el grupo de tutoría para felicitarla y para que nos enteráramos de que estamos participando en varios actos y por ella misma. Y ha habido otras ocasiones en las que publica que fulanito se va a ir a tal lugar o que ganó tal cosa, o sea, como que nos reconoce”* (Estudiante 2).

*“El semestre pasado, muchos de mi salón estábamos batallando con morfología, y cada que iba a haber un examen la maestra nos subía así por decir ‘que les vaya muy bien en su examen, no se pongan nerviosos’ palabras que igual y nos hacían sentir bien”*  
(Estudiante 6).

Además, los estudiantes reconocen que las publicaciones y la dinámica que se genera por el uso de Facebook para la acción tutorial, han contribuido a que se establezca una relación horizontal con su tutor, es decir, una relación de confianza que los lleva incluso a verlo como persona, más que como autoridad. Ante la importancia de mantener una relación de afecto con el tutor, los estudiantes manifiestan lo siguiente.

*“Para mí es muy importante porque te da la confianza de que te acerques con él para cualquier tipo de cosas, y que le puedas hablar las cosas tal cual, porque dices ‘no me va a regañar’ porque ya existe esa confianza entre tutor y alumno para poder hablar de lo que sea”* (Estudiante 5).

*“Incluso también está padre que llegas al trato como un amigo pero siempre está exigiéndonos como un profesor, hasta como un padre yo digo, es como de siempre andar atrás de nosotros en cuanto a faltas, calificaciones, entonces también siento que es muy importante”* (Estudiante 4).

*“Más que nada la confianza de poderle contar y decir las cosas porque algo que sí tiene el tutor es que sabe separar las cosas que son dentro de la escuela y afuera de la escuela. En mi caso soy el presidente de la carrera y me ha apoyado bastante para poder*

*implementar todos los proyectos. Es algo que a pesar de que un tutor no debería de, me ha apoyado bastante para poder hacer proyectos, me dice qué sí, qué no, todo me apoya. Y con él he tenido cierto contacto fuera de la universidad como amigo y por dentro, totalmente algo académico, sí es muy importante” (Estudiante 2).*

A través de las entrevistas a tutores y el grupo focal con estudiantes también se preguntó por el significado que adquiere que tutor y tutorados se tengan como amigos dentro de la red social, encontrándose que el darse cuenta de los alcances personales de sus tutores o de las situaciones por las que están atravesando, permite que los alumnos encuentren un impulso profesional u otro tipo de estímulos que los anime a seguir su ejemplo y también brindar a sus tutores apoyo cuando sienten que lo necesitan.

*“Nuestro tutor está preparadísimo y a cada rato se va, no sé, a cualquier estado o país, entonces sube estados diciendo ‘aquí con mis alumnos de doctorado’ o ‘aquí con mi familia en sabe dónde’ entonces te das cuenta de sus estudios y dices ‘yo también puedo llegar a ser eso’, creo que tenerlo como amigo es... no sé, aunque sea en Facebook es como más confianza, como ver su vida, que son personas, no solamente es tu maestro, sino que también es algo más, es como más interno, también se presta a darte cuenta de que todos podemos lograr lo que él está logrando ahorita” (Estudiante 3).*

*“También a la par de que pasa esto él también te conoce a ti como persona, porque igual que tú ves sus publicaciones él ve las tuyas, entonces se genera a lo mejor una relación más fuerte porque conoce un poquito más de ti, a lo mejor algo que tú no le has dicho que te gusta, pero que él se da cuenta por medio de esta herramienta, pues es factible a la hora de generar una comunicación más estrecha” (Estudiante 7).*

*“Yo pienso que también es importante porque le permite a él conocerte bien, porque por ejemplo en mi caso yo corro, entonces nunca había comentado en mi salón que yo corría, y en mi Facebook sí tengo una que otra foto, y de repente mi tutora me etiqueta en videos de personas corriendo, entonces para mí fue muy simpático eso porque pues yo nunca le había dicho y el hecho de que ella supiera eso me hizo sentir bien, y que me etiquete en ese tipo de cosas sí es un estímulo padre” (Estudiante 6).*

*“Creo que es un vínculo bastante personal ya. Igual nos ha pasado lo de las fotos. También siento que es importante sentirse apoyado mutuamente. Hace poco falleció su abuelita, entonces todos nos dimos cuenta, y conforme likes o comentarios pues también es parte de darle apoyo, entonces siento que ya es un vínculo bastante personal”* (Estudiante 4).

Entonces, puede apreciarse que otro elemento que contribuye a la mejora de la relación entre tutores y tutorados y al establecimiento de confianza entre ellos es que se tengan como amigos dentro de Facebook, situación que se puede aprovechar para monitorear a los estudiantes o darse cuenta de situaciones que están viviendo o enfrentando.

Cabe destacar entonces que un factor de éxito ante la utilización de recursos de Facebook para conformar escenarios donde se dan actividades relacionadas con la tutoría es que el uso que le dan los tutores responde a la utilización natural de esta red social, es decir, los tutores no imponen usos que en otro contexto esta herramienta web no tiene.

### **6.9 Facebook y su apoyo para la tutoría individualizada y grupal**

Otro recurso de Facebook que tanto tutores como tutorados utilizan en la acción tutorial son los mensajes o *inbox* que se intercambian por medio del mensajero. Entonces, docentes y estudiantes identifican que, a través de mensajes de persona a persona puede favorecerse la tutoría individual, cuando se tiene una duda o situación personal, mientras en los grupos se publican contenidos que atañen a todo el grupo, aunque no se descarta que en ocasiones, si un tutor considera que la respuesta a algo que le están cuestionando de forma privada es relevante para todo el grupo, hace una publicación grupal.

*“Yo creo, por ejemplo, si quieres hacer algún intercambio o algo así, le preguntas: ‘profe ¿qué documentos son?’ pues ya es algo personal que tú en realidad no tienes por qué andar publicándolo para que todos se den cuenta”* (Estudiante 5).

*“Pero cuando ya es algo más personal, o que ellos mismos deciden ‘yo lo quiero hacer por inbox’ o que yo mismo digo ‘esto es una situación más personal’ lo hacemos a través del chat de Facebook y pues también es una buena herramienta”* (Tutor 1).

*“En individual a través del inbox, porque ya sea que ellos te contacten o que tú misma... simplemente hasta para decir ‘sabes qué, requiero que hablemos, te espero tal día en tal lugar o tal espacio’, o igual alumnos que luego están en una situación, enfermos y demás, a través del inbox podemos tener esa tutoría individual” (Tutor 2).*

*“Yo creo que siempre está el caso de los reprobados, que les da pena que todos se enteren que van mal, entonces, yo siento que ellos son los que más usan ese medio para comunicarlo, porque igual y no tienen la confianza de hacer una llamada o de mandar un whatsapp, o sea no tienen ese contacto, pero saben que está ahí al fin y al cabo, y si tienen la duda y creen que los puede ayudar, estoy segura que muchísimos mandan inbox para eso” (Estudiante 4).*

*“Cuando es en el grupo siento que involucra más a la carrera y cuando es por inbox es algo personal o algo de tu salón... Si lo preguntas en el grupo no solo puede servirte a ti, igual le puede servir a todos los demás, así como ‘¿cuándo se entregaba tal trabajo?’ o ‘oiga profe, ¿cuándo son las inscripciones’ y ya todos los demás se enteran si es que se le olvidó publicarlo...” (Estudiante 3).*

*“Por ejemplo a lo mejor alguien le mandó un inbox con tales dudas, y él a su criterio piensa si es mejor discutirlo en grupo o personalmente, y por ejemplo en grupo lo hace por si alguien tiene las mismas dudas o alguien está pasando por alguna situación similar” (Estudiante 1).*

#### **6.10 Ventajas y desafíos de Facebook como escenario para la tutoría**

Dentro de las ventajas que los estudiantes identifican al respecto de utilizar Facebook como escenario para la tutoría, destaca la potencialización de la comunicación que se logra con la utilización de esta red social, reflejada en aspectos como el rápido contacto entre tutores y tutorados, así como la rapidez en la transmisión de contenidos y avisos, la facilidad para exponer dudas, mismas que pueden ser respondidas por el tutor o por algún compañero; la facilidad para acceder a información que por métodos convencionales implicaría más tiempo o no se daría, la facilidad de acceso a la red social por medio de distintos dispositivos, así como la utilización de distintos recursos en caso de que sea necesaria una tutoría individualizada o una tutoría grupal.

*“Yo creo que la principal es la comunicación, porque si esperamos a que a lo mejor lleguemos a la clase o que vaya de salón en salón, si es algo urgente como una convocatoria que a lo mejor se cierra en la tarde y él la publicó en la mañana, yo creo que todos tenemos Facebook y todos tenemos la facilidad de entrar a Facebook, ya sea en el celular o en la computadora, entonces para mí lo más importante es la rapidez de la comunicación que podamos tener” (Estudiante 2).*

*“La claridad con la que se dan las cosas, tratan de hacer una publicación de forma clara y si tienes alguna duda, preguntas, y al momento te sacan de la duda” (Estudiante 5).*

*“Pues el acceso, que es fácil para todos porque ya la mayoría de las personas estamos en las redes sociales, entonces es una forma muy fácil de transmitir la información y, por decir, si uno no tiene Facebook, pues el que sí tiene, lo pasa a los demás compañeros que incluso no tienen, entonces es muy fácil pasar la información de uno a otro” (Estudiante 6).*

*“En nuestro caso algunos de los tutores dan muchas clases, o sea tienen otras clases con otros semestre, entonces, por decir a veces que tienes alguna duda o algo, por Facebook rápido te la pueden resolver, en cambio si es algo que tiene que ser en el mismo día, igual y está en clase o no ha llegado, o igual y simplemente no se puede [verlo] en ese momento, yo pienso que Facebook cubre muchas veces la necesidad de comunicación y la rapidez, más que nada” (Estudiante 6).*

Además, los alumnos y los tutores destacan que otra ventaja es el contacto que puede lograrse incluso con estudiantes tímidos o poco participativos en las sesiones presenciales de tutoría.

*“Me gustaría agregar que ahorita hay muchos chavos reservados o que les da pena dirigirse con alguien o presentarle algún tipo de problema, entonces siento que Facebook ayuda mucho porque si tú no lo quieres hacer personal, simplemente mandas un inbox y ya estás satisfaciendo esa necesidad, pero si eres reservado está súper bien, no te exige a que sea personal, sino que sí existe contacto” (Estudiante 4).*

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

*“Les ayuda un poco a desinhibirse, a preguntar, a decirme, a comentar, aunque las cosas más profundas personales nunca... a lo mejor inician allí pero siempre se maneja ya el meollo del asunto aquí en persona, pero Facebook nos da la facilidad de que es inmediato, si el alumno en ese momento tiene el conflicto inmediatamente manda un inbox” (Tutor 1).*

Es necesario señalar que, además de Facebook y el encuentro presencial, existen otros recursos comunicativos como *Whatsapp* y la llamada telefónica, que los estudiantes han utilizado para comunicarse con sus tutores, principalmente para cuestiones de logística de eventos como congresos o para viajes escolares. La desventaja de utilizarlos es que en ambos casos se requiere que el profesor comparta su número telefónico, y no muchos tutores están dispuestos a eso, porque pueden considerarlo como que están dando pauta a que se invada su privacidad o a que se les trate de contactar en horarios no adecuados.

Además, en cuanto a *Whatsapp*, se señala que en ocasiones en los grupos de esta aplicación se comparte contenido inadecuado e irrelevante para las cuestiones académicas, por lo cual, se identifica que, para cuestión de tutoría, Facebook es una herramienta más formal. Quizás una cuestión que es útil para que en los grupos de Facebook que se emplean en tutoría no circulen mensajes inapropiados o irrelevantes es que en dichos grupos se cuenta con la presencia del tutor.

*“...Dentro de cada salón también tenemos un grupo de Whatsapp, pero casi siempre mandan pura tontería, entonces ya mejor a veces ni siquiera lo lees y te sales, ya sabes que están hablando pura tontería, entonces, siento yo que si el profesor empezara a mandar información, no le prestaríamos tanta atención porque como que ya sabemos: ‘ah es del grupo... [de Whatsapp]’ en cambio en Facebook te metes y te sale toda la información porque Whatsapp es tan rápido que suben una cosa y todos contestan y se va llenando y hasta te da flojera leer, entonces siento que en este aspecto Facebook está muchísimo mejor para tutoría” (Estudiante 2).*

*“No sé si sea la palabra que aplique, pero Facebook sería como más formal en ese aspecto para las tutorías, y sí, concuerdo que en whatsapp mandan mucha tontería, de hecho es muy poco visto que se agregue a los profesores a algún grupo de Whatsapp” (Estudiante 1).*

En adición, en cuanto al significado que dan los estudiantes de pertenecer al grupo de tutoría en Facebook, se encontró que se logra un vínculo institucional, pues lo que acontece dentro de ellos los hace darse cuenta que ya están en la universidad. De igual forma, manifiestan que, por el hecho de que les fue asignado un tutor, alguien se está preocupando con ellos para apoyarles y eso los hace sentir importantes.

*“Primero sentirte parte de la carrera. Saber que ya estás en la universidad y en tu carrera. En mi experiencia, cuando entré a la carrera, no teníamos un tutor que usara... o sea no teníamos ni un grupo de Facebook ni nada de red social, y la verdad es que tampoco se presentaba ni nada ¿verdad?, entonces, nos fue muy difícil la atención y muchísimas dudas tuvimos que resolverlas por nuestra cuenta, hasta que entró el tutor actual, él empezó con la tutoría en Facebook y la verdad es que sí sientes esa parte o ese interés, porque es estarnos informando y mantenernos bien dentro de la carrera”* (Estudiante 2).

*“Te hace sentir parte de. Yo entré de nuevo ingreso pero ellos ya llevaban un año juntos de propedéutico, entonces me sentía algo excluida porque la mayoría ya se conocían, entonces el primer día de tutoría nuestro tutor fue el que dijo ‘pues agréguelos’, ellos ya tenían un grupo, entonces empezaron a agregarnos a nosotros en cuanto el tutor les dijo, y ya estábamos al tanto en la primera semana de todo lo que se hacía en ese grupo. Entonces sí fue muy gratificante el hecho de que se tomó el tiempo para ir y hacerte sentir parte de”* (Estudiante 1).

*“Pues bueno yo creo que también es algo más allá de solamente sentirte importante por parte del tutor, sino que también por parte de la misma universidad o del departamento al que perteneces. Es como... desde que te asignan un tutor, es que quieren estar al pendiente de ti, o sea con varios objetivos, y siento que es importante porque no solamente te hace sentir que otras personas tienen interés hacia ti, sino que desde la universidad existe un programa de tutorías para dar apoyo a los estudiantes y desde ahí ya es como ‘ah bueno, les importamos’”* (Estudiante 4).

Al respecto de los desafíos que tiene utilizar Facebook para la tutoría se mencionan únicamente del tipo operativo, por ejemplo, que existe un problema cuando tutores y

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

tutorados no se tienen como amigos en Facebook y a veces no se leen a tiempo los *inbox* y no se responden o se responden tarde; y por otro lado que no se puede asegurar que un tutor o un tutorado leyó un mensaje o se dio cuenta de una publicación.

### **6.11 Detonantes para la adopción de Facebook por parte de los tutores**

Es justo reconocer la excelente labor que, de acuerdo con los estudiantes, desempeñan los tutores, pues se percibe que con y sin Facebook su ejercicio tutorial es bueno, sin embargo con la incorporación esta red social como escenario lo han logrado potenciar. De hecho, elementos que emergieron con la realización de esta investigación permitieron ver que, si bien hubo dos tutores que introdujeron Facebook en su función tutorial sin problema porque ya lo usaban en su vida cotidiana, con otros dos tuvieron que darse algunos detonantes para que se convencieran de utilizarlo con el mismo fin, tales como: recomendación de colegas, uso de Facebook por parte de los estudiantes y falta de tiempo para la actividad de tutoría.

#### **a. Recomendación de colegas**

Este detonante se refiere tanto a la recomendación de docentes en general, como a la recomendación de compañeros que, como ellos, llevan a cabo el ejercicio de tutoría dentro de la institución. En ambos casos se identificaron ventajas comunicativas como la inmediatez en el flujo de la comunicación y mayor conectividad; y también económicas.

*“[A raíz de que me lo recomendaron mis colegas] vi la facilidad de comunicación, de ponernos de acuerdo hasta más fácil que por teléfono, porque el teléfono sale más caro, y la conexión era disponible en todos los puntos de la Universidad y en nuestra casa, y en todos lados” (Tutor 1).*

*“[mis compañeras tutoras] decían ‘es que [Facebook] sí nos ayuda o nos apoya para cuando tenemos que dar un mensaje rápido o incluso de que se cancela tal visita” (Tutor 2).*

Sin embargo, se encontró que, en ocasiones, los tutores al momento de atender la recomendación de adoptar herramientas como Facebook, pueden enfrentarse a situaciones tales como el rompimiento de preconcepciones o prejuicios que están relacionados con la renuencia y la falta de interés por abrir un perfil.

*“Yo la verdad estaba al principio renuente a usar esta red social, el Facebook, para estas cuestiones de tutoría y después comencé a ver la experiencia de otras compañeras tutoras... Entonces rompí con un esquema que yo tenía porque de hecho yo no tenía un perfil de Facebook. Entonces primero cree yo mi cuenta y luego ya rompí otro esquema para utilizarlo con esta intención de la tutoría. Después ya me involucré y conforme fui viendo las bondades y demás dije: ‘okey’” (Tutor 2).*

Además, también se identificó que en casos como el anterior se recurrió a la capacitación para el uso de redes sociales, en este caso Facebook, con el fin de convencerse de que se utilizarán herramientas como ésta en procesos académicos, de una forma óptima.

*“Se ofertó un curso de formación docente y coincidió que se ofertó en periodo intensivo de verano: uso de las redes sociales con fines educativos. Yo dije ‘me voy a meter’ y ciertamente se vio el uso del Twitter, de algunas plataformas gratuitas y principalmente el Facebook y entonces para mí fue como ir descubriendo herramientas dentro de la red social que me podrían ayudar... no era con fines de tutoría, ahí decía con fines educativos pero yo lo enfoqué a tutoría... en ese curso descubrí que podría hacer encuestas, que podemos hacer incluso documentos de forma colaborativa directamente, que para mí eso fue nuevo, yo lo desconocía, entonces fue cuando me convencí de usar esta red para el grupo de tutoría longitudinal... Entonces al siguiente semestre el grupo ya había creado con anticipación un grupo de Facebook, entonces les pedí que si me agregaban y sí me agregaron, y me empecé a involucrar” (Tutor 2).*

En ese sentido, es necesario resaltar la importancia del auto-convencimiento del tutor en la utilización de un recurso como Facebook dentro de la acción tutorial, el cual está relacionado con la disposición que muestre el tutor ante este recurso como medio de acercamiento a los estudiantes, llegando incluso a capacitarse en cursos especializados para el uso de este tipo de plataformas, permitiéndole hacerse de herramientas para tomar una decisión al respecto de la elección de recursos que mejoren la actividad de tutoría.

## **b. Uso de Facebook por parte de los estudiantes**

Se considera un detonante tanto en los tutores que ya usaban Facebook de manera personal como en los que no, puesto que al momento de identificar que los estudiantes lo utilizan como una herramienta comunicativa primordial de su día a día, decidieron llevar a cabo su introducción o comenzar su exploración que finalmente derivó en su uso. Incluso en un caso la recomendación de los estudiantes para comenzar a usar un grupo de Facebook fue explícita.

*“A raíz de eso empiezo a utilizar Facebook, empiezo a conocerlo, y cuando regreso de allá, ese contacto y esa facilidad la implemento al momento de percibir que la mayoría de los alumnos tenían ya su cuenta de Facebook” (Tutor 1).*

*“Fíjate que yo no sé si esto ha sucedido en otras carreras pero como que con nosotros se dio muy natural, yo no recuerdo con cuál generación fue que empezamos a llevar grupo de Facebook, pero la experiencia que yo he tenido es que los chavos han abierto sus grupos y como tutor me incluyen, no he tenido que hacer yo la petición. Mi experiencia es que fue algo bien natural” (Tutor 3).*

*“Cuando yo llegué a ser tutor, lo que querían era que estuviera informándoles ‘y ve y díles...’. Yo creo que Facebook ahorita todos tienen, es más fácil encontrarlos ahí que en cualquier otro lado, y se armó fácil un grupo en el que ahorita las publicaciones, datos, todo lo que se necesita, pues ahí se les informa, y por lo menos controlo también quién ya lo vio y quién no... Y también eso permite dar seguimiento” (Tutor 4).*

*“Algunos comentarios de alumnos eran al final ‘maestra pues es que abra su cuenta de Facebook y la agregamos al grupo y ahí usted puede publicar y hasta se entera de lo que andamos haciendo o los planes que tenemos como grupo’ y yo: ‘pues sí verdad” (Tutor 2).*

Entonces, cabe destacar la importancia que tiene el utilizar una herramienta que los estudiantes estén habituados a emplear en sus procesos cotidianos y atender sus sugerencias y recomendaciones de uso, puesto que ellos son quienes pueden indicar la mejor forma de utilizar cada recurso de Facebook en beneficio de actividades como las de tutoría.

### **c. Falta de tiempo para la actividad de tutoría**

En ocasiones, llevar a cabo el ejercicio de tutoría, rebasa la disposición de un horario establecido para ver a los tutorados de manera presencial, por tanto, los tutores han encontrado en Facebook utilidad para establecer y mantener comunicación con los estudiantes de manera síncrona y asíncrona, y de esta forma han logrado sobrellevar el asunto de la falta del tiempo. De manera específica, se señala lo siguiente:

*“También [implica] tener el tiempo, porque muchas veces atiendes a los chicos no solamente en las horas designadas dentro de tu carga, entonces pues tener esa disposición de horario... también uno debe de comprender, ser flexible de que hay cuestiones que tienes que atender y que no pueden esperarse más” (Tutor 2).*

*“Una implicación muy importante sería el tiempo, nosotros administrativamente tenemos unas horas designadas, creo que son 3 horas las que tenemos a la semana. Una hora está dedicada exclusivamente al trabajo grupal con ellos, sin embargo las otras dos están para cuestiones equis de apoyo para los estudiantes. Pero considero que la función de tutoría, cuando se trata de llevar lo mejor posible, implica un tiempo, que a veces no podemos determinarlo en esas tres horas...” (Tutor 3).*

Facebook, entonces, es una de las herramientas de las que los tutores se han valido para contrarrestar el poco tiempo que se tiene destinado de manera presencial dentro de la institución para la tutoría, en especial cuando se percibe que es apremiante comenzar a dar atención a una situación, aunque cabe destacar que también es necesaria la disposición de los tutores para utilizar esta herramienta, puesto que posiblemente se requerirá inversión de tiempo fuera de los horarios de trabajo. A ese respecto se señala lo siguiente:

*“Yo sé que hay gente que dice: ‘definitivamente no, yo fuera de mi horario de trabajo, no’, pero en cuestión de tutoría no tengo empacho, incluso si es tutoría académica no tengo empacho en contestar, incluso si no son mis tutorados, si yo tengo la respuesta pues por qué no contestarles, igual contesto ‘no sé, mañana investigo’ o sea igual esa es la respuesta pero no tengo ningún problema con estar recibiendo eso porque a final de cuentas ahí sí, así como yo le doy el control de qué quieren platicar, qué, cómo, cuándo, o qué es lo que*

*me quieren decir, en qué consideran ellos que los puedo ayudar, también yo tengo el control de decir 'hoy no contesto'" (Tutor 1).*

Como puede apreciarse, los detonantes mencionados están relacionados, en primer lugar, con el interés que los tutores muestran por dar atención a los estudiantes, ya sea en una situación individual o en una grupal y, además, con la percepción de los beneficios de utilizar de Facebook para la mejora de la comunicación con los tutorados.



## CAPÍTULO 7. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Facebook es una red social virtual horizontal (Ponce, 2012), puesto que la motivación de los usuarios por utilizarla es la interrelación general y su función principal es relacionar a personas a través de sus recursos. Además, de acuerdo con Urueña et al. (2011) se considera una red de ocio, de contenidos y pública; la primer característica está relacionada con el entretenimiento y la mejora de relaciones personales a través de la interacción. La clasificación de contenidos está vinculada con el hecho de crear contenidos escritos o audiovisuales para compartir, mientras que la característica pública significa que está abierta para ser utilizada por cualquier tipo de usuario, siendo el único requisito para ello el tener acceso a internet y construir un perfil para interactuar con las personas.

Lo anterior pone de manifiesto que Facebook no es una red social que fue gestada para llevar a cabo procesos educativos, a pesar de que se diseñó e implementó por primera vez dentro de un ambiente estudiantil. Pese a ello, como ya se vio, es útil para crear escenarios para la comunicación y el contacto entre las personas, lo cual es aprovechado por algunos docentes, principalmente para acciones comunicativas con sus estudiantes, como lo reporta Rodríguez (2015) en su trabajo, en donde identificó algunos tutores de la UAA que utilizan esta red social dentro de su ejercicio tutorial.

Sin embargo se pudo apreciar en los tutores informantes de esta investigación, que la utilización de esta red social no se dio de manera automática por parte de todos, puesto que dos de ellos tuvieron que convencerse de utilizarla porque les representaba desafíos, principalmente la invasión a su privacidad. A pesar de ello, hubo algunos detonantes que hicieron que finalmente los tutores introdujeran Facebook dentro de su actividad tutorial y estar en consonancia con los otros dos docentes que sí llevaron a cabo su introducción de una forma automática; dichos detonantes fueron la recomendación por parte de colegas, la falta de tiempo para la actividad de tutoría de manera presencial y el uso de esta herramienta por parte de los estudiantes.

En el sentido de este último detonante, una característica que influyó para que todos los tutores utilizaran Facebook para compartir recursos que apoyaran las dos vertientes de la tutoría de la universidad, fue que detectaron que los estudiantes ya hacían uso de ella. Este dato coincide con lo que informan Aguilar, Campos y Battle (2012), al respecto de que las redes sociales virtuales se han universalizado y los jóvenes las han incorporado plenamente en sus vidas, puesto que las identifican como espacios idóneos para intercambiar información y conocimiento de forma rápida, sencilla y cómoda.

Además, al respecto de que los tutores introdujeron Facebook dentro de su tarea porque identificaron que sus estudiantes ya hacían uso de esta red, también existe coincidencia con lo informado por Ponce (2012), en cuanto a que en muchas ocasiones la mejor opción para llevar a cabo procesos educativos es escoger los medios que más utilizan los alumnos y con Wang (2013), con relación a que Facebook es un recurso que sirve como escenario para que los instructores interactúen y se hagan amigos de los estudiantes, para extender y complementar las actividades comunicativas del aula física.

Entonces, se obtuvo que el hecho de pertenecer al grupo de Facebook de su semestre o su carrera, da identidad a los tutorados como universitarios y como miembros de su programa académico, situación que coincide con lo señalado por DeAndrea et al. (2012) al respecto de que las RSV pueden ayudar a los estudiantes a desarrollar sentido de pertenencia a su institución, disminuyendo su incertidumbre ante las situaciones propias de la vida universitaria. De hecho, los estudiantes señalaron que el que exista un grupo de Facebook que se utilice dentro de la actividad de tutoría les hace sentir que institucionalmente se está pensando en ellos y que sus tutores están implementando estrategias para orientarlos y entenderlos.

Otro factor que pudo influir para la adopción de esta red social es su fácil interfaz, ya que aunque uno de los tutores declaró haber ido a capacitación para su uso, también señaló que dicha tarea fungió más para convencimiento de su utilización que para familiarizarse con aspectos relacionados con su operación. Así, la realidad es que los tutores informaron que utilizan Facebook para la construcción de escenarios para la comunicación con los estudiantes, con lo cual brindan apoyo a los ejes de la tutoría en la universidad: incorporación de los estudiantes a la vida universitaria y el seguimiento a su proceso de titulación, además de algunos aspectos relacionados con la formación de los estudiantes más allá de los contenidos disciplinares y del aula.

Los recursos de Facebook que utilizan los tutores para comunicarse con los tutorados, y viceversa, son el mensajero y, primordialmente, los grupos de Facebook; el primero es más útil para dar asesorías de tipo individual y el segundo recurso es más utilizado cuando se quiere compartir información que es relevante para todo el grupo. Sin embargo, se obtuvo que si un tutor considera que la información que alguien le solicitó vía *inbox* es útil para todos los tutorados, entonces responde de manera pública en el grupo de Facebook. Por tanto, se obtuvo que con Facebook es posible dar los tipos de tutoría que señala el Programa Institucional de Tutoría de la UAA (2013): grupal e individual.

Al respecto de la vertiente de incorporación de los estudiantes a la vida universitaria se encontró que los contenidos que los tutores comparten a través de Facebook para este fin son ligas de las diferentes instancias y departamentos con los que cuenta la universidad, publicaciones referentes a las fechas de arranque del semestre, información relacionada con distintos servicios universitarios, información sobre cursos o talleres de inducción, así como fechas de entrega de credenciales, del examen médico para alumnos de nuevo ingreso. Dichos contenidos, como ya se señaló, se comparten más frecuentemente a través de los grupos.

En cuanto al seguimiento al proceso de titulación, se encontró que a través de Facebook los tutores pueden ir guiando a los estudiantes a que vayan cubriendo los requisitos administrativos que están relacionados con el hecho de que terminen en tiempo y forma su carrera, puesto que se comparte información relacionada con períodos de exámenes, carga académica, procesos de reinscripción, resultados de exámenes, cursos de formación humanista y de lenguas extranjeras, así como fechas de clausura del semestre.

Lo anterior coincide con lo encontrado por Macías, Eudave y Carvajal (2017), quienes señalan que los estudiantes, al respecto de la tutoría, encuentran útiles las asesorías grupales e individuales para ofrecer orientación y atender quejas, siendo la información más útil la relacionada a procesos de apoyo estudiantil, créditos y requisitos de titulación.

Entonces, con referencia tanto a las publicaciones que ayudan a incorporar al alumno a la universidad como a darle seguimiento a su proceso de titulación, los alumnos señalaron que encuentran en Facebook utilidad para acceder a información que por otras vías sería más tardado o difícil de acceder, además de que los tutores conciben a Facebook como un canal de comunicación de gran alcance que aprovechan para el contacto con el grupo.

Por tanto, para las dos vertientes que se señalan en el PIT de la UAA, es crucial el papel de los tutores como proveedores de la información necesaria para acoplar al estudiante a un escenario que es nuevo para ellos, y para que vayan cumpliendo con los requisitos administrativos propios de su perfil como estudiantes. Lo anterior se soporta con Brissette, Scheier y Carver, en DeAndrea et al. (2012), quienes señalan que los estudiantes que consideran que tienen recursos sociales disponibles en la universidad son más exitosos para manejar la transición hacia ésta.

De hecho, los estudiantes perciben a la universidad como una institución compleja, con muchos procesos que se desconocen, por lo que consideran que necesitan guía para ir cubriendo requisitos que aseguren su permanencia y les brinden una trayectoria fluida por la universidad. A ese respecto, los tutores señalan que dentro de sus funciones primordiales en su ejercicio tutorial están: remarcar el perfil de la carrera, acompañar a los estudiantes en su acoplamiento a la universidad compartiéndoles información de servicios universitarios; así como la difusión de información relevante relacionada con los trámites necesarios para asegurar la óptima trayectoria de los estudiantes dentro de la universidad, por lo que se considera que las publicaciones que hacen dentro de Facebook son de utilidad para los estudiantes.

En ese sentido, se tiene que los tutores sí identifican los dos ejes principales de la tutoría que se señalan en el PIT de la UAA (2013) como dos aspectos que primordialmente deben atender en su ejercicio. Sin embargo, en dicho programa no se señala que se debe capacitar al tutor en legislación universitaria, en aspectos propios de cada carrera o en cuanto a los servicios con los que cuenta la universidad, pese que a los tutores consideran que es necesaria esta información para adentrar a los estudiantes a la institución. Al parecer, los cursos para tutores de la UAA comprenden únicamente aspectos relacionados con la naturaleza y funciones del PIT.

Se requiere entonces que la capacitación de los tutores esté actualizada al respecto de las necesidades que vaya arrojando la evaluación constante de los Planes de Acción Tutorial que se implementan, ya que aunque los tutores hayan alcanzado el nivel especializado en cuanto a los tipos de capacitación que señala el PIT de la UAA (2013), posiblemente la normatividad de la institución cambia, los planes de estudio de las carreras se actualizan o las necesidades de los estudiantes se modifican producto de acontecimientos a nivel social, a nivel institución y dentro de sus aulas.

También se identificó, de acuerdo con lo señalado por los tutores, que otra implicación que tiene la función tutorial es que éstos desarrollen cierta habilidad en el manejo de técnicas o herramientas para darse cuenta de las necesidades de sus tutorados cuando éstos no las manifiestan de manera explícita. A esta tarea también podría ayudar el hecho de que los tutores acepten como amigos a sus tutorados en Facebook, puesto que se ha encontrado que algunos tutores revisan el perfil de sus tutorados de vez en cuando y a éstos, lejos de molestarles, con frecuencia les agrada sentir que cuentan con el apoyo de los docentes. Sobre esto se ahondará más adelante.

Por otro lado, los tutores además identifican su papel de canalizadores de los estudiantes con distintos tipos de instancias cuando consideran que las necesidades que tienen sus tutorados rebasan sus capacidades. Esto coincide con lo señalado por Fresán (2014) al respecto de que el tutor debe ser capaz de identificar cuándo cuenta con las posibilidades de apoyar o aconsejar a los alumnos sobre sus problemas y cuándo debe canalizarlos con las áreas educativas correspondientes, en el caso anterior debe gestionar las acciones de apoyo necesarias.

Entonces, al respecto del uso de Facebook como escenario para el apoyo de los ejes de la tutoría, se apoya lo señalado en el triángulo interactivo de Coll, Mauri y Onrubia (2008), puesto que Facebook juega un papel importante como posibilitador de un entorno en donde a través de la acción de compartir distintos contenidos, y del desarrollo de distinto tipo de interacciones entre tutorados y tutores con los recursos de esta red social, se vaya encaminando a los primeros en su paso por la universidad como estudiantes, aunque también se tiene que los tutores comparten información que, por un lado, puede contribuir a una incorporación de los estudiantes con la institución más desde una arista personal y también a la formación de carácter integral, o por lo menos complementaria a la que se logra en las aulas.

En ese orden de ideas, las actividades que los tutores promueven en Facebook para una formación más de tipo integral también son importantes, en primer lugar porque lograr este tipo de formación es el objetivo de la universidad (UAA, 2013), pero también porque junto con las estrategias de adentramiento de los alumnos y de seguimiento a su trayectoria estudiantil, colaboran a la construcción de identidad en los estudiantes, pues les dan herramientas para desarrollar un sentido de pertenencia a su grupo, carrera e institución. En esa línea, se tiene que las actividades promovidas en los grupos de Facebook para este tipo de formación son, primero, de tipo académico, relacionadas con cursos extracurriculares, como de redacción o de preparación para el TOEFL promovidos por instituciones externas, eventos de tutoría, estancias de investigación y movilidad estudiantil.

Además, también se promueven publicaciones tales como convenciones, congresos, cursos de idiomas, festivales y eventos universitarios y pláticas con personal externo con relación a temas de seguridad pública, por ejemplo, de las causas de accidentes automovilísticos. De igual forma, se difunden publicaciones de eventos que tienen un carácter más social, tales como eventos de caridad, fiestas de inicio de semestre tales como bienvenidas; cursos de inducción, festejos, y entregas de reconocimientos.

Por otro lado, los tutores difunden en los grupos de Facebook publicaciones para vincular a los estudiantes con el sector laboral, tales como convocatorias para prácticas profesionales en distintas empresas, para becarios y para empleos. Lo que coincide con lo señalado por Madge, Meek, Wellens y Hooley (2009) al respecto de que a través de publicaciones en Facebook los estudiantes pueden participar en actividades que tienen relevancia para colocarse en un empleo, y con lo señalado por Macías, Eudave y Carvajal (2017) con relación a que los estudiantes encuentran útil, dentro de la tutoría, que el tutor les brinde información relacionada con procesos relacionados con la vinculación de los estudiantes al campo laboral y actualizaciones profesionales.

Este otro tipo de actividades promovidas a través de Facebook, además de las relacionadas con los ejes de la tutoría de la UAA, contribuyen a la formación de los estudiantes desde un sentido personal y social, lo cual es importante ya que como señalan Brissette, Scheier y Carver, en DeAndrea et al. (2012), los estudiantes que consideran que tienen recursos sociales disponibles en la universidad son más exitosos para manejar la transición hacia ésta.

Además, Madge, Meek, Wellens y Hooley (2009) señalan que, aunque informal, Facebook se ha convertido en una red educacional que puede servir de apoyo para que los estudiantes se acoplen a la universidad y se mantengan unidos con sus compañeros. A pesar de ello, no se puede decir que se siga una estrategia de formación integral intencionada, que sería lo ideal, ya que como señalan Ruiz (2007) y Alonzo et al. (2016), la formación con carácter integral debe ser un proceso intencionado, continuo, permanente y participativo.

Sin embargo, sí se reconoce que las publicaciones compartidas tocan aristas de la formación integral, puesto que tal como señalan Guerra, Mórtigo y Berdugo (2013) este tipo de formación tiene relación con brindar a los estudiantes elementos necesarios para crecer como personas, a lo cual las actividades difundidas con Facebook contribuyen. De hecho, Yu, Tian, Vogel y Kwok, en DeAndrea et al. (2012), manifiestan que cuando se promueve la socialización en distintos ámbitos, entre ellos el universitario, se puede contribuir a que los estudiantes conozcan a sus compañeros y a su institución, creándose con ello un sentido de satisfacción y afiliación con la universidad.

En ese sentido, los alumnos informan que por medio de los eventos que se difunden en Facebook se convive con el grupo e incluso con otras generaciones, fomentándose unión entre carreras, dato que coincide con lo informado por Kok y por Rovai, en Esquivel

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

y Rojas (2014), al respecto de que las comunidades conformadas en ambientes virtuales ofrecen sentido de grupo e incrementan el deseo de compartir información, el apoyo mutuo y fomentan la colaboración. Este sentido de comunidad puede generar relaciones afectivas entre compañeros, que están relacionadas de manera indirecta con la formación de los estudiantes como personas.

Entonces, puede considerarse que sí se cubre el objetivo del PIT de la UAA al respecto de apoyar y seguir la trayectoria de los estudiantes, brindándoles atención académica y vinculándolos con los servicios institucionales, con lo cual sería esperable a a mediano plazo lograr disminuir los índices de rezago, reprobación y deserción y aumentar la eficiencia terminal, sí se continúa con las actividades y recursos en línea y de manera presencial de la tutoría. Sin embargo, se percibe que los tutores diseñan sus actividades primordialmente para contribuir al logro del bienestar académico y personal de los tutorados dentro de la institución, antes de la intención de incrementar cualquier indicador, aunque a final de cuentas el bienestar de los estudiantes puede incidir en el logro de metas académicas.

Al respecto de las condiciones bajo las que se utilizan los recursos de Facebook dentro de la actividad tutorial, resalta en primer lugar que, aunque se favorece un trato horizontal entre tutores y tutorados, no se transgrede el respeto entre ellos. En ese sentido, quizá sea necesario resaltar que al parecer el hecho de que dentro de los grupos de Facebook se cuente con la figura del tutor tiene relación con que en ellos circule únicamente información que puede ser relevante para los estudiantes, a diferencia de otros grupos que utilizan los tutorados dentro de otras plataformas, en los que ellos mismos señalaron que frecuentemente circula información poco útil y que dicha situación en la mayoría de las ocasiones les hace ignorar los mensajes que se comparten a través de dichos grupos.

El hecho de que de manera intrínseca se cuiden los contenidos que circulan a través de los grupos de Facebook puede estar relacionado con que el tutor sea la principal figura que tiene a su cargo publicar contenido, siendo el papel de los estudiantes revisar la información. Sin embargo, también puede deberse a que el estudiante también convive de manera presencial con su tutor, es decir, éste sabe quién es y lo identifica, por eso el clima de respeto que existe en el aula parece trascender al escenario virtual.

Además, en el mismo sentido de explorar las condiciones en las que se utiliza Facebook, cabe destacar el caso de un tutor, que está convencido de que lo mejor que puede hacer al utilizar esta red social es dejar su muro, es decir, el espacio principal de su

perfil, en blanco. En otras palabras, si bien, no tiene problema con aceptar a sus tutorados como amigos dentro de Facebook, nunca comparte publicaciones personales en su muro y restringe las publicaciones que otros pueden hacerle, para asegurar que no haya contenido irrelevante o poco útil en su perfil.

Lo anterior contrasta, en primer lugar, con lo que señalan los estudiantes al respecto de que a través de lo que publican sus tutores los conocen como persona más allá de como profesionalista o académico, y además, con lo reportado por Mazer, Murphy y Simonds, en Esquivel y Rojas (2014) al respecto de que los alumnos con acceso al sitio del docente con mayor revelación de datos personales reportan altos niveles de motivación anticipada, aprendizaje efectivo y ambiente positivo en el salón. Sin embargo, quizás el tutor utiliza además otras estrategias que hacen que lo anterior se logre.

De manera adicional, cabe recordar el caso de otro tutor que, con el objetivo de introducir los recursos de Facebook dentro de su actividad de tutoría, abrió una cuenta adicional a su perfil personal y es la que utiliza para tal fin. Esta acción le permite tener la sensación de más control al respecto de su privacidad, pues en su cuenta de tutor tiene más restricciones.

Este comportamiento de los tutores da indicio de que consideran que son ellos quienes están introduciendo en su práctica una herramienta que pertenece a los estudiantes, o por lo menos que ellos dominan. Por ello, son los tutores quienes de alguna forma restringen su comportamiento, en lugar de proponer o exigir a los jóvenes un comportamiento o uso de Facebook que en realidad esta red social no tiene. Por tanto, se evita la situación que Flores y López (2014) vinculan con el fenómeno que tiene que ver con la invasión del espacio social de los estudiantes, ya que una mala utilización de Facebook por parte de los tutores podría derivar en que los tutorados migren hacia otras herramientas para seguir comunicándose.

Alternativamente, se da otra condición de utilización de Facebook con los cuatro tutores, que está relacionada con el carácter sincrónico y asincrónico de esta red social y con el momento en el que los estudiantes piden algún tipo de asesoría. Es decir, si una consulta ocurre fuera de los horarios establecidos para la tutoría, específicamente por las noches o durante los fines de semana, los tutores pueden o no atenderla dependiendo de qué tan crucial consideren que es dicha atención. Sin embargo, tanto tutores como tutorados señalan que cuando estos últimos mandan un mensaje para consultar o

comunicar una situación, ya están comenzando a trabajar en la resolución de la misma, aunque la respuesta del tutor no sea inmediata.

De manera adicional, existe una condición de utilización de Facebook que tiene relación con el hecho de que en muchas ocasiones no hay una reacción de parte de los alumnos (“me gusta”, hacer un comentario, etcétera) ante la publicación que un tutor hace dentro del grupo virtual. Sin embargo, para los tutores es suficiente con darse cuenta de quiénes ya vieron la publicación (Facebook les permite identificar esta situación, siempre y cuando se utilicen los grupos o el mensajero, no así el muro del perfil personal) y los tutorados señalaron que aunque en muchas ocasiones no hay una reacción explícita como un “me gusta” o un comentario a la publicación, sí aprovechan la información que se comparte.

Por tanto, los tutores están habituados a comportamientos propios de la comunicación en línea, tales como la reacción a las publicaciones que comparten a través de una respuesta, un “me gusta” o el hecho de que alguien “vea” lo que publicó o comparta dicha publicación con alguien más (Wee y Lee, 2017).

Esto está relacionado con lo que Piscitelli, Adaime y Binder (2010) señalan, al respecto de que los docentes deben adaptarse a las herramientas tecnológicas para llevar a cabo un buen uso de ellas que esté relacionado con las características que realmente posibilitan y para las que fueron creadas, y no forzar su utilización; de lo contrario, terminarían adquiriendo un carácter secuencial, conductista y reduccionista.

Cabe destacar además que, aunque hubo tutores que tuvieron que implementar estrategias para auto convencerse de utilizar Facebook, el éxito de su utilización responde a que se usa de manera natural, tal como señala Ponce (2012), es decir, para compartir contenidos multimedia, enviar mensajes a otros usuarios, comentar el contenido que se comparte en la red, publicar eventos para anunciar acontecimientos, hablar de manera síncrona con uno o más usuarios en el mensajero o en el grupo, crear grupos exclusivos para determinados contactos y publicar comentarios en el perfil o espacio personal de otros usuarios.

Con respecto a las relaciones que se establecen entre tutores y tutorados por la interacción a través de recursos de Facebook, existen señalamientos por parte de los tutores al respecto de que utilizar esta red social les permite acercarse a los estudiantes; y por parte de los estudiantes se señala que ven al tutor como amigo, como profesor e incluso como una persona con las características propias de un padre de familia, por la forma en

que les da seguimiento. A lo anterior se añade la figura del tutor que, como ya se vio, tiene una relación horizontal con los estudiantes al menos dentro de los grupos de esta red social virtual.

Además, cuando se publican dentro los grupos de Facebook las fotografías o estados correspondientes a eventos académicos o las felicitaciones por los cumpleaños, o los mensajes motivacionales ante situaciones grupales o personales de los estudiantes, se genera un vínculo afectivo con el tutor y entre compañeros, contribuyendo además esta situación con el sentido de pertenencia de los tutorados con los miembros de su salón y con sus compañeros de carrera y de su universidad.

Esta información coincide con lo encontrado por Hurt et al en Esquivel y Rojas (2014), al respecto de que los universitarios se sienten cómodos utilizando Facebook en el contexto académico, pues los ayuda a establecer y mantener conexiones con sus compañeros y, por tanto, a mejorar el sentido de comunidad del grupo. Sin embargo, en este caso, también se da la conexión con el tutor, incrementándose con ello que éste les conozca a los estudiantes y viceversa, por lo que la figura del tutor podría ser elemento clave para que los tutorados creen un vínculo con la universidad.

En adición, el hecho de que tanto tutores como tutorados se acepten como amigos dentro de Facebook también permite, por un lado, que los estudiantes se den cuenta de los logros que tienen sus maestros o las metas que van cumpliendo, por lo que esta situación provoca que los alumnos tengan ambiciones profesionales y, además, los estimulan a seguir su ejemplo. Por otra parte, el hecho de que los estudiantes se den cuenta que el tutor sabe información de ellos porque exploró su perfil dentro de Facebook hace que los tutorados sientan cierto tipo de atención, lo que incrementa a su vez la sensación de respaldo y apoyo, fortaleciéndose la relación de confianza.

Entonces, tal como señalan Amador y Amador (2014) en muchas ocasiones la relación alumno tutor se enriquece, al aceptar el primero al segundo como amigo dentro de Facebook, sabiendo que una de las características que tendrá su relación será la de recibir asesoramiento y orientación. Por tanto, se encuentra coincidencia en el señalamiento que hace Wang (2013) al respecto de que Facebook puede establecerse como escenario complementario del aula física, para que los tutores y estudiantes interactúen y de esta manera éstos últimos puedan nutrir sus relaciones personales con los tutores, con la universidad y con los mismos compañeros.

Al respecto de las ventajas que tanto tutores como tutorados identifican a raíz del establecimiento de Facebook como un escenario donde ocurre la tarea tutorial, se tiene en primer lugar la inmediatez en la comunicación y transmisión de contenidos que se logra con su utilización, que como ya se vio pueden ser desde avisos o anuncios breves hasta la publicación de convocatorias, cursos, o la subida de archivos.

Además, Facebook también ofrece ventaja al respecto de la rapidez de contacto de los estudiantes con su tutor o con sus compañeros, pues con la utilización de Facebook como escenario de la tarea tutorial no solo aumenta la cantidad de canales de transmisión de información, sino que se posibilitan formas de contacto que pueden utilizarse incluso para llegar a personas que son poco participativas en sesiones presenciales de la actividad de tutoría o tímidas.

Por tanto, esta información coincide con López et al. (2017) y con Hew, en Esquivel y Rojas (2014) en cuanto a que algunos tutores utilizan Facebook para su ejercicio tutorial, evitando con ello que los alumnos se desplacen hasta la institución educativa y a que, algunos estudiantes participan o externan preguntas a través del mensajero de esta red social, debido a que no pueden formularlas enfrente de sus compañeros por timidez.

Por otro lado, existe facilidad para acceder a Facebook por medio de la computadora y de dispositivos móviles, principalmente el teléfono celular, mismo que por lo general está configurado para recibir alertas de actividad, con lo que aumentan las posibilidades de que el destinatario del mensaje lo lea y, en adición, en muchas ocasiones cuando un estudiante considera que es mejor llevar a cabo una asesoría presencial, el contacto con el tutor para pedir una cita se lleva a cabo mediante un *inbox* de Facebook.

En cuanto a los desafíos que representa la utilización de recursos de Facebook dentro de la actividad tutorial, existen únicamente aspectos relacionados con la operación técnica de la misma red social o de la forma en que se usa, por ejemplo, cuando no se leen a tiempo los mensajes a través de *inbox* porque en muchas ocasiones no se activa la alerta de actividad cuando las personas no se tienen aceptadas como amigos.

Llama la atención que las cuestiones que Cluett et al. en Irwin et al. (2012) y Blattner y Lomicka (2012) señalan como desventajas de uso de Facebook tales como acoso, *cyberbullying*, amenazas a la propiedad de contenido, así como autorrevelación o posible ingenuidad al no saber distinguir lo público de lo privado, no forman parte de los desafíos o desventajas que tutores y tutorados identifican en esta red social, aunque esto no significa que dichos riesgos no estén presentes.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Sin embargo, como ya se pudo apreciar, algunos tutores tuvieron que sortear otro tipo de desafíos para convencerse de introducir Facebook en su actividad tutorial, enfrentando con ello el reto de tomar principalmente en cuenta las ventajas que desencadenaría su utilización por encima del recelo que les causaba la posibilidad de exponer su vida a través de esta red social.

En síntesis, la UAA (2013) reconoce a la tutoría como un proceso cuyo propósito es ofrecer apoyo y guía en la trayectoria universitaria. En ese sentido, los tutores hacen uso de Facebook para la construcción de entornos que apoyen a esta tarea, conscientes de que, tal como señala Pineada, en Barrios (2013), los cambios ocurridos en el campo de las comunicaciones han revolucionado las formas de producción, difusión y recepción de la información. Sin embargo, los tutores también valoran las interacciones en persona que se dan con sus estudiantes.

Así, parece ser que con la labor de los tutores se genera una acción tutorial presencial y una acción tutorial en línea, que de acuerdo con Single y Muller, en Pera, Gisbert e Isus (2007), utiliza la comunicación virtual para facilitar el desarrollo de habilidades, conocimientos, confianza y socialización del estudiante, con la finalidad de que incrementen sus posibilidades de éxito dentro de la universidad.

En ese tenor, se tiene indicio para señalar que los tutores que fueron sujetos de estudio desempeñan, dentro de Facebook, las funciones señaladas por Cabero y por Llorente en Cabero y Barroso (2015), es decir, llevan a cabo funciones técnicas, académicas, organizativas, orientadoras y sociales, con las que logran complementar la acción tutorial que ejercen de manera presencial.

Además, también se tiene indicio para aseverar que lo señalado por Romo (2011) sobre la acción tutorial, en cuanto a que la atención que un tutor realiza sobre el estudiante para que éste alcance su pleno desarrollo, crecimiento, madurez y otro tipo de actitudes, sí se logra apoyar por medio de las publicaciones que los tutores difunden a través de Facebook, aunque como ya se vio, la mayoría de las actividades de las que se informa a los estudiantes, se ejecutan de manera presencial.

Por tanto, la contribución de Facebook al respecto de lo que la tutoría permite al estudiante ANUIES (2000b), se da principalmente para comprender las opciones de trayectoria dentro de la universidad, adaptarse e integrarse a la universidad y a la vida universitaria, seleccionar actividades extraescolares que pueden mejorar su formación, así

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

como para conocer los distintos apoyos y beneficios que puede obtener de las diversas instancias universitarias.

En cuanto a los Propósitos de los programas de tutoría (ANUIES, 2000b), Facebook contribuye para señalar y sugerir a los estudiantes actividades extracurriculares para favorecer su desarrollo profesional integral; propiciar las condiciones para establecer una relación de confianza que permita a los tutores conocer aspectos de la vida personal del alumno que influyen de manera directa o indirecta en su desempeño; fomentar en los alumnos la participación y el desarrollo de habilidades sociales que faciliten su integración a su entorno sociocultural, estimular en el alumno la construcción de valores, actitudes y hábitos positivos que favorezcan su formación integral, así como brindar al alumno información académico-administrativa según sus peticiones.

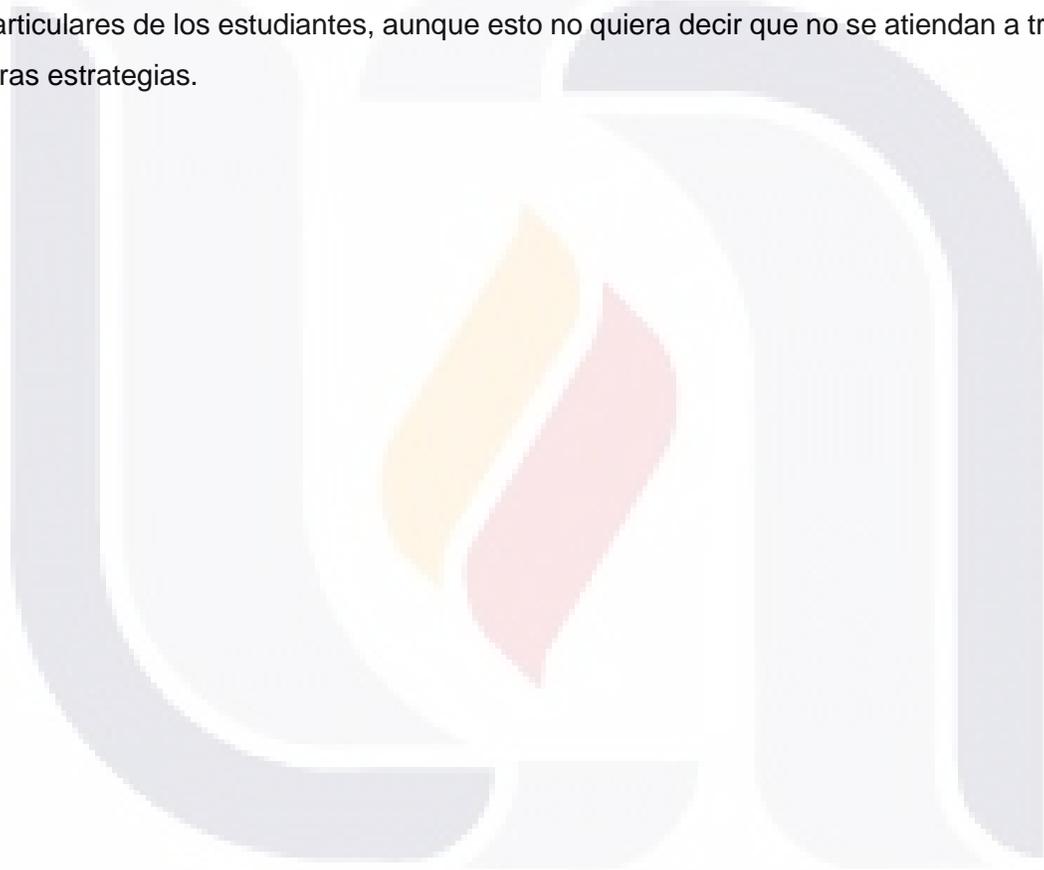
Con relación al logro de los objetivos generales de los Sistemas Institucionales de Tutoría (ANUIES, 2000b), los contenidos que se comparten a través de Facebook apoyan a lograr una mayor proximidad e interlocución entre profesores y estudiantes para, a partir del conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos, generar alternativas de atención e incidir en la integralidad de su formación profesional y humana; además, también se apoya la creación de un clima de confianza que permite el logro de los objetivos del proceso educativo.

Por otro lado, al respecto de los objetivos específicos de los SIT (ANUIES, 2000b), Facebook colabora con los de integración, al respecto del fomento del desarrollo de valores, actitudes y habilidades de integración al contexto académico; con los de motivación, en cuanto a la mejora de la actitud del estudiante hacia el aprendizaje mediante el fortalecimiento de los procesos motivacionales que favorezcan su integración y compromiso con el proceso educativo; de apoyo académico, relacionado con el aprovechamiento de oportunidades derivadas del uso de tecnologías en el diseño y aplicación de estrategias de aproximación entre estudiantes y profesores que propicien un mejor clima en el proceso de enseñanza y aprendizaje y un mayor conocimiento de los problemas y expectativas de los alumnos; y de orientación, al respecto de informar y sugerir actividades extracurriculares (dentro y fuera de la institución) que favorezcan un desarrollo profesional integral del estudiante.

Adicionalmente, las funciones tutoriales señaladas en el PIT de la UAA (2013) que se estima se logran a través de las publicaciones que se comparten en Facebook son: orientar al estudiante en la adaptación a la vida universitaria, promover actividades que apoyen la

formación integral del estudiante, monitorear la trayectoria académica del estudiante, monitorear el cumplimiento de los requisitos de titulación, así como algunos aspectos relacionados con la orientación a los estudiantes en relación con los requerimientos para su inserción al campo laboral.

Cabe señalar, además, que dentro de los grupos de Facebook no hay suficiente evidencia para afirmar que se apoyen las actividades relacionadas con el desarrollo de estrategias de estudio, superación de dificultades de aprendizaje y rendimiento académico, metodologías de trabajo, estabilidad emocional y atención especializada ante situaciones particulares de los estudiantes, aunque esto no quiera decir que no se atiendan a través de otras estrategias.



## CAPÍTULO 8. CONCLUSIONES

Para hablar de la forma en la que se crean y utilizan escenarios en Facebook como apoyo a la tutoría de la universidad, se debe describir lo que esta herramienta tecnológica les permite o no hacer a quienes la utilizan, más allá de señalar el éxito o fracaso de su introducción dentro de esta tarea.

En ese sentido, los tutores de quienes se obtuvo información señalan que han aprovechado los recursos de Facebook para compartir información con los estudiantes que contribuye, en primer lugar, con las dos vertientes de la tutoría de la Universidad Autónoma de Aguascalientes: introducción del alumno a la vida universitaria y seguimiento a su proceso de titulación y, además, a establecer y mantener contacto con ellos aprovechando el carácter sincrónico y asincrónico de los recursos de esta red social, con lo que se han disuelto las barreras de espacio y tiempo y se facilita la interacción.

Detrás de la introducción de Facebook dentro del ejercicio de tutoría, está el convencimiento por parte de los tutores de la bondad de dicha red para acercarlos con sus tutorados, lo que permite por un lado, monitorearlos y saber sus necesidades y situaciones y, por el otro, proveerles con información para que se adapten a la institución, a su carrera y a su aula, contribuyendo a que culminen sus estudios en tiempo y forma.

Cabe destacar que los estudiantes identifican en sus tutores grandes cualidades para llevar a cabo la acción tutorial. De hecho, consideran que esa característica de ser excelentes tutores fue lo que hizo a los docentes buscar herramientas para acercarse a ellos, encontrando a Facebook en el camino, lo cual les ha permitido comunicarse y transmitir información con mayor inmediatez, sin embargo los tutorados señalan que detrás de la utilización de esta red social, está una gran labor tutorial por sí misma.

Los recursos de Facebook, tales como el mensajero y los grupos pueden utilizarse de manera efectiva para los tipos de tutoría que se ofrecen en la universidad de acuerdo con el PIT: individual y grupal. En ese sentido, tanto tutores como tutorados saben identificar cuando una situación es de índole grupal, realizando publicaciones dentro de grupos de Facebook, o cuando tiene más relación con una necesidad individual, utilizando los *inbox* para conversar directamente con el tutor.

Las herramientas que provee Facebook se utilizan dentro de la tutoría de la misma forma en que se utilizan de manera general en las interacciones de las personas: se hace uso del mensajero para conversaciones privadas y se hacen publicaciones dentro de los grupos cuando se considera que lo que se desea comunicar compete a todos los miembros.

Por tanto, el uso de los recursos por parte de los tutores se ha llevado a cabo de manera natural.

Por tanto, dentro de esa naturalidad de utilización de Facebook, los tutores son los que se han adaptado al uso que le dan los estudiantes, puesto que éstos les llevan ventaja a ese respecto. Sin embargo, la introducción de esta red social dentro de la acción tutorial no fue directa en todos los tutores, algunos tuvieron que sortear los desafíos que les representaba el utilizar dicha herramienta tecnológica, por la concepción que tenían de la misma. No obstante, cabe destacar que el uso que hacen los tutores de esta red social es adecuado porque las actividades y estrategias que proponen a través de ella siguen su naturaleza, es decir, los tutores no fuerzan las actividades ni proponen usos que Facebook no tiene en la realidad.

En ese sentido, las publicaciones de las que se valen los tutores dentro de Facebook como apoyo a su ejercicio contienen información sobre fechas de inscripción y reinscripción a cursos o al semestre, instancias de la universidad, servicios universitarios, convocatorias de concursos, de eventos o de becas e intercambio académico, ofertas laborales, trámite de la credencial y del examen médico de alumnos de nuevo ingreso, avisos breves relacionados con las materias de los estudiantes, encuestas de satisfacción sobre cursos, encuestas para sondear las preferencias de los estudiantes, contenidos para el aprendizaje de temas relacionados con la carrera, mensajes motivadores en temporada de exámenes y felicitaciones por cumpleaños.

A ese respecto, se concluye que las actividades que se llevan a cabo con el uso de recursos de Facebook están relacionadas con las dos vertientes de la tutoría en la universidad, es decir, aunque por cuestiones administrativas de la institución los tutores estén dirigidos hacia una de las dos vertientes, en realidad en un escenario virtual como el que posibilita Facebook se pueden apoyar estos dos ejes, lo cual se traduce en ahorro de recursos, principalmente de tiempo, situación útil en todos los contextos en los que se da la tutoría dentro de la universidad, pero principalmente en aquellos donde hay un solo tutor para toda la carrera.

Los tutores, además de atender las dos vertientes de la tutoría dan lugar a ciertas prácticas generales en los grupos de Facebook. Así, se tiene que con las publicaciones y actividades se enfatizan además procesos tales como clarificar el perfil de la carrera a los alumnos, conciliar diferencias que tradicionalmente existen entre carreras, proveer materiales extra para el aprendizaje y la motivación, compartir ofertas de trabajo y de cursos

fuera de la institución, así como a compartir los resultados y alcances de eventos que se llevaron a cabo.

Sin embargo, al respecto de la formación integral, aunque los tutores consideran que las actividades que llevan a cabo sí contribuyen a que los estudiantes se formen con una visión integral y los tutorados señalen que este propósito sí se logra, se puede concluir que este tipo de formación no es una actividad intencionada, lo cual puede estar relacionado con que desde el PIT de la UAA (2013) no está señalada una vertiente para lograrla.

Por otro lado, las interacciones que se dan dentro de Facebook entre tutores y tutorados permiten que se dé una relación horizontal entre ellos, sin transgredir el respeto. Si bien, los tutores reportan que su relación con los estudiantes es de por sí buena, reconocen que Facebook les ha permitido acercarse a ellos e interactuar de otras formas, enriqueciendo su relación.

Por su parte, los tutorados señalan que a través de Facebook han conocido a sus tutores como docentes, profesionistas, personas y amigos, lo que ha incidido en que se logre una relación de empatía y confianza con ellos, que permite que puedan consultarles dudas o situaciones grupales y personales en cualquier momento, incidiendo ello en su acoplamiento a la institución y en la familiarización con procesos administrativos que tienen que cumplir para culminar sus estudios. Además, la confianza y cercanía ha favorecido indirectamente su formación integral.

Sin embargo, cabe destacar que tanto tutores como tutorados también dan importancia a las interacciones que se dan de manera presencial. Los estudiantes aplauden el hecho de que sus tutores muchas veces los atienden cuando llegan de manera repentina a consultarles una duda en persona o a manifestarles alguna situación, o están en la mejor disposición de concertar una cita presencial apenas tengan tiempo. Además, tres de los tutores tienen sesiones de tutoría presencial por lo menos una vez a la semana. Por ello, se concluye que más que decir que Facebook apoya a la acción tutorial, la acción tutorial que se desprende del uso de esta red como escenario para la tutoría complementa a la acción tutorial que se lleva a cabo en persona.

De acuerdo con lo señalado por Ponce (2012), al respecto de que las redes sociales operan en tres ámbitos de forma cruzada: el comunicativo, que ayuda a poner conocimientos en común; el comunitario, que ayuda a encontrar e integrar comunidades; y el de cooperación, que ayuda a hacer cosas juntos, los dos primeros ámbitos sí se identifican en las interacciones en Facebook, sin embargo, al respecto del ámbito de

cooperación, en muchas ocasiones se gestan actividades en esta RSV, aunque se ejecutan de manera presencial, en específico la organización de eventos deportivos y culturales o eventos de caridad.

Se puede hablar entonces que el perfil del tutor de la UAA que utiliza Facebook como escenario para la acción tutorial es aquel que:

- Utiliza Facebook como un entorno para compartir información que permite introducir al alumno al contexto universitario, facilitando su transición a la universidad, además, dar seguimiento a su proceso como estudiante, para que cumpla con los requisitos administrativos y logre su titulación y, adicionalmente, explorar el contexto laboral en donde se puede insertar, desde que es estudiante o al terminar sus estudios.
- Publica estados que lo acercan con los estudiantes de una forma más afectiva, tales como los cumpleaños de la semana o mensajes de motivación ante la temporada de exámenes.
- Identifica y anticipa posibles dificultades con los temas o contenidos propios de las materias de sus estudiantes y comparte en Facebook ligas de interés.
- Organiza eventos académicos y sociales, cuya difusión se hace con recursos de Facebook, y publica en el grupo virtual fotografías o estados que resumen las vivencias cuando tales eventos se llevaron a cabo.
- Publica en el grupo de Facebook encuestas de opinión para explorar los intereses académicos o personales de los estudiantes, o encuestas de satisfacción ante algún curso o charla que se les brindó.
- Acepta a sus tutorados como amigos en Facebook y utiliza los recursos de esta red social sin imponer usos, es decir, lleva a cabo una utilización natural de Facebook dentro del proceso de tutoría.
- Activa las alertas de Facebook en sus dispositivos móviles para estar al pendiente de solicitudes o consultas de sus estudiantes, las que puede responder de manera inmediata o no, de acuerdo con el nivel de urgencia y el momento en el que dicha solicitud se da.
- Programa sesiones de tutoría grupal o individual en modalidad presencial.
- Identifica cuando es pertinente tratar en persona alguna situación que comienza en Facebook.
- Utiliza el mensajero para dar seguimiento a situaciones personales de algún estudiante.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Identifica en sus estudiantes situaciones que compete a otra instancia de la universidad atender y los canaliza.

Entonces, un área de oportunidad que tiene el uso de Facebook como escenario donde se dé la tutoría, es que los estudiantes creen más contenidos con información que ellos consideren necesaria. Hasta ahora, la mayoría de las ocasiones es el tutor quien busca información relacionada con las necesidades del grupo y la comparte, o es quien sube encuestas de opinión o satisfacción, o publica un mensaje breve relacionado con la actividad académica, sin embargo, los tutores también podrían pasar la batuta a los estudiantes con más frecuencia, para que éstos busquen o produzcan información que esté relacionada con las necesidades o intereses de sus compañeros.

Para finalizar, cabe señalar que, en la actualidad, dentro de la cartera de cursos de formación de profesores que se dan en la UAA con frecuencia se ofertan cursos relacionados con el manejo de redes sociales en el ámbito educativo, sin embargo, se considera que antes que capacitar a los docentes de la institución, hace falta informarles las ventajas de utilizar tecnologías con las que los estudiantes están familiarizados, pues aún se alcanza a percibir la renuencia de muchos de ellos para incorporarlas en su práctica, a pesar de que su uso es una realidad.

Además, conviene resaltar que es necesaria una reflexión por parte de los tutores al respecto de la importancia de la acción tutorial para beneficio de los estudiantes de la UAA, y cómo pueden tomar ventaja de las redes sociales virtuales como Facebook para acercarse a ellos, acoplarlos a la universidad, monitorear su trayectoria y formarlos como personas.

Respecto a las líneas de investigación que pueden desprenderse de este trabajo están:

- Interacciones y contenidos que se dan en los grupos de Facebook de los estudiantes de la universidad.
- Uso de los recursos de Facebook en procesos como: evaluación, trabajo colaborativo y aprendizaje significativo.
- Utilización de los recursos de Facebook para informar y dar seguimiento a estudiantes que se encuentran en intercambio académico.
- Competencias del profesorado en el uso académico de redes sociales.
- Necesidades actuales de formación tutorial.

## REFERENCIAS

- Adler, P. y Adler, P. (1998). *Observational Techniques*. En N. Denzin y Y. Lincoln (Eds.) *Collecting and interpreting qualitative materials*. California: Sage.
- Aguilar, M. G., Campos, S. R., y Batlle, P. F. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios. *Comunicar*, 19(38), 131–138.
- Alonzo, D., Valencia, M., Vargas, J., Bolívar, N., y García, M. (2016). Los estilos de aprendizaje en la formación integral de los estudiantes. *Revista Redipe* 5 (4).
- Alvarez-Gayou, J. (2012). *Cómo hacer investigación cualitativa: fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Amador, P. y Amador, J. (2014). Academic advising via Facebook: Examining student help seeking. *The Internet and Higher Education*, vol. 21, pp. 9-16
- ANUIES (2000a). *La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo. Una propuesta de la ANUIES*. México: ANUIES
- ANUIES (2000b). *Programas Institucionales de Tutoría*. México: ANUIES
- Asociación Mexicana de Internet (2011). *Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2011*. Recuperado de:  
<https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2011/lang,es-es/?Itemid=>
- Asociación Mexicana de Internet (2012). *Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2012*. Recuperado de:  
<https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2012/lang,es-es/?Itemid=>
- Asociación Mexicana de Internet (2013). *Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2013*. Recuperado de:  
<https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de->

Internet/Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2013/lang,es-es/?Itemid=

Asociación Mexicana de Internet (2014). *Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2014*. Recuperado de:

<https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2014/lang,es-es/?Itemid=>

Asociación Mexicana de Internet (2015). *11° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2015*. Recuperado de:

<https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/11-Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2015/lang,es-es/?Itemid=>

Asociación Mexicana de Internet (2016). *12° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2016*. Recuperado de:

<https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/12-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-Usuarios-de-Internet-en-Mexico-2016/lang,es-es/?Itemid=>

Asociación Mexicana de Internet (2017). *13° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2017*. Recuperado de:

<https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/13-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-Usuarios-de-Internet-en-Mexico-2017/lang,es-es/?Itemid=>

Barrios, A. (2013). Los jóvenes y la red; usos y consumos de los nuevos medios en la sociedad de la información y la comunicación. *Signo Y Pensamiento*, 28(54), 265–275.

Baxter, M. y Terenzini, P. (1999), Learning and teaching in the 21st century: Trends and implications for practice, en Johnson, C.S. y Cheatham, H.E. (Eds.), *Higher education trends for the next century: A research agenda for student success*.

Blattner G., y Lomicka, L. (2012). Facebook-ing and the social generation: A new era of Language learning. *Alsic* (15) (1). Recuperado de: <http://alsic.revues.org/2413>.

- Cabero, J., y Barroso, J. (2015). *Nuevos retos en tecnología educativa*. España: Síntesis.
- Cheung, C. M. K., Chiu, P.-Y., y Lee, M. K. O. (2011). Online social networks: Why do students use facebook? *Computers in Human Behavior*, 27(4), 1337-1343.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.07.028>
- Cisneros, R. y Robles, S. (2009). *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*. Ponencia presentada en el X Congreso Nacional de Investigación Educativa, Veracruz: COMIE.
- Coll, C., Mauri, T. y Onrubia, J. (2008). La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación: Del diseño tecno-pedagógico a las prácticas de uso. En Coll, C. y Monereo, C. (Eds.). *Psicología de la educación virtual*. Madrid: Morata.
- Cornejo, M., y Tapia, M. L. (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet, 12.
- Cuevas, J., y Pérez, M. R. (2015). Facebook en la escuela: planteamientos y replanteamientos del espacio público virtual. En S. Corona y C. González (Coords.), *Trucos para el maestro. Cómo utilizar la tecnología en el aula*. México: Amaquemecan.
- DeAndrea, D. C., Ellison, N. B., LaRose, R., Steinfield, C., y Fiore, A. (2012). Serious social media: On the use of social media for improving students' adjustment to college. *The Internet and Higher Education*, 15(1), 15-23.  
<https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2011.05.009>
- Delgado, J. (2009) *El Plan de Acción Tutorial*. En Sanz, R. (coord.). Tutoría y atención personal al estudiante en la universidad. Madrid: Síntesis.
- Denzin, N. y Lincoln, Y. (1998). *Collecting and interpreting qualitative materials*. California: Sage.
- Di Prospero, Carolina (2017). "Antropología de lo digital: Construcción del campo etnográfico en co-presencia". *Virtualis*, Vol.8, núm. 15, enero – junio 2017, pp. 44-60, ISSN 2007-2678.

- Duart, J. M. (2009). Internet, redes sociales y educación. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 6(1) Recuperado el 10 de noviembre de 2014 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78011179001>
- Ellison, N. B., Steinfield, C., y Lampe, C. (2007). The Benefits of Facebook “Friends:” Social Capital and College Students’ Use of Online Social Network Sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(4), 1143–1168. doi:10.1111/j.1083-6101.2007.00367.x
- Esquivel, I., y Rojas, C. (2014). Uso de Facebook en ámbitos educativos universitarios: Consideraciones y recomendaciones. *Apertura 6 (2)*. Recuperado de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/536/392>
- Ferreiro, R. (2009). Más allá del salón de clases: los nuevos ambientes de aprendizajes. En Vales, J. (Ed.). *Nuevas tecnologías para el aprendizaje*. México: Pearson / Prentice Hall.
- Flores, K., y López, M. C. (2014). Las motivaciones y los usos sociales y educativos que los estudiantes universitarios hacen del Facebook. *PAAKAT*, (7). Recuperado de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/225>
- Fontana, A. y Frey, J. (1998). Interviewing. The art of Science. En N. Denzin y Y. Lincoln (Eds.) *Collecting and interpreting qualitative materials*. California: Sage.
- Fresán, M. (2014). Una mirada autocrítica: los Programas Institucionales de Tutoría (PIT). En Romo, A. (Coord.). *Los Programas Institucionales de Tutoría: actores, procesos y contextos*. México: ANUIES.
- García, R., Cuevas, O., Vales, J. y Cruz, I. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, (58/2). Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/4497Garcia.pdf>
- Gibbs, G. (2012). *El análisis de datos cualitativos en Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata.
- Gómez Cruz, E. (julio-diciembre 2017). Etnografía celular: una propuesta emergente de etnografía digital. *Virtualis*, 8 (16), pp. 77-98. ISSN 2007-2678.

- González, L. y Servín, A. "Métodos cualitativos digitales: un acercamiento a la antropología digital y otras posturas de investigación". *Virtualis*, Vol. 8, núm. 15, enero – junio 2017, pp. 61-80, ISSN 2007-2678.
- Guerra, Y., Mórtigo, A. y Berdugo, N. (2013). Formación integral, importancia de formar pensando en todas las dimensiones del ser. *Revista Educación y Desarrollo Social* 8 (1).
- Hernández, A. (2008). La formación del profesorado para la integración de las TIC en el currículum, nuevos roles, competencias y espacios de formación. En García Valcárcel, A. (Coord). *Investigación y Tecnologías de la Información y Comunicación al servicio de la innovación educativa*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Hernández Rojas, G. (1997). Módulo Fundamentos del Desarrollo de la Tecnología Educativa (Bases Psicopedagógicas). Coordinador: Frida Díaz Barriga Arceo. México: Editado por ILCE- OEA.
- Herrera, M. F., Pacheco, M. P., Palomar, J. y Zavala, D. (2010). La Adicción a Facebook Relacionada con la Baja Autoestima, la Depresión y la Falta de Habilidades Sociales. *Psicología Iberoamericana*, (18) (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133915936002>
- Irwin, C., Ball, L., Desbrow, B., y Leveritt, M. (2012). Students' perceptions of using Facebook as an interactive learning resource at university. *Australasian Journal of Educational Technology*, 28(7), 1221–1232.
- Llorens, F., y Capdeferro, N. (2011). Posibilidades de la plataforma Facebook para el aprendizaje colaborativo en línea. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 8(2). Retrieved from <http://www.editlib.org/p/149513/>
- López, M. C., Guerrero, K. F., Espinoza, A., Cárdenas, M., y Morales, D. R. (2017). Posibilidades de Facebook en la docencia universitaria desde un caso de estudio. *nueva época*, 16.
- Macías, A., Eudave, D., y Carvajal, M. (2017). Tutoría y desarrollo de competencias académicas básicas. Percepciones y expectativas de estudiantes universitarios. (Ponencia). 18° seminario internacional de investigación. UAA.

- Madge, C., Meek, J., Wellens, J., y Hooley, T. (2009). *Facebook, social integration and informal learning at university: 'It is more for socialising and talking to friends about work than for actually doing work'*. *Learning, Media and Technology*, 34(2), 141-155.
- Massot, M., Dorio, I. y Sabariego, M. (2004). *Métodos de investigación cualitativa*. En Bisquerra, R. (coord.), *Metodología de la Investigación Educativa* (pp. 293 – 328). España: La Muralla.
- Mercado, H., Palmerín, M. y Sesento, L. (2011). La tutoría grupal en la educación. *Cuadernos de Educación Y Desarrollo*, 3(31). Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/ced/31/vcg.html>
- Merriam, S. (2002). *Qualitative Research in Practice. Examples for Discussion and Analysis*. New York: Jossey-Bass.
- Olivares, B. (2015). Implementación de la red social Facebook como recurso didáctico en el aprendizaje colaborativo de estudiantes universitarios, 16.
- Orozco Silva, L. E. (2011). La formación integral. Mito y realidad. *Universitas*, 1(10), 161. <https://doi.org/10.17163/uni.n10.2008.07>
- Pera, S. M., Gisbert, M. e Isus, S. (2007). E-tutoría: uso de las tecnologías de la información y comunicación para la tutoría académica universitaria. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8(2) 31-54. Recuperado el 10 de noviembre de 2014 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=201017334003>
- Piscitelli, A., Adaime, I. y Binder, I. (2010). *El proyecto Facebook y la Posuniversidad. Sistemas operativos sociales y entornos abiertos de aprendizaje*. Madrid: Fundación Telefónica.
- Pollara, P. y Zhu, J. (2011). *Social Networking and Education: Using Facebook as an Edusocial Space*. In Proceedings of Society for Information Technology & Teacher Education International Conference 2011.
- Ponce, I. (2012). Monográfico: Redes sociales. Consultado en: <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/internet/web-20/1043-redes-sociales>

- Ramos, A. E. (2006). Tutoría on-line en el entorno universitario. *Comunicar: Revista Científica Iberoamericana de Comunicación Y Educación*, (29), 149–156.
- Rodríguez Espinar, S. (coord.) (2004). Manual de tutoría universitaria. Recursos para la acción. Colección Educación Universitaria. Ed. Octaedro. Barcelona. ISBN 84-8063-692-0
- Rodríguez, J. (2015). *Uso docente de recursos virtuales en la Universidad Autónoma de Aguascalientes* (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Aguascalientes. Aguascalientes, México.
- Romo, A. (2011). *La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. México, D.F.: ANUIES.
- Ruiz, L. (2007). Formación integral: desarrollo intelectual, emocional, social y ético de los estudiantes. *Revista Universidad de Sonora*, núm 19.g
- Sanz, R. (2005). Integración del estudiante en el sistema universitario La tutoría. *Cuadernos de Integración Europea*, 2(1), 69–95.
- Scolari, C. (2008): Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva. Barcelona: Gedisa, 317 pp. ISBN: 978- 84-9784-273-0.
- SEP (2014). Manual para implementar la tutoría entre pares (alumno – alumno) en planteles de Educación Media Superior. México: Subsecretaría de Educación Media Superior.
- UAA (2003). *Programa Institucional de Tutoría*. Dirección General de Docencia de Pregrado. Departamento de orientación Educativa. Aguascalientes: UAA.
- UAA (2012). *Manual Operativo del Programa Institucional de Tutoría*. Dirección General de Servicios Educativos. Aguascalientes: UAA.
- UAA (2013). *Programa Institucional de Tutoría*. Dirección General de Servicios Educativos. Aguascalientes: UAA.
- UAA (2015). *Modelo Educativo Institucional*. Dirección General de Docencia de Pregrado. Aguascalientes: UAA.

- Upcraft, M. y Stephens, P. (2000). *Academic advising and today's changing students*. San Francisco: JosseyBass.
- Urueña, A., Ferrari, A., Blanco, D. y Valdecasa, E. (2011). *Las Redes sociales en Internet*. España: Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la SI
- Valenzuela, R. (2013). Las redes sociales y su aplicación en la educación. *Revista Digital Universitaria UNAM*, 14(4). Recuperado de: [http://tutorial.cch.unam.mx/bloque4/docs/redes\\_sociales\\_educacion.pdf](http://tutorial.cch.unam.mx/bloque4/docs/redes_sociales_educacion.pdf)
- Varis, P. (2014). Digital ethnography. *Tilburg Papers in Culture Studies* (Paper 104). Recuperado de: [https://www.tilburguniversity.edu/upload/c428e18c-935f-4d12-8afb-652e19899a30\\_TPCS\\_104\\_Varis.pdf](https://www.tilburguniversity.edu/upload/c428e18c-935f-4d12-8afb-652e19899a30_TPCS_104_Varis.pdf)
- Vinent, M. (2011). La formación integral del estudiante en preuniversitario. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 3 (28).
- Wang, J. (2013). What higher educational professionals need to know about today's students: online social networks. *The Turkish Online Journal of Educational Technology*, 12(3), 14.
- Wee, J., & Lee, J. (2017). With whom do you feel most intimate?: Exploring the quality of Facebook friendships in relation to similarities and interaction behaviors. *PLOS ONE*, 12(4), e0176319.
- Zywica, J., & Danowski, J. (2008). *The Faces of Facebookers: Investigating Social Enhancement and Social Compensation Hypotheses; Predicting Facebook™ and Offline Popularity from Sociability and Self-Esteem, and Mapping the Meanings of Popularity with Semantic Networks* (Vol. 14). <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2008.01429.x>



**ANEXO 1. GUÍA DE ENTREVISTA**

**Datos de identificación**

|                      |                       |
|----------------------|-----------------------|
| Nombre:              |                       |
| Edad:                |                       |
| Centro:              | Carrera:              |
| Experiencia docente: | Experiencia de tutor: |

1. ¿Qué funciones realiza como tutor?
2. ¿Qué implicaciones tiene ser tutor?
3. ¿Por qué introdujo a Facebook dentro de la actividad de tutoría?
4. ¿Qué requirió para utilizar Facebook? (dilemas como recelo, desconfianza; capacitación; abrir una cuenta; abrir cuenta adicional a la personal...)
5. El PIT señala que los tipos de tutoría que se dan en la UAA pueden ser individual, grupal y de pares. ¿Cuáles se llevan a cabo con los recursos de Facebook? ¿Qué recursos se utilizan para cada modalidad?
6. ¿Qué características tiene por lo regular una tutoría individualizada a través de Facebook?
7. ¿Qué características tiene por lo regular una tutoría grupal a través de Facebook?
8. ¿Propone específicamente una tutoría entre pares entre sus tutorados?
9. Las dos vertientes de la tutoría son: incorporación a la vida universitaria y seguimiento hasta el proceso de titulación. A ese respecto ¿qué actividades ha utilizado para incorporar a los alumnos al ambiente universitario y con qué recursos?
10. ¿Qué implicaciones tiene dar seguimiento a los alumnos? ¿qué ejes adquiere dicho seguimiento?
11. ¿Qué actividades se utilizan para dar seguimiento a los alumnos? ¿con qué recursos?
12. ¿Qué desafíos u obstáculos ha encontrado una vez que ha utilizado Facebook, es decir, sobre la marcha? (problemáticas).
13. Desde su punto de vista, ¿cómo es la relación que se da entre usted y sus tutorados? ¿vincula esa relación al hecho de que se utilice Facebook? ¿En qué difiere de las tutorías en donde no utilizaba este recurso?

14. ¿Qué acciones tutoriales se pueden realizar mejor de manera presencial o con el uso de otros recursos?
15. ¿Contribuyen entonces las actividades que usted propone a la formación integral de los estudiantes? ¿Sería diferente si fuera presencial o si se utilizaran otros recursos?
16. ¿Cómo ayuda a usted el uso de Facebook a cumplir con sus funciones de tutor?
17. ¿Cómo colabora la utilización de esta red social a cumplir los objetivos de la tutoría?



**ANEXO 2. FORMATO PARA LA OBSERVACIÓN DE LOS GRUPOS**

**FOLIO:**

**FECHA:**

**TIPO DE PUBLICACIÓN:**

**VISTOS:**

**LIKES:**

**COMENTARIOS:**

**CATEGORÍA:**



**ANEXO 3. GUÍA PARA GRUPO FOCAL**

1. ¿Qué características tiene la vida universitaria y cómo relacionan a la actividad de tutoría con lo que viven en la universidad como estudiantes?
2. ¿Cuáles son las características de una buena acción tutorial?
3. Respecto al grupo de Facebook que utilizan para la tutoría:

|  |   |
|--|---|
| <p>a. ¿Cuáles son las bondades de utilizar un grupo de Facebook en el que se dé la acción tutorial?</p>  | <p>Diferencia si se usa un espacio en la plataforma institucional</p>   |
| <p>b. ¿Qué significado tiene pertenecer al grupo de tutoría?</p>   |   |
| <p>c. ¿Qué actividades se llevan a cabo para incorporar a los estudiantes a la vida universitaria?</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de información relevante</li> <li>- Información de las distintas instancias universitarias</li> <li>- Vinculación como grupo</li> <li>- Vinculación como carrera</li> <li>- Identidad universitaria</li> <li>- Remarcar el perfil de su carrera</li> <li>- Respuesta</li> </ul> |
| <p>d. ¿Qué sentido / utilidad tienen dichas actividades para ustedes?</p>  |   |
| <p>e. ¿Qué actividades se llevan a cabo, que ustedes consideran que ayudan a establecer una buena relación / acercamiento con su tutor?</p>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumpleaños, monitoreo</li> </ul>   |
| <p>f. ¿Qué sentido tiene para ustedes que exista una buena relación / acercamiento con el tutor?</p>   |   |
| <p>g. ¿Consideran que la relación / acercamiento con su tutor sería diferente si no se dieran estas dinámicas a través de Facebook? ¿En qué sentido?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alumnos poco participativos</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| h. ¿Qué significado adquiere para ustedes el hecho de que su tutor los tenga como amigos dentro de Facebook?  |  |
| i. ¿Qué significado adquiere para ustedes el seguimiento que les da el tutor a través de Facebook?  |  |
| j. ¿En qué difiere una consulta al tutor por inbox de una consulta a través del grupo?  |  |
| k. ¿Cuáles son las situaciones individuales más comunes?  |  |
| l. ¿Cómo ayudan los recursos de Facebook a resolver o atender esas situaciones?   | Establecer contacto para atención                  |
| m. ¿Cuáles son las situaciones grupales más comunes?  |  |
| n. ¿Cómo ayudan los recursos de Facebook a resolver o atender esas situaciones?   |  |
| o. ¿Se da una tutoría entre pares? ¿Qué características tiene?  | Si no se da, ¿se podría dar?                       |
| p. ¿Qué tareas de la acción tutorial se pueden llevar a cabo de manera más eficiente con otros recursos en lugar de Facebook?                                     |  |
| q. ¿Qué desventajas se dan con la utilización de Facebook dentro de la tutoría?   |  |
| r. ¿contribuye lo que habitualmente sucede en su grupo de Tutoría a su formación integral? ¿Cómo?   | Si no contribuye, por qué se piensa eso            |
| s. ¿Consideran que se logran los objetivos de la tutoría? ¿Qué sentido tiene para ustedes que se logren los objetivos de la tutoría con el uso de una red social? | Si no se logran, qué hace falta para que se logren |

4. Qué red social o herramienta virtual consideran que funge mejor para la creación y gestión de grupos donde se publican avisos y se comparten materiales



**ANEXO 4. PUBLICACIÓN EN REVISTA INDEXADA**

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

# EDUcación y TECnología:

una mirada desde la Investigación e Innovación

JUAN SILVA QUIROZ (ED.)



TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS



EDUCación y TECnología. Propuestas desde la investigación y la innovación educativa

Edición:

Juan Silva Quiroz

© Centro de Innovación e Investigación en Educación y Tecnología (CIIET) de la Universidad de Santiago de Chile, en colaboración con Asociación para el desarrollo de la Tecnología Educativa y de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la Educación (EDUTECH).

Diseño, composición y diagramación:

Eduardo Fernández Solís

Edición de Textos:

María José Serrano Inzunza

Valeria Catalina Campos Pinto

Viviana Pantoja Mejías

NOTA EDITORIAL: Las opiniones y los contenidos de los resúmenes publicados en EDUCación y TECnología: una mirada desde la Investigación e Innovación, son de responsabilidad exclusiva de los autores.

Primera edición: Diciembre de 2017

© de la edición: Juan Silva Quiroz

© de los textos: los autores

ISBN: 978-956-393-378-9

Las informaciones contenidas en este material pueden ser utilizadas total o parcialmente mientras se cite la fuente.

|      |   |   |      |
|------|---|---|------|
| 1977 | Autopercepción del alumnado universitario de magisterio sobre hábitos de lectura y propuestas para su mejora a través de tecnologías digitales                                      | Raul Cremades<br>Juan Lucas Onieva López  | 1037 |
| 1979 | Project VEC Virtual English Corner: An online website for Chilean elementary students and parents to support their EFL learning process   | Katherina María González González<br>Manuel Hernán Parra Cavieres   | 1040 |
| 1991 | Modelación y gestión de un ambiente virtual de aprendizaje para el estímulo y desarrollo de las (HBP) en estudiantes de la Ciudad de Montería-Colombia                              | Ferley Ramos Geliz<br>José Antonio Correa Padilla   | 1044 |
| 2009 | La teoría de Gestalt como medio creativo para mejorar la resolución de problemas matemáticos a través de la app Mathbit   | Marina Morales Díaz<br>Adelaida Montes  | 1047 |
| 2017 | Promoviendo la autonomía en alumnos ingresantes a la Universidad a través del diseño de materiales de estudio autogestionado  | Eugenia Elizabeth Enrico<br>María Luisa Bossolasco  | 1049 |
| 2029 | Algoritmo autómatas para la instalación estructurada DSpace en Ubuntu, utilizado en la implementación del Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica de Panamá         | Huriviades Calderón   | 1053 |
| 2059 | Transitando desde la innovación educativa hacia un pe más flexible -bagaje de estudio de los alumnos de lenguas   | Evangelina Flores Hernández<br>Pedro José Mayoral Valdivia  | 1056 |
| 2063 | Las TIC como generadoras de comunidades de aprendizaje en las Formadoras de Docentes  | Miguel Ángel Salas Villegas<br>Eva María del Rosario Piñón Tovar<br>Alfonso Ramírez Reyes   | 1060 |
| 2095 | Experiencia Flipped Classroom. Una estrategia novedosa  | Marina Alvarez de Lugo<br>Ivory de Lourdes Mogollón de Lugo   | 1063 |
| 2111 | Servicio de generación y almacenamiento web de certificados de participación a eventos de formación académica de la UNAE  | Francisco Diosnel Cantoni Gauto   | 1066 |
| 2125 | Facebook y la relación que se construye entre tutores y tutorados de la Universidad Autónoma de Aguascalientes  | Carlos Arteaga López<br>Ana Cecilia Macías Esparza  | 1069 |
| 2127 | Experiencia pedagógica de construcción de secuencias digitales de aprendizaje para formación inicial docente en Universidad de las Américas   | Cristian Adrián Villegas Dianta   | 1073 |
| 2167 | El blog de clase como cuaderno digital. Del libro de texto al aula lifestream   | Alfonso Vázquez Atochero  | 1076 |
| 2173 | Uso de aplicaciones de edición de video en dispositivos móviles como facilitadores del aprendizaje en el área de especialización televisiva.  | Antonio Rosas Mares   | 1079 |
| 2181 | Construcción de objetos de aprendizajes para estadística con el objetivo de experimentar la práctica profesional utilizando el software estadístico Infostat                        | Dora Yesica Apessetche  | 1082 |
| 2189 | Eficacia de un programa de estimulación de conciencia fonológica en niños de segundo nivel de transición en establecimientos municipales de la Comuna Lo Prado                      | Paulina Aravena Bravo<br>Daniela Rojas Contreras<br>Mabel Contreras<br>Andrea Cerda<br>Catalina Hernández<br>Helene Vega Figueroa | 1085 |
| 2213 | Impacto de una herramienta educativa tecnológica sobre el conocimiento de cuidadores primarios en los jardines infantiles de Bogotá, a propósito de la infección respiratoria aguda | Yaneth Caviativa Castro<br>Maria Ines Mantilla Pastrana   | 1088 |

# FACEBOOK Y LA RELACIÓN QUE SE CONSTRUYE ENTRE TUTORES Y TUTORADOS DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

CARLOS ARTEAGA LÓPEZ CARTEAGA@CORREO.UAA.MX;  
 ANA CECILIA MACÍAS ESPARZA ACMACIAS@CORREO.UAA.MX;

## RESUMEN

Este trabajo reporta el tipo de relaciones que se construyen entre tutores y tutorados, a partir de la utilización de *Facebook* dentro de la actividad de tutoría a nivel de licenciatura, en la Universidad Autónoma de Aguascalientes, reconociéndose que esta red social virtual (RSV) se utiliza como apoyo para el cumplimiento de los objetivos del ejercicio tutorial: incorporación de los estudiantes a la vida universitaria, seguimiento a su proceso de titulación y formación integral. Entre los hallazgos se tiene que la decisión de los tutores de emplear esta red social para la acción tutorial impacta en la frecuencia y la calidad de la comunicación con los estudiantes y posibilita la mejora de las relaciones tutor-tutorados, incrementando la confianza de los estudiantes para reportar alguna situación personal o académica. Además, tanto tutores como tutorados reconocen que de por sí tienen una buena relación entre ellos, pero con el uso de *Facebook* se enriquece. Se utiliza una metodología cualitativa interpretativa con el propósito de entender la forma en que las personas dan sentido a sus experiencias, ya que actualmente las RSV como *Facebook* son una de las principales formas de comunicación entre personas con intereses en común y su uso se ha extendido a varios ámbitos, incluyendo el educativo.

**PALABRAS CLAVE:** Tutoría, educación superior, *Facebook*

## INTRODUCCIÓN

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2000) señala que la formación de los estudiantes, independientemente de la naturaleza y los objetivos de cada programa académico, debe tener un carácter integral y partir de una visión humanista y responsable frente a las necesidades y oportunidades del desarrollo de México y que aunque las Instituciones de Educación Superior (IES) están orientadas principalmente a formar profesionales altamente calificados para satisfacer las necesidades y desafíos sociales, deben también ocuparse de formar ciudadanos críticos y comprometidos con sus comunidades, conscientes de las situaciones que se presentan para construir un país que brinde mejores oportunidades de bienestar para la población.

Por tanto, se considera relevante que, para lograr llevar a cabo una formación integral, las Instituciones de Educación Superior (IES) cuenten con programas y recursos que

faciliten la incorporación de los estudiantes y, además, darles seguimiento hasta el momento en que culminen su profesión, recibiendo un título.

Ante esto, una de las acciones por las que las IES están apostando, en el sentido de otorgar una formación de carácter integral a los estudiantes, es el diseño e implementación de programas de tutoría, pues de acuerdo con Sanz (2005) “el ejercicio profesional de la orientación y la tutoría en la Universidad constituye una de las estrategias de apoyo más eficaces para satisfacer las necesidades de los estudiantes” (p. 86).

Sin embargo, pese a que la tutoría se describe como un proceso útil y de ayuda para los estudiantes, existen dificultades que es necesario señalar. En primer lugar, las universidades y otras IES, al momento de diseñar sus modelos educativos, idearios institucionales y planes de acción tutorial, deben reconocer que el perfil de los estudiantes no es homogéneo, puesto que existe una gama diversa de situaciones y dificultades a las que constantemente los estudiantes se están enfrentando, que pueden repercutir en su situación personal y académica.

Por otro lado, existen también problemáticas relacionadas con la operatividad de la tutoría. Ramos (2006) identifica dificultades que se han extendido en el ámbito universitario con respecto a la acción tutorial, tales como:

Los horarios en los que se imparten las materias coinciden con los de las tutorías.

En muchos casos no se cumplen los horarios de tutoría o los profesores no están.

Los estudiantes no están seguros de qué tipo de consultas pueden hacer en la sesión de tutoría (incluso algunos piensan que molestan al profesor).

Dichas dificultades podrían superarse con la ayuda de herramientas electrónicas, gracias a que la mayoría de éstas permiten la comunicación asincrónica, evitándose así el problema de la coincidencia de horarios de tutoría con clases y las dificultades que puedan tener algunos docentes para compatibilizar la tutoría con otras labores, derivadas principalmente del ejercicio docente y de investigación, y otras adicionales como atender a congresos, acudir a