

## Tutor, capital humano imprescindible en el proceso psicopedagógico de atención personalizada para los estudiantes universitarios

**Araceli Romero Romero**

Universidad Autónoma del Estado de México

[chelitos\\_2@hotmail.com](mailto:chelitos_2@hotmail.com)

**Felisa Yaerim López Botello**

Universidad Autónoma del Estado de México

**Michelle Gasca Leyva**

Universidad Autónoma del Estado de México

**María de Lourdes Hernández Prieto**

Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli

[lulahp2003@yahoo.com.mx](mailto:lulahp2003@yahoo.com.mx)

### Resumen

La presente investigación es de suma importancia para reflexionar acerca del papel que tiene el tutor como apoyo necesario que se requiere en la educación superior, al hacer referencia al proceso de atención psicopedagógica personalizada para los estudiantes, dicho apoyo se establece por medio del análisis y síntesis al establecer los referentes teóricos sobre dicha atención. *La finalidad principal de la investigación es valorar el papel del tutor dentro del proceso psicopedagógico y así incrementar la eficiencia académica de los estudiantes.* El enfoque de sistemas se utiliza en la argumentación de la concepción teórica propuesta y el establecimiento de un manual de procedimientos que se propone en dicha investigación; partiendo de la premisa de “¿Cómo favorecer la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes, que permita generar mayor sentido de pertenencia y generar un mejor desempeño en su aprendizaje?”.

**Palabras clave:** Atención psicopedagógica, estudiantes, tutor, desempeño estudiantil, tutoría académica.

---

## Introducción

La teoría psicológica cognitiva relacionada con Jean Piaget, Vygotsky y Ausbel, que han utilizado dos atributos principales: la organización y la adaptación, donde el primer atributo quiere decir que la inteligencia está formada por estructuras o esquemas del conocimiento, cada una de las cuales conduce a conductas diferentes en situaciones específicas, esto está muy relacionado con la atención psicopedagógica personalizada porque primero hay que tener una cercanía y un conocimiento del estudiante para poder entender ciertas conductas y atender de acuerdo a sus necesidades, capacidades y limitaciones individuales. La teoría la asimilación es el proceso cognitivo mediante el cual las personas integran nuevas percepciones y experiencias a los esquemas ya existentes, esto es, que de acuerdo a los conocimientos de cada tutorado se establecerán actividades del proceso psicopedagógico personalizado.

La concepción que se tiene acerca del abandono escolar se precisa que “... la atención psicopedagógica es considerada como una acción importante en el desarrollo integral de los estudiantes, considerándose como el acompañamiento de apoyo docente de carácter individual y grupal como una actividad más de su currículo formativo; permite el esclarecimiento de dudas en el área disciplinar, el desarrollo de métodos y hábitos de estudio, así como la orientación personalizada que todo estudiante requiere para mejorar su desempeño académico.” (ProInsTA. UAEM: 9)

Es muy novedoso hacia donde se encamina la intensión del proceso de atención psicopedagógica personalizada para los estudiantes universitarios, dirigida hacia el seguimiento académico sobre la trayectoria escolar de los estudiantes a través de una herramienta de apoyo de un software que permite al

docente-tutor un medio electrónico de alerta temprana sobre los índices de reprobación, rezago y deserción así como un campo hacia el trabajo colegiado entre tutores del mismo claustro.

### **Planteamiento del Problema**

Cómo favorecer la atención personalizada de estudiantes pertenecientes al programa del estudiante perteneciente al Programa de Tutoría que genere mayor implicación de los alumnos en su proceso de aprendizaje.

Por lo anterior es necesario implementar un Programa de tutoría de manera integral que permita pasar por un proceso de afianzamiento, integración, participación, motivación de todos los elementos que conforman una institución, (profesores, alumnos ,autoridades) además de difundir el programa en la unidad académica; y de vincularse con todas aquellas instancias que complementen la labor tutorial (orientación vocacional, apoyo psicológico y pedagógico, servicios médicos, visitas a institutos, etcétera).

Las universidades e instituciones de educación superior presentan una problemática compleja y frecuente como la deserción, el rezago estudiantil, bajos índices de eficiencia terminal.

### **¿Cómo favorecer la atención personalizada de los estudiantes pertenecientes al programa de tutoría académica para generar en ellos mayor implicación en su proceso de aprendizaje?**

La tutoría académica históricamente la encontramos como un proceso de enseñanza aprendizaje que ha centrado su atención en el docente. Esta manera de enfocar la educación tiende a desaparecer en la actualidad dado que busca una mejor calidad de la educación, tratando de superar las limitaciones de la educación tradicional, desde el siglo pasado se han desarrollado nuevas ideas de carácter psicopedagógico que han propuesto nuevos rumbos para la educación, aparejados a una serie de transformaciones que en prácticamente todos los órdenes sociales se han venido sucintando, sobre todo a partir de las últimas décadas. Es por eso que cabe preguntarse qué cambiar y cómo hacerlo.

**PROCESO DE ATENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA PERSONALIZADA**

El proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios, epistemológicamente, es un proceso para la formación integral, en tanto se dirige a movilizar todo el potencial regulador y autorregulador de los sujetos implicados (Tutor-asesor-psicólogo-alumno), al desarrollo de sus motivaciones, habilidades, capacidades y competencias profesionales. Es un proceso de construcción y reconstrucción de su equilibrio, orientado al alcance de niveles superiores de desarrollo, a un crecimiento personal y profesional en relación con las demandas que la sociedad le traza.

La categorización realizada en torno a las exploraciones investigativas permite enfatizar el carácter personalizado de la misma, ya que parte de la concientización de los implicados de sus propios recursos, y las necesidades de reforzar su propio desarrollo de forma permanente. Se subraya también el carácter social, ya que acontece en el sistema de interacciones que realiza el sujeto en los disímiles espacios sociales. Aquí se evidencia una constante interrelación entre lo “interpsicológico” y lo “intrapsicológico”.

A partir de lo antes expuesto en esta investigación se argumentan las dimensiones como dirección que debe tomar este proceso, relacionadas con:

1. Dimensión de interrelación entre los sujetos implicados.
2. Dimensión de participación consciente de los estudiantes.
3. Dimensión de cualificación de la actividad pedagógica del tutor.

**1. Dimensión de interrelación entre los sujetos implicados.**

El proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios, transcurre en la relación del colectivo de sujetos implicados (Tutor- asesor- especialistas de la instancia de apoyo-estudiante) ver figura 1 como grupo en sí, para sí y para el otro, lo que constituye una regularidad de este proceso.



**Figura 1. Dimensión de interrelación entre los sujetos implicados en el proceso de tutoría.**

**Elaboración propia 2013**

La interrelación entre los sujetos implicados se constituye en un elemento de análisis en el proceso, teniendo en cuenta que es unidad de combinación esencial de la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios. La esencia del colectivo es lograr un crecimiento profesional y personal en los estudiantes que se están formando, en la misma medida en que se produce un desarrollo en los otros sujetos involucrados. De todo lo anterior se precisa que el colectivo de sujetos inmerso en la atención psicopedagógica es un proceso grupal.

El proceso grupal del colectivo de sujetos que accionan durante la tutoría ocurre a través de un sistema de relaciones entre: Tutor- asesor- especialistas de la instancia de apoyo- alumno. En este sistema de relaciones, se potencia el trabajo con los sujetos, que debe revertirse en el alumno.

Por su parte los asesores académicos tienen la misión de atender integralmente a los estudiantes, puntualizando la atención y solución a los problemas de aprendizaje.

Por el papel que juega el tutor se hace necesario precisar cualidades y rasgos esenciales que han de caracterizarlo:

**Poseer competencias pedagógicas, tales como:**

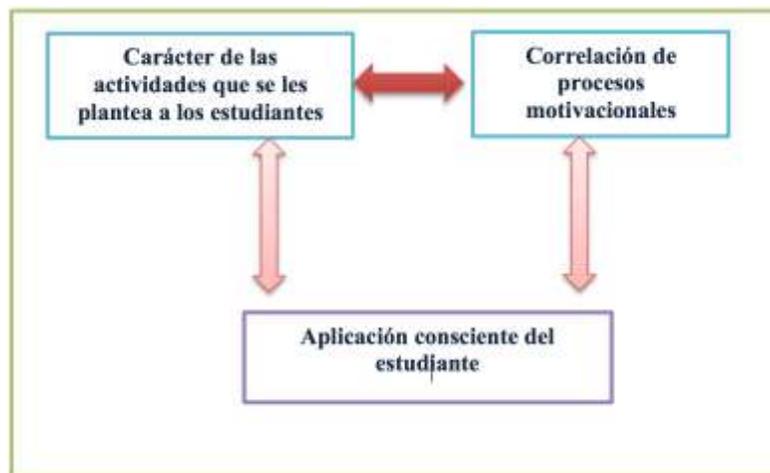
- a) Percepción: Pone en alerta ante cualquier situación que pudiera afectar la conducta de los estudiantes, su esencia radica en la posibilidad que tiene el tutor en percibir y comprender rápidamente los posibles problemas de los estudiantes que le permita proyectar rápidamente las acciones necesarias para su atención y solución.
- b) Expresividad: Permite transmitir, manifestar sus ideas, conocimientos, convicciones y sentimientos mediante la palabra, sus expresiones y gestos, aspectos que favorecen la comunicación en su actividad pedagógica.
- c) Comunicativa: Garantiza el establecimiento de adecuadas interrelaciones con los estudiantes, asesores y psicólogos; tomando en consideración las particularidades individuales de los sujetos con los que se establece el vínculo comunicativo; ello implica adecuados tonos y estilos, saber escuchar y aceptar.
- d) Pronostica: Son las condiciones para proyectar y continuar desarrollando con éxito la personalidad del estudiante, es la aptitud de prever los frutos de su labor y anticiparse a la conducta del estudiante en diversas situaciones, en nuevos contextos, ajustando sus acciones en similares situaciones incluso a las características propias de cada sujeto.
- e) Organizativa: Se manifiesta por un lado en la aptitud para organizar y conducir el trabajo entre los participantes en la tutoría, propiciar su cohesión, estimulando en los estudiantes su actividad y desarrollando en ellos la iniciativa y la autonomía. Por otro lado, se manifiesta además, la aptitud para organizar las actividades convenidas y ejercer el autocontrol de las mismas.
- f) Diagnóstica: Se refiere al conocimiento profundo de las características propias de los estudiantes desde el punto de vista biológico, psicológico y social. Esto servirá de punto de partida para el análisis de las principales manifestaciones del comportamiento que con regularidad pueden darse fundamentalmente en el contexto universitario.

- g) De dirección científica: El tutor dirige un grupo de estudiantes, al tener que planificar, organizar, ejecutar y controlar un grupo de acciones, además, corresponde a éste coordinar y guiar a diferentes estudiantes en función del logro de determinados objetivos previamente establecidos.
- h) De aplicación de la metodología de la investigación en su desempeño: En el contexto de la tutoría, el docente debe aplicar en su actuación cotidiana las herramientas que aporta la metodología de la investigación en tanto su actividad debe adquirir un verdadero carácter científico, al tener que proyectar acciones y trazar estrategias para resolver los problemas que se presentan en la práctica pedagógica, sólo será posible por medio de la aplicación y procesamiento de los instrumentos de investigación con los que opere en la práctica.

## **2. Dimensión de participación consciente de los estudiantes.**

En esta investigación se considera que se pueda alcanzar una motivación por parte de los estudiantes, estableciendo una correlación entre los procesos motivacionales: motivación eminente y motivación periódica, a partir de las actividades que debe desarrollar el estudiante para alcanzar los objetivos previstos.

El proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios, se produce en la dinámica integradora entre el carácter intradisciplinar en el desarrollo de las actividades que se les plantea a los estudiantes y la correlación de procesos motivacionales que propician el desarrollo del proceso de atención, sintetizado en la implicación consciente del estudiante (figura 2), según sus autorreferentes como recurso personológicos, lo que se constituye en una regularidad de este proceso.



**Figura 2. Dimensión de participación consciente de los estudiantes.**

**Elaboración propia 2013.**

Los procesos motivacionales que ocurren en el estudiante, se definen como aquellos procesos psíquicos que influyen en el estudiante a partir de la correlación de aspectos externos e internos que activan, orientan, mantienen, provocan y regulan la esfera motivacional-afectiva del sujeto para su actuación.

La correlación de los procesos motivacionales en los estudiantes, tiene lugar a través del proceso de atención psicopedagógica personalizada, con ayuda del desarrollo de las actividades, a partir de una adecuada instrumentación de las mismas, que significa potenciar lo intradisciplinar en el desarrollo de las actividades, de ahí la importancia de apuntar, que estos procesos a pesar de ser de naturaleza psicológica, necesitan para adquirir sentido en su accionar formativo sobre el estudiante un contexto pedagógico, de ahí su connotación pedagógica al manifestarse en el proceso pedagógico de la atención personalizada, e influir en el desarrollo de la motivación de los estudiantes.

Se entiende como motivación eminente al proceso motivacional que en el plano externo expresa la necesidad que tienen otras personas, infraestructuras, que el sujeto en cuestión, el estudiante desarrolle las actividades previstas. Hay que lograr en el estudiante que se conviertan en trascendentes para él las

influencias externas, motivos extrínsecos que recibe del colectivo de sujetos que se implican en su proceso de aprendizaje, a través del conjunto de todas las actividades docentes, extradocentes y extraescolares.

Se contribuye también a definir la motivación periódica como un proceso motivacional que en el plano interno el sujeto, estudiante, expresa la necesidad de establecer recursos propios para realizar las actividades de forma reiterada. El estudiante logra por él mismo expresar sentimientos, emociones, estados de ánimos, motivos intrínsecos que lo vinculan con el desarrollo de las actividades presentadas en el proceso de atención psicopedagógica personalizada.

El estudiante tiene que recurrir muchas veces a sus propios recursos individuales-personales para con las actividades que tiene que desarrollar, sin desprenderse de la experiencia acumulada en el quehacer como estudiante universitario y sin perder la esencia de la motivación eminente, van aflorando en él, en intervalos cada vez más cortos y con mayor intensidad; cualidades, capacidades, que va utilizando y enriqueciendo en su propia formación.

El protagonismo del estudiante es la síntesis que expresa su posición activa positiva y transformadora en el proceso de su formación. Se define como un comportamiento social activo, crítico y constructivo estructurado sobre la base de una participación consciente que le permite al sujeto identificar los fines de su actividad y en consecuencia con ello, tomar iniciativas para alcanzar dichos fines. Es un proceso que le permite al estudiante comprender qué hace, para qué lo hace, porqué lo hace, cómo debe hacerlo y con qué recursos cuenta para hacerlo.

Para lograr esta participación activa cobran importancia los autorreferentes que como recursos personológicos se precisan para el desarrollo del potencial autorregulador, en relación con las necesidades de favorecer un desarrollo potencial del estudiante, estos son: autorreflexión, autovaloración, autodeterminación y autoeducación.

La autorreflexión está en la base del potencial autorregulador de la personalidad e incluye la reflexión del estudiante sobre sus estrategias del pensar, motivaciones y cualidades personológicas en general, reflexión sobre sus formas de actuar y sistema de relaciones, en relación con lo realizado por otras personas o con otros momentos de su actuación. Esto permite elaborar juicios sobre sí y trazar estrategias de comportamiento que le satisfagan, en relación con lo mejor de su entorno social y el proyecto social general. Es decir, la autorreflexión interesa a su vez la autovaloración, autodeterminación y autoeducación. Esto se logra en un proceso interactivo, planificado y organizado, a través de un proceso de atención personalizado, el cual parte de ubicar realmente al estudiante en el centro de la actividad pedagógica, logrando que asuma una posición activa, consciente, reflexiva, que lo comprometa con su aprendizaje y la educación general de su personalidad, a partir de la concientización que él haga de sus propios procesos de desarrollo que permita “la implicación de la personalidad en todos los procesos que el individuo participa” (F. González 1993).

### **3. Dimensión de cualificación de la actividad pedagógica del tutor.**

Las actividades pedagógicas que se desarrollan en el proceso de la atención psicopedagógica personalizada constituye una mediación pedagógica. Ellas instituyen la concepción básica, a partir de la cual se concibe dicho proceso. Es a través de esta mediación pedagógica que se propicia una acción interventiva, participativa y creativa, que utiliza la comunicación como instrumento mediador; dirigida al desarrollo de la personalidad de los estudiantes; tiene un carácter integrador, con significado y sentido para los sujetos implicados en el trabajo de la asesoría, a partir de las condiciones concretas en que transcurre el desarrollo de las actividades.

La ejecución debe ser producto del establecimiento de un sistema actividad - comunicación en su interrelación dialéctica, a la que se presta especial atención en este modelo por la importante función que juegan en el desarrollo de la personalidad del estudiante, pues es en el complejo sistema de relaciones que establecen los tutores, asesores, especialistas de la instancia de apoyo y estudiante en las disímiles actividades; donde deviene el propio crecimiento personal del estudiante; efecto de un ambiente

pedagógico estimulador y recompensante, generado, entre otros factores, por un tipo de comunicación con carácter desarrollador, según definición de Fernando González Rey (1995).

El proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes universitarios, transcurre en la relación entre la funcionalidad de la actividad pedagógica del tutor, con su accionar como orientador educativo, sintetizada en el carácter de las actividades desarrolladas por los estudiantes (Ver figura 3), lo que constituye una regularidad de este proceso.



**Figura 3. Dimensión de cualificación de la actividad pedagógica del tutor. Elaboración propia 2013**

De lo anterior se puede precisar que la actividad pedagógica del tutor, se entiende como aquella actividad encaminada al desarrollo de la personalidad del estudiante, realizada por el docente designado para el cumplimiento de este rol, se basa fundamentalmente en acciones de coordinación y orientación del sistema actividad – comunicación, que incluye a los sujetos implicados en este proceso y regulado por los objetivos o exigencias formativas trazadas por la universidad.

La funcionalidad de la actividad pedagógica del tutor se caracteriza por las funciones de coordinación, diagnóstico y dirección.

La función de coordinación es distintiva del tutor y de hecho lo diferencia de los asesores y psicólogo. Esta función se establece y adquiere significativa importancia en tanto es la vía para el establecimiento de la necesaria coherencia de las influencias educativas entre los diferentes participantes en el proceso de atención; está presente en todas las demás funciones, pues el tutor no actúa de manera aislada.

La acción de coordinación no podría realizarse con eficiencia si no se cumple o materializa en la práctica concreta la función diagnóstica. El tutor juega un papel importante en este sentido, si desea conducir acertadamente el proceso de formación de sus estudiantes en las actuales condiciones de la universidad.

El tutor asume la responsabilidad de conformar un diagnóstico que integra el resultado de lo realizados por cada docente en particular que le imparte una materia al estudiante, más el diagnóstico de la situación del estudiante en otros contextos de actuación (familia y comunidad), de manera que se integre un diagnóstico bio-psíquico- social.

Un aspecto esencial en el cumplimiento de esta función por parte del tutor, es lograr un adecuado diagnóstico también de los asesores y el psicólogo que trabaja con el estudiante, teniendo en cuenta que para la solución de los problemas existentes tanto de aprendizaje, como formativos, en los estudiantes, debe éste apoyarse en estos agentes.

Esta función no tiene carácter espontáneo, requiere una adecuada coordinación; ello garantizará que en ese constante proceso de interrelación los tutores lleguen a caracterizar a sus estudiantes para lograr con éxitos los objetivos propuestos.

La función de dirección es inherente a la actividad pedagógica del tutor, ya que la dirección en este proceso de atención, involucra a varias personas, se ejecutan acciones o tareas que han sido coordinadas y orientadas por el tutor, para lograr los objetivos o metas a alcanzar e implica la participación activa de los sujetos. El cumplimiento por parte del tutor de esta función, algo muy relacionado con su estilo, exige la

observancia de determinadas normas, tales como: lograr incorporar al proceso de dirección a todos los implicados en el proceso de atención psicopedagógica; asignar tareas a los miembros del colectivo en forma precisa y concreta; velar por la materialización de las decisiones tomadas; aplicar en inteligente combinación el elogio con la amonestación; ser ejemplo ante los demás miembros del colectivo que dirige; cumpliendo ante todo con sus responsabilidades; respetar a todos los participantes, manteniendo con ellos buenas relaciones de trabajo.

Es así que las actividades que se planteen y desarrollen los estudiantes deben caracterizarse por las cualidades siguientes:

1. La comunicación desarrolladora:

- Ver al estudiante como sujeto activo en su desempeño. El tutor, asesor y psicólogo como orientador – facilitador.
- Centrar el proceso de atención psicopedagógica personalizada, en las necesidades y posibilidades del estudiante.
- Individualizar el proceso de atención psicopedagógica personalizada, de acuerdo a las características y ritmo de desarrollo de cada estudiante.
- Respeto a la individualidad
- Relación creativa tutor- asesor- psicólogo con el estudiante; caracterizado por un clima positivo y motivante con respecto a la individualidad.
- El intercambio, caracterizado por el diálogo abierto que permita a los estudiantes emitir sus criterios, valoraciones, juicios; defenderlos y confrontarlos con otros criterios y puntos de vista.

2. El carácter desarrollador de las actividades:

- Carácter productivo.
- Carácter múltiple y heterogéneo, con posibilidades de opciones.
- Dirigido al desarrollo de recursos personológicos.
- Complejidad creciente, según las características de los estudiantes, evitando estereotipos.
- Dosificación coherente, dada la incidencia que ello tiene en el desarrollo de intereses.

Las cualidades de la actividad pedagógica del tutor se direccionan hacia los diferentes componentes personales del proceso pedagógico de la atención psicopedagógica personalizada y en las actividades, mediatizadas por un sistema de relaciones de carácter desarrollador, se materializan las acciones para la contribución colectiva a la formación de la personalidad de los estudiantes.

Estas cualidades garantizan el desarrollo de las condiciones necesarias para que aflore un ambiente favorable característico del proceso de atención psicopedagógica personalizada, lo que evidentemente proporciona el escenario necesario para que el desempeño de los tutores, asuma nuevas dimensiones y perfeccione su accionar en la práctica pedagógica concreta.

## **METODOLOGÍA**

Partiendo de la premisa “Cómo favorecer la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes, que permita generar mayor sentido de pertenencia y generar un mejor desempeño en su aprendizaje”. Se establece como objetivo general elaborar el procedimiento que favorezca el desarrollo del proceso de atención psicopedagógica personalizada del estudiante.

### **Diseño de investigación asumido**

El trabajo de investigación se desarrolló bajo el paradigma y tipo de investigación mixto, donde predomina la investigación- acción. De ahí que la estrategia investigativa a seguir sea de la investigación-acción en la cual se interpreta lo que piensan y expresan los involucrados en la investigación.

La finalidad de esta investigación-acción es resolver el problema relacionado en cómo favorecer la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la UAEM. Tiene como propósito fundamental aportar información que guíe la toma de decisiones para este programa. Con la investigación acción se pretende propiciar el cambio en la atención psicopedagógica personalizada, realizando algunos ajustes a este proceso para que tanto los tutores y los estudiantes; así como los asesores e instancias de apoyo tomen conciencia de su papel en el proceso de transformación de la atención personalizada.

Fundamentalmente en desarrollar una atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes. Tiene como característica que al mismo tiempo que se ha investigado se ha intervenido durante el proceso de investigación.

## **DESARROLLO**

En las siguientes líneas se presenta un bosquejo de las fases que comprende la investigación acción, que de forma genérica se desarrolla siguiendo un modelo en espiral de ciclos sucesivos.

Tomando como base la Metodología que propone el Sistema Institucional de Tutoría Académica (SITA). Este trabajo de investigación utiliza un paradigma cualitativo, con un enfoque de investigación- Acción en el programa de tutoría con una orientación personalizada, vinculando 3 momentos; **sensibilización y capacitación de los tutores, análisis de las necesidades individuales y desarrollo del programa psicopedagógico.**

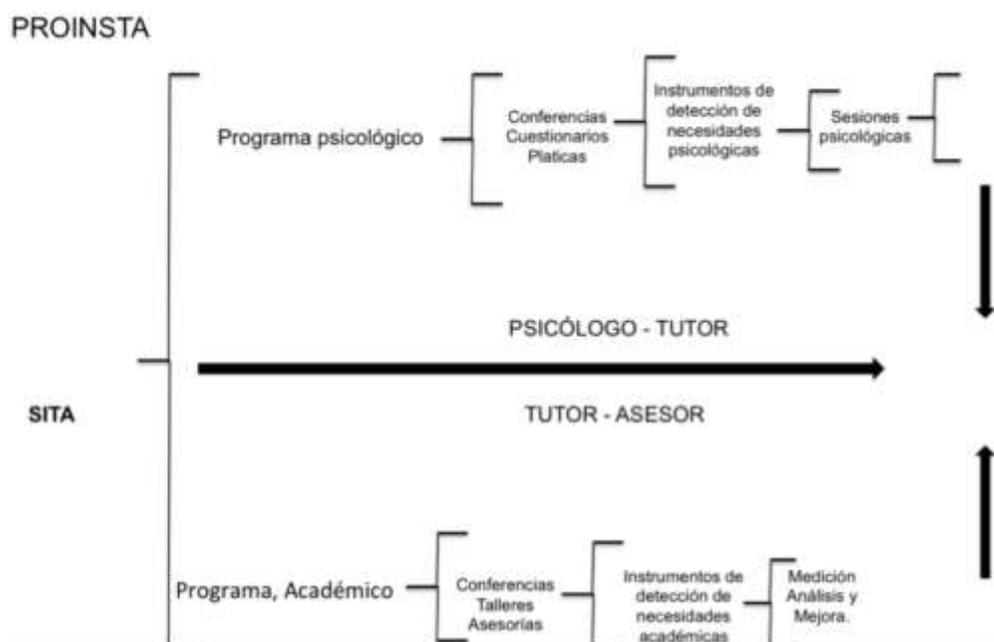
Los tutores deberán adquirir competencias de formación, comunicación y renovación pedagógica, implementaran estrategias de enseñanza-aprendizaje y/o canalizaran a instancias especializadas según las necesidades requeridas por los tutorados, posterior a esta actividad se deberán realizar evaluaciones pertinentes de la eficiencia académica lograda.

Derivado de los avances académicos logrados, proponer alternativas de mejora continua para **eleva la eficiencia académica de los estudiantes pertenecientes al programa de tutoría académica.**

Es necesario entender que el alumno es un ser distinto de los otros; singular, único e irrepetible y por tanto requiere de una atención individual.

Atender a la diversidad, es partir de las diferencias y aprovecharlas, para el crecimiento personal y colectivo de los alumnos.

El proceso de la formación académica del alumno depende de sus características individuales, pero sobre todo de los apoyos y ayudas que se le proporcionen.



**Figura 4. MODELO PSICOPEDAGÓGICO DE ORIENTACIÓN PERSONALIZADA**

Elaboración propia 2013.

Atender a la diversidad, es partir de las diferencias y aprovecharlas, para el crecimiento personal y colectivo de los alumnos.

El proceso de la formación académica del alumno depende de sus características individuales, pero sobre todo de los apoyos y ayudas que se le proporcionen.

1. Curso de formación para tutores y sensibilización para tutores.
2. Establecer plantilla de tutores de acuerdo al análisis por tutor.

3. Presentación de la plantilla de tutores y tutorados ante la academia.
4. Elaboración de plantillas de asesores académicos (De acuerdo a su desempeño como docente)
5. Analizar las necesidades académicas, socioeconómicas y socio afectivas de cada alumno respecto al resultado del EXANII, estudio socioeconómico y/o trayectoria académica.(Diagnóstico académico y psicológico).
6. Turarías grupales
7. Tutorías individuales

El diseño utilizado es el presentado por Hernández Sampieri,R. (2006), a partir de las concepciones de Creswell (2005), Álvarez-Gayou (2003), Sandín (2003) y McKernan (2001), donde se precisa que los ciclos de la investigación acción son, para este caso se considerará como etapas en el proceso de investigación acción:

- I. Detectar el problema de investigación, clarificarlo y diagnosticarlo.**
- II. Formulación de un plan o programa para resolver el problema.**
- III. Implementar el plan o programa y evaluar resultados.**

A continuación se expone el desarrollo de cada una de las etapas.

#### **Etapas I. Detectar el problema de investigación, clarificarlo y diagnosticarlo.**

Para la detección del problema relacionado con la necesidad de introducir precisiones en la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), fue necesario el conocimiento a fondo la naturaleza del problema.

Para esto la investigadora quien se desempeña como responsable de la Unidad de Atención y Seguimiento de Tutorías, trabaja directamente en el contexto donde se desarrolla este proceso, a partir de lo cual se conoce qué ha pasado y cómo sucede el proceso de tutoría. En este sentido se detectaron las siguientes irregularidades:

- Por parte del tutor falta de compromiso, falta de conocimiento de objetivos del proceso ya que cuando hay junta para describir dicho proceso no se encuentran todos los tutores y al momento de realizar las actividades falta comunicación e información para llevarlas a cabo, sentido de pertenencia al proceso de tutoría.
- Por parte de los estudiantes que requieren algún tipo de apoyo no se acercan para poder ser apoyados.
- Falta de espacios para la atención psicológica y faltan aulas para las asesorías académicas.
- También la falta de tiempo por todos los actores involucrados para llevar a cabo dicho proceso.

Un elemento importante para llevar a cabo esta investigación acción fue la selección de los docentes que contarán con el perfil para fungir como tutores, según lo precisado en el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA).

Por otro lado durante la inmersión en la problemática que se trata fue recopilando datos a partir de la entrevista e intercambio, en varias sesiones; con estudiantes, tutores, asesores y especialistas de las instancias de apoyo; observó a cada uno de ellos durante el desarrollo de las diferentes actividades, relacionadas con la tutoría y el papel que jugaban los estudiantes en la concientización del desarrollo de sus actividades para lograr los objetivos propuestos. También se revisaron informes presentados por los diferentes sujetos implicados en la tutoría; así como el Sistema Institucional Inteligente de Tutoría Académica (SITA), herramienta tecnológica en la cual se registran el plan de trabajo de los estudiantes, las tutorías tanto individuales como grupales y las actividades de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje, así como los reportes parcial y final de las actividades.

A partir de los datos recopilados, estos se analizaron y generaron categorías y temas que debían tratarse tales como: el proceso de la atención personalizada de los estudiantes, el papel que desempeñan todos los implicados. Para esto se aplicó la **técnica de Análisis de problema**, donde se evaluó el problema, sus antecedentes y sus consecuencias.

Luego de este análisis se elaboró **un reporte con el diagnóstico del problema**, el cual fue presentado a los participantes (Tutores, asesores, especialistas de instancias de apoyo y estudiantes) de manera que a través de un taller, aplicando inicialmente una lluvia de ideas, estos pudieran agregar datos y validar información sobre la problemática, en particular de lo que debía tratarse. En este sentido se acordó que la problemática estaba en la atención psicopedagógica personalizada que necesitaba el estudiante, pero aprovechando la tutoría, para lograr los objetivos propuestos en su formación.

Finalmente quedó **planteado el problema**: ¿Cómo favorecer la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM), que permita generar mayor sentido de pertenencia y por tanto propiciar un mejor desempeño en la enseñanza-aprendizaje de los estudiantes?. Teniendo el problema precisado se transitó a la segunda etapa.

### **Etapa II. Formulación de un plan o programa para resolver el problema**

Durante la elaboración del plan se continuó recogiendo información relacionada con el planteamiento del problema. A partir de ahí dicho plan a seguir se conformó con los siguientes elementos:

Prioridades: Atender desde el punto de vista psicopedagógico y de manera personalizada a los estudiantes, a través del programa de tutoría académica, para propiciar un mejor desempeño en el proceso de enseñanza aprendizaje y lograr los objetivos propuestos por el ProInsTA.

Metas: Establecer un proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes, a través del programa de tutoría académica, a partir de su estructuración mediante un manual de procedimiento que imbricará la relación de trabajo entre todos los sujetos implicados en la tutoría.

### **Objetivos específicos:**

1. Capacitar a sujetos que desarrollan la tutoría.
2. Determinar estructura y contenido del manual de procedimiento.
3. Desarrollar la atención personalizada a partir de las precisiones que se deriven del manual de procedimientos.
4. Evaluar el manual de procedimientos establecido.

Tareas:

1. Capacitar a sujetos que desarrollan la tutoría:

- Desarrollar seminario relacionado con la actividad tutorial, según lo precisado en la fase II de instrumentación del ProInsTA. Se prevé hacer referencia a los diferentes aspectos del proyecto.
- Desarrollar taller relacionado con la metodología de la investigación acción, de manera tal que posibilite establecer precisiones en el diseño de investigación establecido.
- Desarrollar conferencia relacionada con los fundamentos psicopedagógicos de la atención personalizada de los estudiantes, con la intención de que desde el punto de vista teórico estén preparados para proponer acciones concretas para dicha atención.
- Debatir en grupo sobre la opinión que tienen los tutores, asesores, instancias de apoyo y estudiantes en relación a cómo es hasta ese momento la atención de los estudiantes.

2. Determinar estructura y contenido del manual de procedimiento:

- Valorar con los sujetos implicados en el proceso de tutoría la estructura del manual de procedimientos.
- Determinar el contenido de cada uno de los elementos que componen el manual de procedimientos.
- Desarrollar el taller relacionado con posibles indicadores para evaluar la aplicación del manual de procedimientos.

3. Desarrollar la atención personalizada a partir de las precisiones que se deriven del manual de procedimientos:

- Intercambiar con todos los sujetos implicados en el proceso de tutoría de cómo propiciar la atención personalizada de los estudiantes. Esto se realizará a través de talleres.
- Orientar a los sujetos implicados en el proceso de tutoría para la aplicación de la estrategia a seguir en la atención personalizada de los estudiantes.

4. Evaluar el manual de procedimientos establecido:

- Elaborar y aplicar instrumento para la recogida de información sobre la satisfacción o insatisfacción de los sujetos implicados en el proceso de tutoría.

- Procesar resultados.
- Informar resultados.

Una vez planificado el plan propuesto se pasa a la implementación del mismo.

### **Etapa III. Implementar el plan o programa y evaluar resultados.**

Durante esta etapa se le fue informando a todos los sujetos implicados sobre las actividades que realizaban los demás, de manera que se motivaran todos para que lo planificado se ejecutara de acuerdo a lo esperado y que cada cual realizara su mejor esfuerzo, asistiendo a todo el que lo necesitara.

La implementación del plan propuesto en la etapa anterior se describirá a partir de los objetivos específicos y tareas que se diseñaron:

#### **1. Capacitar a sujetos que desarrollan la tutoría:**

- Los sujetos fueron capacitados en lo relacionado con la actividad tutorial, según el ProInsTA, donde se destacaron los siguientes aspectos:
  - ✓ Conceptualización de la tutoría.
  - ✓ Objetivos generales y particulares; así como las metas y estrategias del ProInsTA.
  - ✓ Perfil, competencias, funciones, derechos y obligaciones del tutor.
  - ✓ Derecho y obligaciones de los estudiantes.
  - ✓ Actividad tutor- estudiante.
- En lo relacionado con la metodología de la investigación acción se precisaron aspectos tales como:
  - ✓ Características de la investigación acción.
  - ✓ Papel de los participantes.
  - ✓ Etapas en que se desarrolla.

- En lo relacionado con los fundamentos psicopedagógicos de la atención personalizada de los estudiantes se atendieron aspectos como:
  - ✓ Características de la atención psicopedagógica personalizada.
  - ✓ Interrelación entre lo sujetos implicados en un proceso de atención psicopedagógica personalizada.
  - ✓ Participación activa y consciente de estudiantes en su atención psicopedagógica personalizada.
  - ✓ Cualidades de la actividad pedagógica del tutor.
- Sobre la opinión que tienen los tutores, asesores, instancias de apoyo y estudiantes en relación a cómo es hasta ese momento la atención de los estudiantes; al desarrollar el debate en grupo se precisaron los siguientes criterios:
  - ✓ Tutores: No siempre la atención es personal con el estudiante, sino que por problema de tiempo se hace por medio del Sistema Inteligente de Tutoría Académica SITA.
  - ✓ Asesores: La atención va dirigida fundamentalmente a problemas de aprendizaje en una materia determinada, y no siempre se interesa por los problemas de índole familiar, personal, entre otros que pueda tener el estudiante que influyen en su aprendizaje. Por otro lado cuando se asesora en grupo, no siempre se atienden las diferencias individuales de los estudiantes.
  - ✓ Especialistas de instancias de apoyo: Generalmente se trata a los estudiantes desde el punto de vista de la problemática que los lleva al especialista, pero no siempre lo relacionan con su influencia en el aprendizaje.
  - ✓ Estudiantes: En sentido general coinciden con los criterios antes mencionados y aluden, además, a que cuando val al SITA a ver los planes de trabajo y los informes que se hacen sobre su persona, no siempre responde a sus intereses, además de interpretarlos en ocasiones con puntos de vistas diferentes al de los que los elaboran, dígase tutor, asesor o especialistas de instancias de apoyo.
  - ✓ El trabajo con los tutores mediados con el SITA, no permite en la mayoría de los casos, una orientación personalizada y donde se tenga en cuenta el contexto en que se desarrollan las actividades.
  - ✓ Los planes de trabajos dejados en el SITA no siempre tienen un carácter flexible y adaptado a los estudiantes, por lo que no siempre cubren las expectativas o a sus necesidades inmediatas.

- ✓ En sentido general no siempre hay una comunicación permanente y fluida, interpersonal (individual o grupal) con los estudiantes.

2. Determinar estructura y contenido del procedimiento:

- A partir de un taller donde los tutores, asesores, especialistas de instancias de apoyo y estudiantes expusieron lo que a su consideración debía contener el manual de procedimientos, para la atención personalizada, se llegó a la conclusión que como manual debía tener ciertas informaciones generales y esenciales, tales como:

- Propósito.
- Alcance.
- Responsabilidad y autoridad.
- Normatividad aplicable.
- Políticas.
- Diagrama de bloque del procedimiento.
- Glosario.
- Anexos.

En cuanto al contenido de cada uno de los elementos que componen el procedimiento, luego de un intenso debate se precisó como sigue:

**Contenido:**

1. **Propósito.** Establecer lineamientos para brindar atención personalizada a los estudiantes.
2. **Alcance.** Este proceso aplica al claustro de tutores, estudiantes, asesores, instancias de apoyo desde la detección de necesidades del estudiante hasta su atención.
3. **Responsabilidad y autoridad.**

**Estructura y contenido del manual de procedimiento.**

<b><i>Puesto</i></b>	<b><i>Responsabilidad</i></b>	<b><i>Autoridad</i></b>
<i>Responsable de tutoría académica</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser el medio de comunicación entre las instancias de apoyo psicológico y/o claustro de tutores.</li> <li>• Realizar una base de datos de competencias profesionales de la plantilla docentes, para la asignación de asesorías académicas.</li> <li>• Coordinar y vigilar el cumplimiento de todas las actividades del tutor, asesor, estudiante, instancias de apoyo.</li> <li>• Dar seguimiento a la lista de asistencia de asesores académicos.</li> <li>• Generar constancias de asesorías académicas.</li> </ul>	<p>Autorizar la canalización de los estudiantes a instancias de apoyo psicológico.</p> <p>Aprobar o rechazar la continuidad como tutor o asesor</p>
<i>Tutor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la trayectoria académica e identificar necesidades académicas y psicológicas del tutorado.</li> <li>• Realizar diagnóstico psicológico y académico al principio del semestre.</li> <li>• Canalizar al estudiante a los programas establecidos en el proceso de atención personalizada.</li> <li>• Registrar en el Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA), las tutorías, asesorías y canalizaciones que haya recibido</li> </ul>	<p>Determinar el tipo de tutoría, asesoría y canalización que requiere el estudiante.</p>

	<p>el estudiante.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunir a los estudiantes tres veces al semestre en tutorías grupales de acuerdo al cronograma del programa de tutoría académica.</li> <li>• Ingresar al Sistema Inteligente de Tutoría Académica y generar el reporte parcial y semestral de acuerdo al calendario de SITA.</li> <li>• Firmar en el carnet del estudiante, la asistencia a tutorías grupales e individuales.</li> </ul>	
<i>Asesor</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar la lista de control de asistencia de asesores académicos.</li> <li>• Brindar el servicio del programa de asesorías (asesorías académicas, talleres, seminario y/o guías de estudio) con respecto a las necesidades del estudiante.</li> <li>• Registrar adecuadamente las actividades realizadas, en el reporte de asesoría y entregarlo a la responsable de la unidad de atención y seguimiento a tutorías al final de cada semestre.</li> <li>• Registrar la asistencia de los estudiantes en el formato lista de asistencia a asesoría académica.</li> </ul>	<p>Diseñar herramientas y metodologías para la enseñanza de la asesoría asignada.</p>
<i>Tutorado</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistir en tiempo y forma a las tutorías, asesorías y canalizaciones.</li> <li>• Recabar la firmar en el carnet de la</li> </ul>	<p>N/A</p>

	<p>asistencia a tutorías, asesorías y canalizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder, atender y consultar actividades en el SITA.</li> <li>• Realizar la evaluación del desempeño del tutor en el formato evaluación del tutor.</li> <li>• Realizar la evaluación del desempeño del asesor en el formato evaluación del asesor.</li> </ul>	
<p><i>Instancias de apoyo</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmar en el carnet del tutorado, la asistencia de cada sesión.</li> </ul>	<p>Diseñar los programas de acuerdo a la necesidad detectada del estudiante.</p>

**Tabla 1. Estructura y contenido del manual de procedimiento. Elaboración propia 2013.**

## Conclusión

El desarrollo de la investigación permitió llegar a las siguientes conclusiones:

- La determinación de los antecedentes históricos sobre la tutoría académica permitió poder constatar de que a pesar de las diferentes épocas, en diferentes lugares y con diferente culturas es necesario el apoyo a estudiantes y contar con profesionales integrales y de calidad, por lo cual se llevaron a cabo diferentes estrategias, pudiendo observar y participar en cierta medida con él, apoyando y supervisando en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas en un clima de confianza que permitía conocer otros aspectos de la vida personal del alumno, sugiriendo actividades extracurriculares, resumiendo el fortalecimiento en la relación tutor-alumno, la supervisión por parte del tutor en cuanto a la formación profesional abarcando aspectos científicos, humanísticos y éticos, impulsando el nivel de educación superior, lo anterior implicó la

necesidad de fomentar la operación de programas de apoyo y atención diferenciada a los estudiantes.

- Los referentes teóricos sobre la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes y la tutoría académica se constituyeron en fundamentos que permitieron comprender el objeto de estudio de la investigación y establecer vacíos epistemológico que posibilitaron luego la argumentación teórica de la concepción que se presenta.
- El diagnóstico del estado actual del problema posibilitó constatar que existían dificultades en el proceso de tutoría y la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes.
- La concepción teórica que se presenta ha permitido argumentar las relaciones esenciales que se dan en la atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes a través del programa de tutoría académica, resaltándose la interrelación entre los sujetos implicados, la participación consciente de los tutorados y la cualificación de la actividad pedagógica del tutor.
- Desde el punto de vista práctico se presenta un Manual de Procedimientos que a partir del desarrollo de una investigación mixta, con predominio de lo cualitativo, en especial del método de investigación- acción; posibilitó demostrar que con su aplicación se puede propiciar el desarrollo del proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes a través del programa de tutoría académica.
- A partir del criterio de expertos se pudo corroborar que hay evidencias de la efectividad que tienen las etapas para la implementación del proceso de atención psicopedagógica personalizada de los estudiantes a través del programa de tutoría académica, por medio del manual de procedimientos establecidos.

## **RECOMENDACIONES**

El desarrollo de la investigación permitió establecer algunas recomendaciones que pueden seguirse trabajando:

- ✓ Aplicar el manual de procedimientos en otros contextos universitarios con vista a perfeccionarlo y generalizarlo, según las condiciones de la práctica pedagógica de donde se aplique.

- ✓ Continuar profundizando en aspectos relacionados con:
  - Las relaciones que se establecen entre todos los participantes en el proceso de tutoría y el papel que desempeña cada uno.
  - El protagonismo estudiantil que deben desempeñar los estudiantes universitarios, desde la concepción de proyectos integrales emprendedores, en su formación.
  - El papel que desempeña el tutor como figura central de coordinación de toda la actividad de atención personalizada de los estudiantes universitarios

## Bibliografía

- Álvarez, G. J, J.L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós Educador.
- Ausbel, D.P. (1963). *Psicología Educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México, ed. Trillas.
- Díaz, García y León, (2006). *El Programa Institucional de Tutoría Académica (PROINSTA)*. UAEM.
- González, R.F. (1995). L. S. *Vygotski y el problema de la personalidad en el enfoque histórico-cultural*. Universidad de la Habana, Cuba y Universidad de Brasilia, Brasil.
- Hernández, S. R. & et. al. (1995). *Metodología de la investigación*. México, Mc. Graw Hill. (3ª Ed).
- Vigotsky, L.S. (1979). *Aprendizaje y desarrollo intelectual en la edad escolar*. En LUKIA, LEONTIEV, VIGOSKY. *Psicología y Pedagogía*, A kal, Madrid, pp. 23-40.
- Portal SITA. (2011). Universidad Autónoma del Estado de México. [https://www.sita.uaemex.mx/tutoria/index\\_ok.html](https://www.sita.uaemex.mx/tutoria/index_ok.html)
- PROINSTA, UAEM (2012). Dirección de Apoyo Académico a Estudiantes y Egresados. Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.