

## **Una experiencia educativa, la e-tutoría en educación virtual con la aplicación del desarrollo tecnológico**

Elizabeth Valenzuela González  
Universidad de Guadalajara

### **Resumen**

El presente trabajo presenta la experiencia de un docente en el desarrollo de procesos tutoriales en una Institución de Educación Superior (IES), realizada dentro de algunas asignaturas de la Licenciatura en Educación (LED), haciendo uso de las aplicaciones del desarrollo tecnológico en e-tutorías en educación virtual como una alternativa que brinda oportunidades a los estudiantes al contar con acompañamiento en su ámbito de estudio para evitar la deserción o el rezago educativo. Las interrogantes a las que se enfrentó el docente fueron: ¿Cómo configurar acciones tutoriales en la educación virtual para mejorar el desarrollo de los estudiantes? ¿Cómo se puede impactar con el desarrollo tecnológico desde la acción e-tutorial para evitar el rezago o la deserción de los estudiantes? Con el objetivo de responder a estas preguntas se realizó la investigación mediante dos momentos: a) En el primer momento se realizó un registro que inicia con la revisión interna de los datos existentes del registro del estado administrativo y académico de los estudiantes dentro de la IES, en el espacio de tutorías, datos personales de los participantes de cada curso asignado al docente, lo que permitió documentar los datos específicos de 64 tutorados que se atendieron en el 2016 calendario A, para determinar debilidades y oportunidades de mejora educativa; b) El segundo se realizó a través de la

ejecución de un cuestionario no estructurado, que por conveniencia del estudio se aplicó utilizando el correo electrónico a los estudiantes que participaron en este ciclo escolar, a partir del cual se identificaron las necesidades a atender dentro de la acción e-tutorial. El análisis de los datos recabados se siguió con una estrategia metodológica de análisis cualitativo a través de análisis del discurso para plantear propuestas y realizar acciones de acompañamiento.

**Palabras clave:** desarrollo tecnológico, e-tutoría, educación virtual

## **An educational experience, e-tutoring virtual education with the application of technological development**

### **Abstract**

*This work presents the experience of a teacher in the development of processes tutorials in a Higher Education Institution (HEI), carried out within some subjects in the Bachelor's Degree in Education (LED), making use of the applications of technological development in e-Tutoring in virtual education as an alternative that provides opportunities for students to have accompaniment in their field of study to prevent the desertion or the educational gap. The questions faced by the teacher were: How do i set up actions tutorials in virtual education to improve the development of the students? How can you make an impact with the technological development from the action e-tutorial to avoid the lag or the desertion of the students? With the goal of answering these questions, the research was carried out by two moments: A) in the first moment was made a record that starts with the internal review of the existing data in the registry of the State administrative and academic achievement of the students within the IES, in the space of tutoring, personal data of participants in each course assigned to teaching, which allowed to document the specific data of 64 tutored that helped me in the 2016 calendar, to determine weaknesses and opportunities for educational improvement; B) The second was carried out through the implementation of a structured questionnaire, that for the convenience of the study was applied using the email to the students who participated in this school year, from which a number of needs were identified to address within the action*

*e-tutorial. The analysis of the data collected was followed with a methodological strategy of qualitative analysis through discourse analysis to make proposals and carry out actions of accompaniment.*

**Keywords:** *Technological development, e-mentoring, virtual education*

## **Conceptualización contextualizada de la e-tutoría dentro de la educación virtual**

La educación virtual obedece a las tendencias educativas internacionales, las cuales sostienen que los estudiantes son sujetos activos quienes desarrollan habilidades y competencias utilizando las tecnologías, la cual se incorporan día a día en sus actividades cotidianas; en sus procesos de enseñanza y aprendizaje, y les permite llegar a ser autogestivos, seguir aprendiendo a lo largo de la vida y a relacionarse e interactuar con otros en ambientes colaborativos.

De acuerdo con Borje (1985), la educación a distancia es una modalidad educativa que permite el acto educativo con la utilización de diferentes métodos, técnicas, estrategias y medios, en una situación en la cual estudiantes y docentes se encuentran separados físicamente y solo se interrelacionan de manera asincrónica: “el estudiante se encuentra a cierta distancia del profesor ya sea durante una parte, la mayor parte o incluso todo el tiempo que dure el proceso educativo” (p.17).

Bautista (2011) explica que los cambios profundos acontecidos a principios del siglo XXI, sobre temas educativos, son evidentes, grandes avances y desarrollos tecnológicos que están conduciendo a una auténtica revolución social y educativa, y quienes están inmersos en ella no pueden sustraerse del desarrollo de la tecnología. Esto ha contribuido a la desaparición de barreras comunicacionales, ha pretendido una flexibilización en el mundo educativo, al cual se está abriendo cada día, impactando entre otros ámbitos en lo económico y laboral; se ha recubierto de inmediatez en las actividades naturales y sociales

(p. 435), por ello el uso de determinadas aplicaciones del desarrollo tecnológico en los espacios educativos resulta trascendental.

En este ámbito de la educación, la e-tutoría académica tiende a concretarse como una estrategia de carácter formativo y orientador del estudiante universitario de la LED, en su acompañamiento para el desempeño educativo en entornos virtuales de aprendizaje, por lo cual resulta importante determinar: “la tutoría se considera como un conjunto de actividades que propician situaciones de aprendizaje y apoyan el buen desarrollo del proceso académico con el fin de que los estudiantes orientados y motivados desarrollen autónomamente su propio proceso” (Bavativa, 1986).

El término “tutor” proviene del latín *tutor-tutoris*, el cual refiere a quien hace el papel de defender, guardar, preservar, sostener, sustentar, socorrer. Al parecer introduce en los sistemas a distancia por la *Open University* de Inglaterra (Mejía, 1984, p. 62), donde el sujeto en cuestión realiza múltiples funciones: docentes, administrativas, orientadora, facilitadora de acompañamiento (p. 64). Según Mejía las funciones del tutor contienen varias dimensiones como el ser:

Orientador, un apoyo o facilitador de los aprendizajes de los estudiantes. Requiere de estar en constante capacitación para realizar bien su trabajo en la modalidad a distancia, poseer habilidades y conocimientos en el manejo de las diferentes formas de comunicación, ser un auténtico agente de cambio capacitado para la innovación educativa (p. 33).

Este brindará y dará seguimiento e impulso motivacional, funcional, tecnológico y pedagógico a quien acompañe en el logro de aprendizajes, brinde información de retorno, promueva el desarrollo de técnicas y habilidades, asesore en situaciones de tipo administrativo e incluso emocional, que establezca vínculos, esté en constante capacitación y formación, demuestre calidad en el aprendizaje, maneje materiales del aprendizaje utilizando aplicaciones del desarrollo tecnológico como herramientas educativas, ofrezca asesoría en consecución y uso de los recursos, apoye al trabajo en grupo, proporcione servicio a la comunidad, realice investigación y gestione conocimientos.

Desde lo cual se desarrolla el componente pedagógico en la presencia de las TIC en el ambiente educativo de las aulas virtuales, desde donde se plantean amplias posibilidades para enriquecer la interacción entre docente-estudiantes, estudiante-estudiante-, materiales educativos y herramientas tecnológicas de comunicación y colaboración que se ofrece a la comunidad dentro del modelo educativo del SUV en el uso didáctico de las TIC, y los materiales digitales de cada asignatura como Objetos de Aprendizaje y parte del Diseño curricular desde la plataforma digital para dar lugar a un componente acompañamiento al ofrecer asesoría tecnológica y pedagógica, con la posibilidad de integrar redes sociales de conocimiento en el contexto educativo como el realizado a los 64 estudiantes de la LED (2016 A).

### **¿Cómo configurar acciones tutoriales que competan a la educación virtual para mejorar el desarrollo de los estudiantes?**

La función tutorial abarca las acciones formativas que ejercen en los docentes e-tutores el deseo de motivar, orientar, asesorar, evaluar y retroalimentar a los estudiantes. Estas se pueden sintetizar en tres rubros: interacción, motivación y construcción del conocimiento, de acuerdo con Moore y Kearsley (1996) y enunciados por Evia (2007):

- La interacción puede ser de cuatro tipos: estudiante–contenido, estudiante–docente-e-tutor, y estudiante–estudiante, estudiante–tecnología donde la e-tutoría adquiere importancia en su vinculación con los aspectos motivacionales, la retroalimentación, el diálogo, la orientación personalizada, la ayuda en cercanía, la comprensión de los contenidos y clarificación de dudas a través de foros, correo electrónico, *chats*, videoconferencia, WhatsApp, etcétera. De acuerdo a las necesidades y estilos de aprendizaje, mediante el apoyo de las nuevas tecnologías se hace la invitación a desarrollar habilidades como la creatividad, responsabilidad, solidaridad.
- La motivación reside en la habilidad de generar mensajes motivacionales de acompañamiento, que eviten los sentimientos de soledad y aislamiento en

los estudiantes, y fomenten el interés en el curso y la satisfacción por participar en su proceso educativo.

- La construcción y generación del conocimiento permanece en la habilidad del docente-e-tutor para manejar métodos de instrucción que propicien el trabajo en equipo, la colaboración, los valores, mejorar las aptitudes y resolver problemas, al compartir experiencias, intercambiar ideas y discutir soluciones para formar de comunidades de aprendizaje.

Lo que permite desarrollar proyectos que se planteen desde un Plan de Acción con apartados específicos donde se postula como se atendieron a los 64 estudiantes, considerando para esto la existencia de un sistema Integral de Tutorías dentro de la Universidad de Guadalajara (UdeG), en específico en el Sistema de Universidad Virtual (SUV) como IES que estimula la interacción del estudiante–e-tutor mediante el uso de la plataforma electrónica, donde:

- Permite generar un agenda de atención tutorial
- Enviar y recibir mensajes entre tutor y tutorado
- Conocimiento de datos de contacto entre tutor y tutorado
- Conocimiento de situación e historial académico del tutorado por parte del tutor
- Conocimiento de factores de riesgo del tutorado por parte del tutor
- Registro de la actividad tutorial
- Gestión coordinada académica, administrativa y emocional para apoyar al estudiante para proseguir con su desempeño educativo

Lo que se encuentra determinado dentro del Programa Institucional de Tutorías (PIT) de la UDG, donde se manifiesta que la tutoría académica es el proceso de acompañamiento personal y académico del estudiante, y está centrado en el logro de una formación integral que se orienta de manera conjunta hacia los factores y situaciones que dificultan o enriquecen el aprendizaje.

De acuerdo con Chan (2004), la vivencia de los educandos en el entorno digital supone un modo distinto de pensar. La función del espacio para aprender y de las actividades de los estudiantes para acceder, apropiarse y procesar

información así como para desarrollar competencias profesionales. El ambiente virtual les brinda la oportunidad de desarrollo para capacitarse, formarse en un campo determinado dentro de la oferta académica del SUV.

Los estudiantes adquieren conocimientos específicos en una rama del saber desarrollando habilidades, aptitudes, valores y competencias; con la opción de introducirse en el ámbito de las tecnologías que les permiten interactuar con sus asesores, con el contenido específico, disciplinar y secuencial de las asignaturas, unidades de aprendizaje de cada sección, en su relación con y entre compañeros, en la búsqueda de información para aplicarla a las necesidades e intereses que se requieren en cada instrucción o indicación.

### **¿Cómo se puede impactar con el desarrollo tecnológico desde la acción e-tutorial para evitar el rezago o la deserción de los estudiantes?**

Para impactar con el desarrollo tecnológico desde la e-tutoría de manera institucional se plantearon los siguientes retos:

- Cobertura, crecimiento, consolidación y ampliación de la acción tutorial virtual en este trabajo, donde los 64 estudiantes fueron atendidos por el docente.
- La prestación, seguimiento, control y gestión de acciones para mejorar el desarrollo educativo de los estudiantes bajo su cargo, mediante la utilización de aplicaciones dentro del desarrollo tecnológico, la conformación de espacios de confianza en la relación e-tutorial desde los foros, el correo electrónico en la cercanía con la plataforma institucional, con las aplicaciones tutoriales que permite el SUV.
- La creación de comunidades para compartir contenidos, experiencias, recursos y espacios académicos en la acción de la e-tutoría para estudiantes en coordinación con el coordinador de la carrera, quien debió atender a los estudiantes en riesgo.
- La generación de conocimiento en la producción, intercambio y uso efectivo de recursos, sistemas y servicios tutoriales en cercanía desde la plataforma del SUV.

- La constante actualización del docente en las acciones tutoriales.

En el aula virtual estudiantes y docentes e-tutores interactúan con los materiales educativos digitales a través del equipamiento, la conectividad y la plataforma tecnológica y los espacios que se generan. Esta mediación se da dentro y fuera del aula, en casa o en lugares públicos, jardines con conexión o cibercafés que se convierten en ambientes de aprendizaje.

El docente-e-tutor reconstruye, por tanto, los ambientes de aprendizaje agradables en la educación virtual cuando establece vínculos de acercamiento mediante la utilización de diferentes aplicaciones del desarrollo tecnológico, generando empatía y sinergias con claridad para lograr los aprendizajes esperados. Reconoce los elementos del contexto desde donde se realiza la interacción con el estudiante. Examina las características de las TIC para utilizar las más adecuadas al contexto y la situación que se presenta al identificar la relevancia de los materiales educativos digitales y su vinculación con otros recursos.

Con ello promueve el desarrollo de redes de aprendizaje a través del correo electrónico, el *blog*, los foros, las *wikis*, entre otras. Enfoca las ventajas de mantener, prolongar y estrechar las interacciones de los actores educativos, con respeto y solidaridad. De acuerdo con Berge y Collins (1996), retomados por Cabero (2004) y por Evia y Ricalde (2007), en el modelo concreto de competencias profesionales relativas al docente, el e-tutor, ha de centrarse en los roles y funciones contemplando los ejes Pedagógico, Organizacional, Social, Técnico y Evaluativo, donde estos resultan ser:

- *Pedagógico* implica el dominio sobre la asignatura; los principios filosóficos y éticos de la educación, conocimientos acerca de cómo se aplica la didáctica de la asignatura, así como la capacidad de transmitir o crear actividades de aprendizaje (Regan, 1992) acordes al Diseño curricular establecido en el SUV y en específico en la LED.



- *Organizacional* comprende el conocimiento de un plan de acción consistente en gestionar tiempos en línea; colaborar con otros docentes (Ardizzone y Rivoltella, 2004); organizar el trabajo en grupo (Perrenoud, 2004); facilitar la coordinación entre los segmentos; establecer estructuras lógicas en la comunicación en línea acordes a las necesidades del estudiante; los objetivos del curso y facilitar la relación entre estudiantes sujetos a la investigación.
- *Social* consiste en la creación de un ambiente agradable de aprendizaje, mediante la interacción con los estudiantes y con otros profesores, administradores y directivos. La realización del seguimiento será positivo de todas las actividades humanas (Pallof y Pratt, 2005); apoyar el desarrollo del aprendizaje colaborativo y la formación de comunidades sociales y/o comunidades virtuales de aprendizaje; expresar interés y apoyo a las necesidades y aprendizajes individuales que ayuden a disminuir los índices de deserción y rezago educativo en 64 estudiantes en LED.
- *Técnico* se instruye a los estudiantes, se procura dar consejos y apoyo técnico; utilizar el correo electrónico; crear, administrar y participar en comunicaciones asincrónicas (Valverde y Garrido, 2005); participaciones en tiempos reales en sesiones de *chat*; utilizar diversas herramientas tecnológicas adecuadas al contenido temático; usar el *software* con propósitos específicos (Barker, 2003); apoyar a los estudiantes en cuanto a posibles dificultades que puedan surgir en el desarrollo de todo el proceso y continuar con su carrera.
- *Evaluativo* implica el diseño y aplicación de valoraciones diagnósticas, evaluaciones sumativa y formativa para recoger y valorar información, tomar decisiones; proporcionar juicios de valor (Zabalza, 2003); globales e individuales de las actividades realizadas en los cursos en específico LED, 2016 A, para participar con el tutorado en el propio proceso formativo, validando la aplicación de recursos tecnológicos y realizar investigaciones que enriquezcan el conocimiento.

Los cambios profundos acontecidos a principios del siglo XXI sobre temas educativos son evidentes, grandes avances y desarrollos tecnológicos que han contribuido a la eliminación de murallas informacionales, las cuales conllevan

movimientos naturales y sociales. Por lo cual en este trabajo se pretendió identificar y analizar la experiencia docente de la e-tutoría, aplicando el desarrollo tecnológico para evitar el rezago y la deserción como parte de los procesos generados desde el ámbito de la docencia en educación virtual, considerando las preguntas de investigación: ¿cómo configurar acciones tutoriales en la educación virtual para mejorar el desempeño estudiantil?, ¿cómo se puede impactar con el desarrollo tecnológico desde la acción e-tutorial para evitar el rezago o la deserción de los estudiantes?

### **Procesos metodológicos aplicados a la investigación**

Para el análisis de los datos recabados se siguió una estrategia de análisis dentro del enfoque cualitativo, la cual tiene como objetivo la descripción del fenómeno de la e-tutoría a través de análisis del discurso mediante estudio descriptivo y documental. Por ello, se partió de determinar que el análisis del discurso hace referencia a una disciplina cuyo objeto de estudio es el discurso, esto es, el uso que de la lengua hacen los hablantes en situaciones, hechos o sucesos determinados.

Esta investigación presenta la experiencia de un docente de las IES, quien ha estado tutorando a sus estudiantes durante un semestre en el cual se persiguió la aplicación del desarrollo tecnológico en e-tutorías para disminuir el rezago educativo y la deserción. De este modo la totalidad de los estudiantes sujetos, atendidos a los cuales se les envió un cuestionario escrito vía correo electrónico, quienes respondieron fueron 34 y ellos se convierten en el objeto de estudio.

A Z. S. Harris (1952) se le debe el empleo del término *análisis del discurso*, con dicho término hacía referencia desde los postulados y la proyección de los procedimientos propios de la gramática estructuralista a unidades superiores a la oración. Este está expuesto a diversas técnicas de análisis e incluso entre la interpretación crítica en el proceso general de la investigación donde el análisis de la conversación, de acuerdo con Cordero (2010), es otra línea más bien

analítica que surgió de la microsociología y la etnometodología sobre todo en EE. UU; se enfoca sobre el discurso como interacción primero en el análisis detallado de las estructuras y estrategias de la conversación, y después de las interacciones verbales en las instituciones y organizaciones como los estudiantes de la LED del SUV en 2016 A.

Dentro de los procesos, la investigación se realizó en dos momentos de información: a) en el primer momento, considerando que la investigación documental según Ander Egg (1998) se realiza sobre los documentos que son registros de hechos o rastros de “algo” que ha pasado, de ahí su función de “testimonios” que proporcionan información, datos que constituyen un tipo de material útil para la investigación social.

Se desarrolló la investigación documental en la base de datos de la IES sobre la información encontrada en la plataforma, durante el semestre 2016 A. Inició con la revisión interna de los datos que se encuentran en el registro del estado administrativo y académico de los 64 estudiantes de la LED en el SUV, por medio de éste se obtuvo información directa del estatus académico, datos personales lo cual permitió documentar datos específicos de los tutorados atendidos por el docente para precisar debilidades y oportunidades de mejora educativa.

Lo que sirvió para dar paso al segundo momento: b) se realizó a través de la ejecución de un cuestionario no estructurado con diez preguntas abiertas y generales, las cuales favorecen la interacción y la recolección de los datos que por conveniencia se aplicó. Se utilizó el correo electrónico a quienes –64 estudiantes– participaron en este ciclo escolar, donde sus respuestas fueran más verídicas al expresar sus opiniones de manera anónima y confidencial. La participación en el estudio fue totalmente voluntaria y solo contestaron 34 participantes. Se identificaron las necesidades a atender dentro de la acción tutorial, donde el análisis de los datos recabados se siguió con una estrategia metodológica de análisis cualitativo, a través de análisis del discurso.

El cuestionario fue validado por dos doctores en Educación, con base en el instrumento conformado por diez de preguntas adecuadas al problema de investigación. Se valoraron individualmente, y en colectivo, determinando categorías de análisis utilizando una lista de cotejo, donde se ponderaron para el análisis de datos y determinar el impacto de la acción del e-tutor, a partir del cual se identificaron las necesidades de los estudiantes a atender para configurar propuestas tendientes a mejorar el desempeño estudiantil en las asignaturas del docente.

### **Análisis de resultados**

Al seguir el enfoque cualitativo se utilizó una estrategia de análisis a través de análisis del discurso, que llevó a revisar, comparar, analizar y registrar los datos obtenidos en la investigación documental que permitieron determinar cómo lo mencionan Llorente y Romero (2005) el centrarnos en cuestiones tales como: ¿qué técnicas, con base en los nuevos roles, funciones y competencias, deberá desempeñar el e-tutor?, ¿qué formación precisa?, ¿sobre qué herramientas de comunicación se basará la función e-tutorial?, ¿qué estrategias podrá poner en funcionamiento? Para lo cual los resultados de la investigación documental permitieron darnos cuenta del estatus de los 64 estudiantes, los resultados fueron los siguientes:

- 54 Sin problemas académicos o administrativos
- 2 Apoyando al Programa Cartera de Proyectos
- 2 Movilidad Universitaria
- 4 Estatus Artículo 33
- 2 Artículo 34

De los cuales, los estudiantes:

- Sin problemas académicos o administrativos requieren de ser atendidos con cuidado, respeto y constante observación, pues se presentaron casos de ausencia en el envío de sus trabajos de seis estudiantes quienes por diversos motivos personales, de trabajo o de salud presentaron ausencias o demoras en la entrega de sus actividades de manera periódica; se les dio seguimiento para

impulsarlos y retomar su secuencia en el desempeño académico, consejos y apoyo moral por la pérdida de familiares cercanos, logrando que concluyeran su ciclo escolar.

- Apoyando al Programa Cartera de Proyectos, del cual se ausentan de sus actividades por desarrollar los trabajos del proyecto, vinculando siempre sus actividades integradoras a lo cual el diseño curricular determina dentro de su asignatura a cursar.
- Movilidad Universitaria, había estudiantes de otros centros quienes cursar asignaturas similares, y en ocasiones dejan de enviar actividades. Hay que invitarlos a continuar con su compromiso universitario.
- Estatus Artículo 33. El alumno que por cualquier circunstancia no logre una calificación aprobatoria en el periodo extraordinario, deberá repetir la materia en el ciclo escolar inmediato siguiente donde se ofrezca, teniendo la oportunidad de acreditarla durante el proceso de evaluación ordinario o en el periodo extraordinario, excepto para alumnos de posgrado. En caso de no lograr acreditar la materia en los términos de este artículo será dado de baja.
- Artículo 34. El alumno que haya sido dado de baja conforme al Artículo 33 de este ordenamiento podrá solicitar por escrito a la Comisión de Educación del Consejo de Centro o de Escuela antes del inicio del ciclo inmediato siguiente en cuando haya sido dado de baja, una nueva oportunidad para acreditar la materia o materias que adeude.

Se considera que solo contestaron el cuestionario 34 participantes, los resultados de las respuestas al cuestionario se clasificaron en reactivos organizados en las siguientes categorías establecidas como se muestra en la tabla 1:

<b>Tabla 1.</b> Organización de los reactivos e-tutor y su relación el desarrollo tecnológico			
<b>Categoría</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Total de frecuencias</b>
Relación con un e-tutor en la licenciatura	Durante tu estancia en la LED has tenido un e-tutor	Sí	18
		No	16
	Sabías que en el SUV, en la LED, tú puedes contar con un e-tutor	Sí	13
		No	21
	Te gustaría participar con tu e-tutor mediante la utilización de las aplicaciones que nos presenta el desarrollo tecnológico	Sí	29
		No	5
Problemas educativos en la LED, riesgos de rezago o deserción	Qué representa para ti tener cerca un e-tutor	Nada	4
		Contar con un docente que me preste atención	5
		Tener un asesor en línea que me pueda ayudar en lo académico, técnico o pedagógico	25
	Cuántas veces te has conectado con tu e-tutor	1 a 3 veces	6
		3 o más	12
		Nunca	16
	Has tenido problemas con tu desempeño educativo	Sí	17
		No	12
	Cuáles aplicaciones tecnológicas te gustaría que se implementaran para realizar el trabajo de e-tutoría y evitar la deserción y rezago educativo	Alguna vez por diferentes problemas estuve a punto de dejar mis estudios.	3
		Aplicación Art. 33	1
		Aplicación Art. 34	1
		Foros, <i>chats</i> , videos	9
		Redes sociales	6
<i>Apps</i> desde los móviles		2	
Crear redes en todos los medios posibles		17	

Identificación de las acciones de un tutor	Cuál es la finalidad de ponerte en contacto con tu e-tutor	-Disipar dudas	20
		-Apoyarme en solucionar problemas educativos o conflictos estudiantiles	8
		-No lo he necesitado	4
		-Platicar con él sobre problemas personales	2
		-Revisar a los estudiantes y supervisarlos	5
	Qué acciones consideras debe hacer un e-tutor	-Platicar de mis experiencias educativas	0
		-Enviar mensajes conocer datos del tutorado, saber de sus necesidades	29
Consideras importante tener un e-tutor	Sí	30	
	No	2	
	No la contestaron	2	

Con todo esto se concluye que a los estudiantes les gustaría participar con e-tutor que pueda ayudar en lo académico, técnico o pedagógico mediante la utilización de las aplicaciones que nos presenta el desarrollo tecnológico para resolver problemas en el desempeño educativo. Cree redes en todos los medios posibles y lograr conocer datos del tutorado, saber de sus necesidades y lograr posibles mejorías en su desempeño. Donde el trabajo e-tutorial será de ayuda al estudiante y frenará el rezago y la deserción educativa en la LED en el SUV.

## Conclusiones

En la experiencia docente el desarrollo de la acción e-tutorial permitió ofrecer a los estudiantes de la IES recursos tecnológicos adicionales para apoyarse en asesorías disciplinares y metodológicos, al atender sus dudas y apoyarlas en la dirección de sus trabajos, al satisfacer sus necesidades, asegurar su desarrollo a través del acompañamiento donde la importancia de analizar sistemáticamente la acción e-tutorial proporciona información confiable, la cual propicia la identificación de oportunidades instrumentar medidas y favorecer la eficiencia del trabajo tutorial con la utilización de aplicaciones tecnológicas

favorecieron la comunicación en foros, envío de *memes*, videos para evitar el rezago y la deserción educativa, cartas y mensajes en WhatsApp.

Esto llevan a exponer acciones e-tutoriales tendientes a mejorar el desarrollo de los estudiantes cómo aplicar innovaciones tecnológicas para fortalecer los aspectos que se promuevan desde la coordinación con los responsables de LED. Es donde se realizó el trabajo al ofrecer al estudiante una atención personalizada que les brinde información y atención, invitándolos a participar y dar el seguimiento oportuno y sistemático en la orientación vocacional.

Realizar estudios de usuarios para comprender cuáles son las debilidades de los estudiantes y mejorar su desempeño educativo. Desarrollar guías como diferentes instrumentos, actividades o mecanismos que les permitan conocer la normatividad, formatos, trámites, requerimientos de la IES. Asimismo, utilizar las redes sociales, grupos en Twitter, tanto en grupos específicos que se han conformado de cada materia o de egresados del SUV como de manera abierta, para que la población en general conozca más sobre el SUV a través de noticias y testimonios de éxito o progreso laboral o económico expresado por los estudiantes. Al considerar que la difusión es de suma importancia para aquel estudiante que comienza sus estudios.

Con todo esto será más fácil realizar la labor educativa como e-tutores para desarrollar, innovar y solucionar problemas, enfrentar retos o desafíos educativos con una postura personal sobre temas de interés y relevancia general, considerando diferentes puntos de vista de manera crítica y reflexiva para impulsar el logro de los estudiantes que aprendan de manera autogestiva, colaborativa y en equipos desarrollando distintos niveles e intereses a lo largo de la vida. Al participar con una conciencia cívica y ética en la vida de su comunidad, región, de México y del mundo para lograr mantener una actitud respetuosa hacia la interculturalidad y la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales y del uso adecuado de las diferentes aplicaciones que el desarrollo tecnológico nos brinde.



## Referencias bibliográficas

Ander-Egg, E. (1998). *Introducción a las técnicas de investigación social*. (21ª Ed.). México: El Ateneo.

Anderson, T. (2001). Assessing Teaching Presence in a Computer. Conferencing Context. *Journal of Asynchronous Learning Network*, 5 (2).

Bautista, A. (2010). *Desarrollo tecnológico y educación Madrid: Fundamentos revista Educatio*. México: Siglo XXI. Recuperado de [http://www.unesco.org/education/pdf/53\\_21.pdf](http://www.unesco.org/education/pdf/53_21.pdf)

Bavativa de G, M. y González P, I. (1986). *El sistema tutorial en Colombia*. Bogotá, Colombia: Proyecto PNUD/UNESCO/ICFES. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3640242.pdf>

Berge, Z. L. (1995). The Role of the Online Instructor/Facilitator. *Educational Technology*, 35 (1), 22-30. Recuperado de <http://www.secgral.udg.mx/sites/archivos/normatividad/general/ReglamentoGeneralEPAlumnos.pdf>

Centro Virtual Cervantes (2016). *El análisis del discurso*. Recuperado de [http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/diccio\\_ele/diccionario/analisisdiscurso.htm](http://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/analisisdiscurso.htm)

Chan Núñez, M. E. (2001). Tendencias en el diseño educativo para entornos de aprendizaje digitales. *Revista Digital Universitaria*. 5 (10). ISSN: 1067-6079.

Chan (2004). *Modelo Educativo del Sistema de Universidad Virtual*. Recuperado de [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Modelo\\_Educativo\\_SUV](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Modelo_Educativo_SUV)

Cordero Noguera, M. J. (2010). Cómo hacer análisis crítico del discurso. *Una perspectiva latinoamericana" de Neyla Pardo Abril Boletín de Lingüística*. (XXII), 33, enero-junio, pp. 145-152. Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.

Evia Ricalde, A. & S. J. Pech Campos (2007). Modelo contextual de competencias para la formación del docente-tutor en línea. *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Recuperado de Extraordinario. [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_02/n8\\_02\\_evia\\_pech.pdf](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/n8_02_evia_pech.pdf)

Fernández, E., et al. (2010). *La enseñanza a distancia y el rol del tutor virtual: una visión desde la Sociedad del Conocimiento*. Granada, España: (VII) 9, abril. ISSN: 1695-324X. Recuperado de <http://www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticanet/numero9/Articulos/Formato/articulo2.pdf>

Holmberg, B. (1985). *Educación a distancia. Situación y perspectivas*. Buenos Aires, Argentina: Kapelusz.

Maya Betancourt A. (1993). *La educación a distancia y la función tutorial. Oficina Subregional de Educación de la UNESCO para Centroamérica y Panamá*. San José, Costa Rica: UNESCO.

Moreno Castañeda, M. (1997). *VI encuentro Internacional de Educación a distancia*. México: Universidad de Guadalajara.

Llovera, B. A. (2010). *El tutor en la modalidad a distancia virtual*. Tesis de maestría no publicada. Morelos, México: Universidad Fray Luca Paccioli.

Sogues Montserrat P., Mercé Gisbert C. (U. Rovira i Virgili) & Sofía Isus Barado (U. de Lleida) (España) E-tutoría: Uso de las tecnologías de la información y comunicación para la tutoría académica universitaria. (2007). *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. Monográfico 2007. Vol. Extraordinario. Recuperado de [http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev\\_numero\\_08\\_02/n8\\_02\\_sogues\\_gisbert\\_isus.pdf](http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/n8_02_sogues_gisbert_isus.pdf)

Universidad Fray Luca Paccioli (2012). *La formación de los diferentes actores para la modalidad virtual, considerando la institución, los estudiantes y el tutor docente: estudio de caso*. Recuperado de [https://coleccion.siaeducacion.org/sites/default/files/files/foro\\_interregional\\_de\\_investigacion\\_sobre\\_entornos\\_virtuales\\_de\\_aprendizaje.pdf](https://coleccion.siaeducacion.org/sites/default/files/files/foro_interregional_de_investigacion_sobre_entornos_virtuales_de_aprendizaje.pdf) / [http://www.universidadlasallebenavente.edu.mx/investigacion-y-desarrollo/foro2012\\_1\\_hdt\\_puebla.pdf](http://www.universidadlasallebenavente.edu.mx/investigacion-y-desarrollo/foro2012_1_hdt_puebla.pdf)

Universidad de Guadalajara (2010). *Programa Institucional de Tutoría (PIT)*. Guadalajara, México: UDG. Recuperado de [http://www.sems.udg.mx/sites/default/files/BGC/documento\\_institucional\\_tutorias\\_oct2010.pdf](http://www.sems.udg.mx/sites/default/files/BGC/documento_institucional_tutorias_oct2010.pdf)

Universidad de Guadalajara, Sistema de Universidad Virtual. (2015). *Plan de acción tutorial: Programa de Orientación Educativa y Profesional*. Guadalajara, México: UDG. Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/sites/default/files/Dictamen%20Programa%20Orientaci%C3%B3n%20Educativa%20BGAI.pdf>

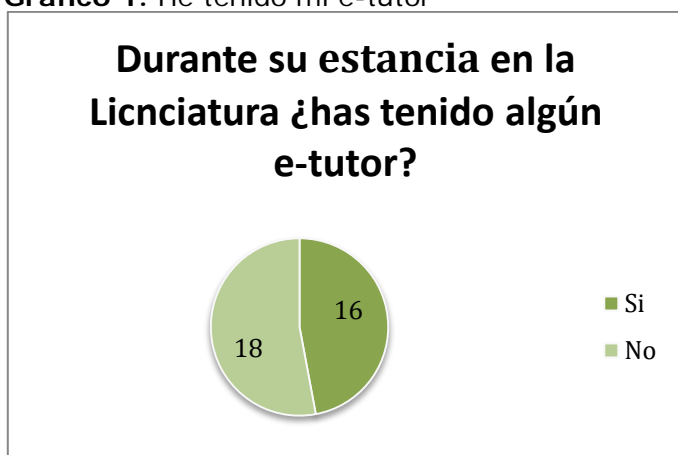
Universidad de Guadalajara (2016). *Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos de la Universidad de Guadalajara*. Guadalajara, México: UDG. Recuperado de <http://www.udg.mx/es/nuestra/normatividad/norm-reglamento-general-de-evaluacion-y-promocion-de-alumnos>

William Mejía B. (1984). *Manual del tutor*. Bogotá, Colombia: ICFES.

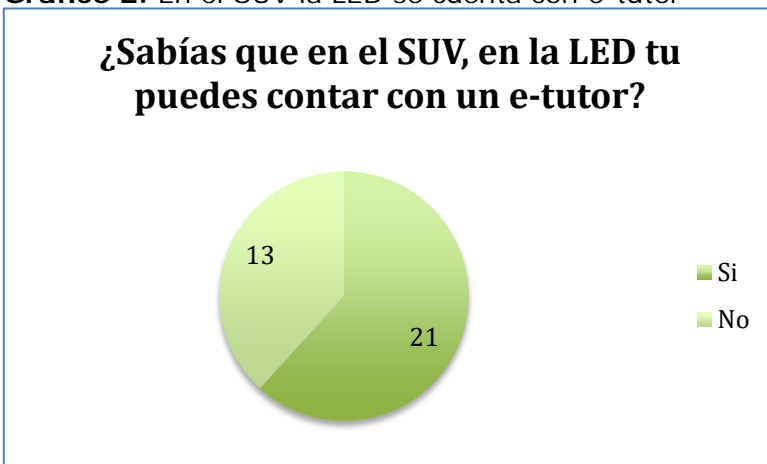
## Gráficos de respuestas

Se presentan solo aquellas que son más significativas para el trabajo:

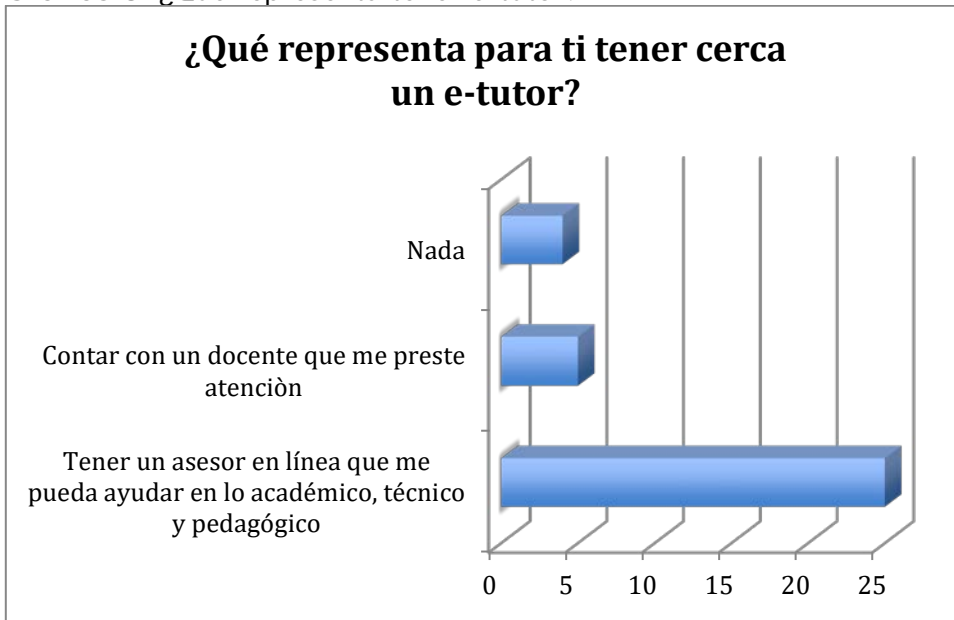
**Gráfico 1.** He tenido mi e-tutor



**Gráfico 2.** En el SUV la LED se cuenta con e-tutor



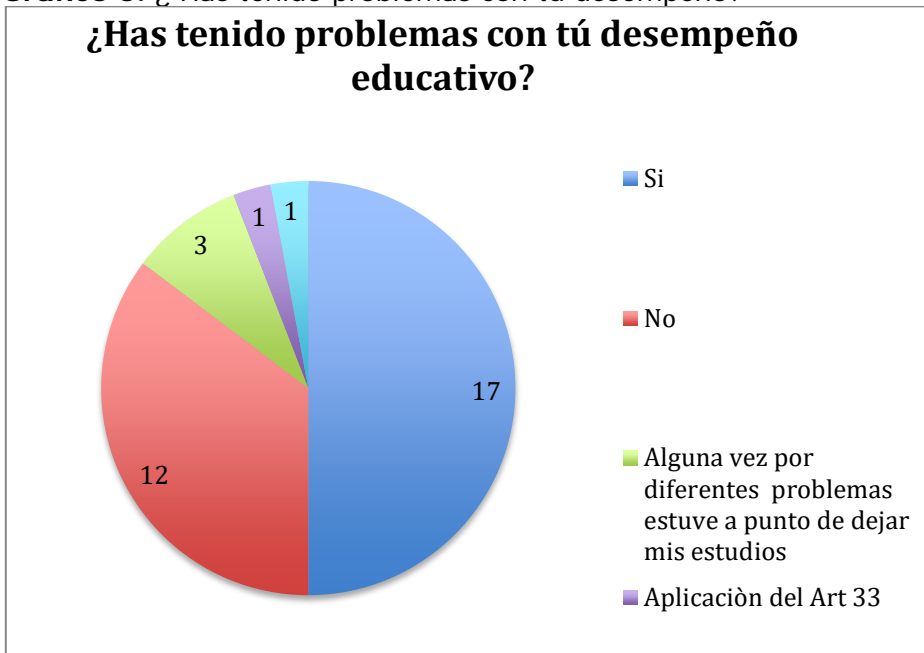
**Gráfico 3.** ¿Qué representa tener e-tutor?



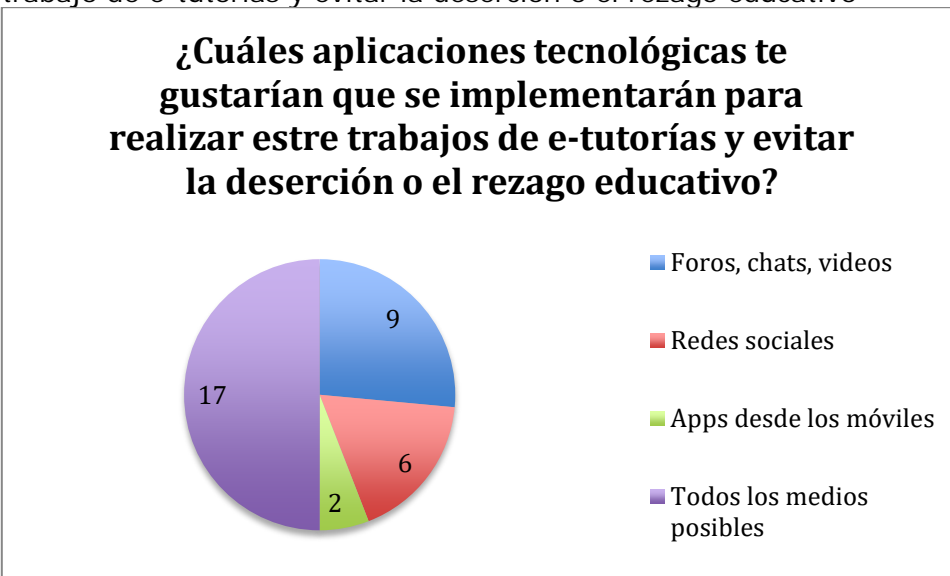
**Gráfico 4.** ¿Cuántas veces he estado en contacto con tu e-tutor?



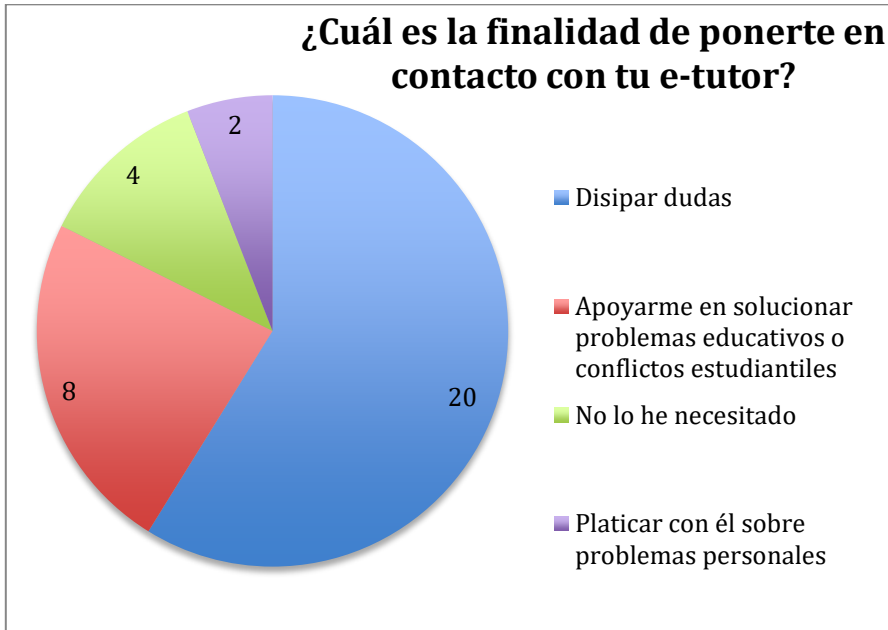
**Gráfico 5.** ¿ Has tenido problemas con tu desempeño?



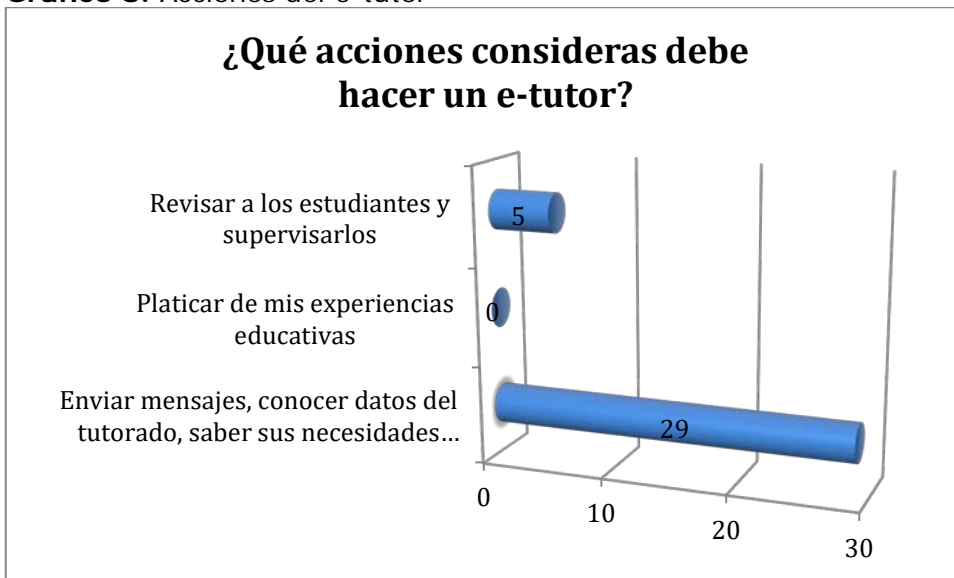
**Gráfico 6.** Aplicaciones tecnológicas a implementar para realizar el trabajo de e-tutorías y evitar la deserción o el rezago educativo



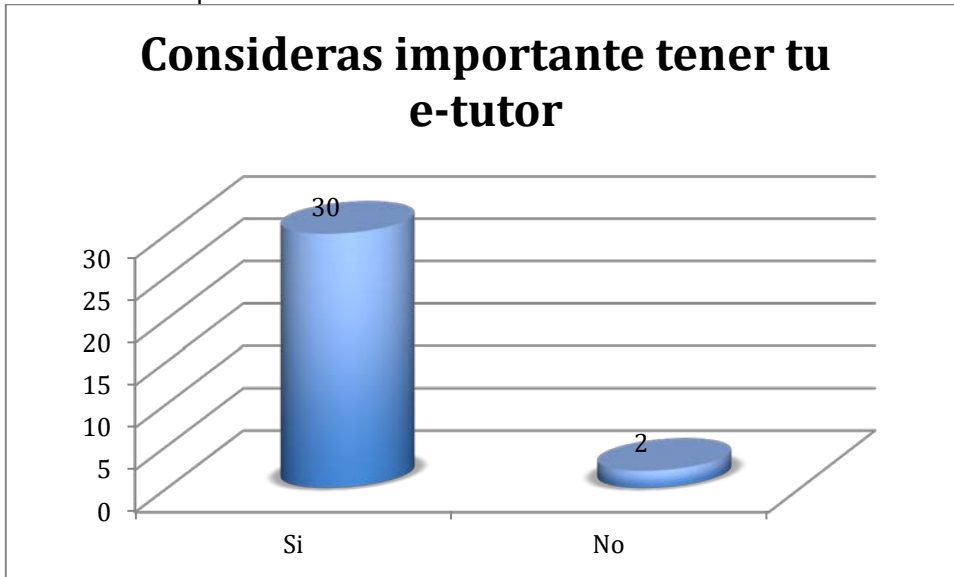
**Gráfico 7.** Finalidad de tener contacto con tu e-tutor



**Gráfico 8.** Acciones del e-tutor



**Gráfico 9.** Importancia de tener un e-tutor?



**Gráfico 10.** La participacon con tu e-tutor y a utilizacion del desarrollo tecnológico

