

Sin lugar a dudas, mediante la acción tutorial es posible lograr un acercamiento mucho más preciso al estudiante de educación superior que provoque un impacto efectivo. Como aporte de este ejercicio docente, se ha podido reconocer la diversidad que hay en el universo estudiantil. Esto tiene un enorme significado, pues la experiencia señala que los sistemas de planeación y de gestión institucional no suelen tener un gran esmero en aceptar la importancia de conocer las particulares y cambiantes condiciones de carácter socio-económico, familiar y cultural de cada uno de los estudiantes. Entonces, la acción tutorial se convierte en una de las vías más adecuadas para conocer esas condiciones y contribuir a transformarlas en estrategias de atención, lo que, a su vez, significa una oportunidad de adecuación de los modelos y enfoques educativos a partir del estudiante y su proceso de aprendizaje. Aunado a esto último, hace falta profundizar en la reflexión sobre la figura y el papel del tutor, partiendo de considerar un replanteamiento y una renovación de la función docente junto con la del estudiante como centro de atención en los nuevos modelos educativos.

Zabalza (2006) sostiene que la tutoría es parte sustancial del perfil profesional del docente universitario, por lo mismo, es urgente "rescatarlo en toda su profundidad pues tanto su sentido como su proyección práctica están, en la actualidad, en entredicho". Hay que desterrar por completo, la idea de que la tutoría significa "un puro compromiso administrativo en el que ni los profesores ni los alumnos creen excesivamente".

No debe olvidarse, como lo propone Claudia García (2009), que "el reconocimiento del contexto y la unión docencia-tutoría se constituyen en compartimentos conectados que confluyen en el aprendizaje significativo y autónomo del estudiante..., sensibilizando al corpus docente en una nueva intervención, propiciando canales y herramientas para un crecimiento recíproco para conocer y desarrollar su tarea con la máxima eficacia y responsabilidad. La implementación de los dispositivos tutoriales impacta en la configuración de los currícula, redefine roles, genera políticas preventivas para la inclusión y aspira a un nuevo enfoque en la formación docente y a propiciar nuevas políticas educativas que incorporan nuevas metodologías y dispositivos de abordaje para atender y entender a los estudiantes. En ese marco...,

orientación y tutoría deben contar con un espacio institucional de despliegue, sostenidos por la voluntad política de la gestión institucional, para garantizar la eficacia terminal de los estudiantes".

## Orientación educativa y tutoría

En su descripción conceptual, a lo largo de su historia, la orientación ha encontrado dificultades para ser definida, en particular, en el ámbito de la educación, en lo concerniente a los objetivos que persigue y los espacios en donde se aplica. Lo mismo se le ha identificado con los procesos que facilitan la toma de decisiones de las personas en el campo vocacional, que como asesoría para resolver problemas de índole personal o social. Con todo, aún es difícil lograr un completo acuerdo en términos de las teorías que la sustentan, los enfoques o modelos que se practican y las tendencias que muestra su evolución. En términos de la reflexión crítica sobre la orientación, también se observan complicaciones sobre su importancia, que oscilan entre los límites de su deber ser y de su verdadera práctica.

Señala un texto de Boza, Salas *et al.* (2001) que en sus orígenes, el término orientación tuvo una connotación abstracta, pero con el paso del tiempo ha evolucionado en función de una serie amplia de factores, como los momentos en que se ejerce el lugar, el nivel formativo de aplicación y otros. Es decir, no ha tenido un significado unívoco para quienes la han ejecutado de manera profesional. Su aparición se ubica en los albores del siglo xx y se toma como orientación vocacional que, en principio es asumida como una actividad puntual que logra transformarse, posteriormente, en un proceso que a la larga alcanzaría la cualidad de enfoque a lo largo de toda la vida.

Su evolución histórica se ha caracterizado por varias transiciones ligadas a diferentes posicionamientos teóricos, producto de la influencia y auge de avances en otros campos disciplinares como la psicometría, la sociología, la psicología clínica, etc. En este sentido es posible confirmar cinco grandes perspectivas teóricas en el campo de la orientación, cada una de las cuales tiene una importancia relativa en determinado momento de su evolución, así como principios, concepciones y prácticas propias que las distinguen de las demás. Dichas perspectivas, en orden histórico, se denominan y describen brevemente:

- 1) *Psicométrica*, la cual se basa en el diagnóstico y atención de tipo remedial e individual, apoyada en la aplicación y evaluación de tests psicométricos.
- 2) *Clinico-médica*, en la cual el diagnóstico se establece como crucial en el tratamiento e intervención individual y externa de dificultades académicas y personales del alumnado.
- 3) *Humanista*, enfocada en el desarrollo personal, los valores e intereses del alumnado, considera la orientación como un proceso de ayuda para que el alumno clarifique su dirección a través del autoco-nocimiento.
- 4) *Sociológica*, concibe la orientación como iniciadora del cambio social y cultural, contempla como objetivos la mejora de la capacidad del alumnado para ser socialmente asertivo, busca favorecer el clima social y la adaptación del alumno al contexto escolar.
- 5) *Psicopedagógica*, conocida también como construc-tivista, considera que el alumno no es el único agente educativo en el que tienen que efectuarse todas las intervenciones educativas, sino que reflexiona también sobre la influencia que la institución y el contexto cercano tienen en su aprendizaje y desa-rrollo académico, personal y social.

Esta última perspectiva establece una relación de integración entre el currículo, la orientación tradicion-al y la orientación psicopedagógica; propone estra-tegias de individualización de la enseñanza a través de las adaptaciones curriculares y la colaboración del orientador con el profesorado en la programación y niveles de concreción curricular. Además, hace hincapié en la planificación de las actividades de la orientación, paralelas al diseño del currículum en un programa de acción tutorial en el que se propone la figura del docente-tutor como el responsable principal del desarrollo de las acciones en el aula.

En la experiencia europea de la orientación, básica-mente se le reduce a dos tipos de servicios: uno, que cumple funciones de información sobre circunstancias de carácter vocacional o profesional y que más bien apuntan a la relación con el mundo del trabajo. El otro, mantiene una esencia psicológica de índole clínica y terapéutica, en un espacio de ayuda individual, perso-nal. En ambos tipos se deja de lado la docencia y la dinámica educativa institucional (Rodríguez Espinar, 1997). Frente a esa experiencia, en Estados Unidos, en cambio, los servicios de orientación muestran una

gran complejidad y diversidad, así como una impor-tante autonomía, por lo que resulta muy complicado lograr una representación uniforme. Lo que distingue esta experiencia es que, en lo general, manifiesta una dimensión de servicio a la comunidad.

En lo que respecta a sus diferentes etapas, la co-rrespondiente a la orientación psicopedagógica consiste en un proceso de ayuda continuo y siste-mático, dirigido a todas las personas, en todos sus aspectos, haciendo un especial énfasis en la pre-vencción y en el desarrollo, sea éste de carácter per-sonal, social o de la carrera, mejor conocido como profesional (Boza *et al.*, 2001). En ese sentido, se señala que la labor de orientación tiene implicaciones en lo que concierne a:

- a) educar para la vida;
- b) asesorar sobre opciones y alternativas;
- c) desarrollar habilidades (toma de decisiones, estra-tegias de aprendizaje autónomo, habilidades de la vida, etc.); y
- d) atender a la diversidad.

Se supone, desde esta perspectiva, que la orienta-ción como ayuda empieza en el proceso de la tutoría y continúa en la acción que conjuntamente desarro-llan los profesores en colaboración con los departa-mentos de orientación.

La tutoría, en esta perspectiva, constituye un cam-po metodológico extenso, flexible y práctico de inter-vencción en los contextos educativos, que se deriva de la perspectiva teórica de la orientación educativa y psicopedagógica y que –por lo tanto– asume su prin-cipio básico, a saber: ofrecer un proceso flexible de ayuda continuo a todas las personas en todos sus as-pectos con el objeto de potenciar el desarrollo humano a lo largo de todos los momentos de sus vidas (Boza, 2001; Bisquerra, 1996).

En otros países del espacio iberoamericano, la visión integrada de la orientación propone definicio-nes, objetivos y funciones que comparten elementos en común, tales como los de prevención, desarrollo y atención a la diversidad, encaminados a conocer el significado de la orientación educativa que manejan los docentes, alumnos y agentes educativos (Molina, D., 2002):

Definición	Objetivos	Funciones
Proceso dirigido a la atención del individuo como una unidad, estableciendo varios campos: la orientación personal-social, escolar, vocacional y/o profesional (Valcárcel, 1990)	Desarrollo personal, social, vocacional y/o profesional	Desarrollo de habilidades personales y profesionales
Proceso centrado en el acto pedagógico con carácter diagnóstico y ecológico cuyo fin va dirigido al desarrollo del sujeto (Repetto, 1994)	Promover el desarrollo del sujeto	Diagnóstico Desarrollo
Proceso integrado al currículo con énfasis en los principios de prevención, desarrollo y atención a la diversidad en las áreas afectiva, emocional escolar y vocacional (Ministerio de Educación Venezuela, 1997).	Facilitar la prevención y el desarrollo	Prevención Desarrollo Diversidad
Proceso de prevención, desarrollo y atención a la diversidad del alumno con la intervención de los agentes educativos (Molina, 2001)	Prevención y desarrollo Conducir la intervención de los agentes educativos	Prevención Desarrollo

Se observa, entonces, cómo el ejercicio de la orientación ha mostrado una evolución que va desde la visión de un modelo clínico, que se centra con mayor énfasis en el sujeto y mucho menos en las circunstancias que le rodean, hacia un modelo psicopedagógico, lo que significa la posibilidad de involucrar a toda la comunidad educativa, desde los padres de los estudiantes, los profesores y los alumnos mismos. Lo ideal sería llevar el proceso de la orientación hasta un modelo socio-psicopedagógico, donde también esté presente la sociedad, tanto como "sujeto-objeto" de orientación, como fuerza facilitadora y así garantizar que los agentes asuman su rol con mayor garantía. Todo ello también promueve la transformación de la orientación en su faceta de tipo remedial, a una de tipo preventivo, en la medida en que se dirija a ejercer influencia sobre contextos sociales más amplios, al tiempo de facilitar el desarrollo integral de la persona.

Como una gran paradoja, cuando el joven estudiante tiene tantas dudas, inseguridades, vacíos, necesidades, mezcladas con una gran fortaleza física, curiosidad, arrebato, sueños, es cuando recibe el apoyo de servicios como el de la orientación y también de la tutoría. En las instituciones educativas, este apoyo se promueve ante la existencia identificada de un sinnúmero de problemas ligados a fenómenos como la reprobación y el bajo rendimiento escolar; reflejados en hechos como la falta de interés por los estudios; la incapacidad de participar activamente en las clases; las deficiencias en hábitos de estudio; la falta de técnicas efectivas de aprendizaje, además de defectuosos hábitos de lectura y de expresión oral y escrita. A todo esto se suman procesos relacionados con los nuevos ambientes físicos, con dificultades para lograr

una mejor adaptación en lo escolar y en lo social, frecuentemente agravada por su propia inconformidad hacia la vida, así como por diferencias y conflictos con compañeros y superiores. No es extraña la presencia de problemáticas relacionadas con una notoria desinformación sexual, una limitada orientación vocacional, conflictos familiares y crisis de valores.

Según Gairín (2004):

Si definimos la acción tutorial como un proceso orientador que desarrollan de una manera conjunta profesor y estudiante, en aspectos académicos, profesionales y personales, con la finalidad de establecer un programa de trabajo que favorezca la confección y diseño de la trayectoria más adecuada a la carrera universitaria escogida; y la acción docente como el proceso de enseñanza aprendizaje que comparten profesores y estudiantes con la intención de construir juntos y de manera reflexiva el conocimiento sobre una determinada materia o proyecto interdisciplinar, podemos concluir que ambas acciones tienen como hilo conductor el orientar al estudiante en sus experiencias de aprendizaje para que llegue a ser autónomo, competente y crítico en su lugar de trabajo.

La tutoría refiere una relación en dos sentidos que sucede entre un profesor (tutor) y el estudiante o tutorado. El primero comparte con el segundo sus conocimientos, además de los saberes basados en métodos, técnicas, diversas experiencias que enriquecen y propician el aprendizaje autónomo, a efecto de que el estudiante desarrolle, de manera autónoma, habilidades como la capacidad de actuar con pensamiento crítico, de desarrollarse en lo personal y en lo social y ser creativo.

Al interior de este proceso de autotransformación del estudiante, el tutor se asume como un promotor permanente de la comunicación entre el estudiante y sus profesores, lo mismo que entre sus pares, para llevar a cabo una experiencia de convivencia, de colaboración en un marco de mutuo respeto que enriquece la dimensión axiológica del proceso formativo y en el que tanto profesores como alumnos deben ser conscientes que el proceso de enseñanza aprendizaje funciona como vehículo fluido para su transformación, tanto en el terreno profesional como en el de desarrollo como personas (Torres, Ruiz y Álvarez, en Romo López, 2007). La función del tutor busca garantizar que el alumno, mediante la aplicación de los contenidos aprendidos, logre desarrollar habilidades de razonamiento que a la vez puedan transferirse a otras tareas personales y sociales. Mejor aún si esta dinámica aporta un compromiso de implicación mutua entre tutor y alumno y *a posteriori* del alumno, con su práctica profesional (Gasalla, en Romo López, 2007).

En la propuesta de la ANUIES (2000b), la tutoría busca orientar y dar seguimiento al desarrollo de los estudiantes, así como apoyarlos en los aspectos cognitivos y afectivos del aprendizaje. Igualmente, busca fomentar su capacidad crítica y creadora y su rendimiento académico, así como perfeccionar su evolución social y personal. Procura poner atención permanente a la mejora de las circunstancias del aprendizaje y, si es preciso, canaliza al estudiante a las instancias en las que se le proporcione una atención especializada, con miras a resolver los problemas que interfieren en su crecimiento intelectual y emocional. Por eso se afirma que –en el plano institucional– la acción tutorial no tiene una finalidad instructora, sino constructora de andamios que permitan llegar a estadios superiores de funcionamiento institucional, empezando con la elaboración de diagnósticos, la formulación de proyectos, las reflexiones compartidas, enfocadas a la gestión de estrategias de recuperación de alumnos con dificultades, entre los más importantes (Sturla, 2006).

Desdoy y Fahey (2006) opinan que en la implantación de proyectos de orientación y tutoría se benefician por igual los alumnos y los docentes. Los primeros, en tanto desarrollan las habilidades básicas, mejoran su proceso de aprendizaje, incrementan el autoconocimiento y la autoestima. Los segundos, se desarrollan profesionalmente porque tienen la oportunidad de sistematizar, recrear y valorar sus saberes, que no se res-

tringen sólo a lo pedagógico, sino que implican experiencias organizacionales, administrativas y técnicas.

Finalmente, una de las características que, en el caso de la orientación acompañan la transición entre perspectivas teóricas es precisamente un cambio en la posición desde la cual se le ubica. De ahí que cada vez se haga más presente en el contexto educativo como una necesidad tácita a lo largo de toda la trayectoria académica de los estudiantes; y se reconozca como una responsabilidad ética de las instituciones educativas por ofrecer a todo su estudiantado la posibilidad de ser orientados en distintas dimensiones y ámbitos de su desarrollo humano e integral. Así, con la emergencia de la tutoría institucionalizada, la orientación brinda un soporte fundamental que adquiere un estatus de mayor jerarquía cuando se recoge en la definición de programas y planes de acción tutorial, en los que se canaliza ese derecho y apoyo orientador, por medio de la figura del tutor.

### Dimensiones y ámbitos de atención de la tutoría

La tutoría, originalmente como campo metodológico y estrategia general de acción de la orientación educativa y psicopedagógica, comparte con esta disciplina, además de sus principios y presupuestos teóricos y éticos, sus dimensiones y ámbitos de intervención. Si bien se considera al desarrollo humano de todos los sujetos como la categoría más amplia y extensa, en la cual se incluirían, inclusive aquellas otras grandes categorías como las de aprendizaje a lo largo de toda la vida, orientación para la carrera y desarrollo integral, entre otras, es conveniente –por fines prácticos y didácticos– identificar algunas categorías más específicas de ese desarrollo humano.

Ejemplo de lo anterior es la clasificación o sistema de categorías que proponen algunos autores (Álvarez y Lázaro, 2002; Boza, 2000; Velázquez de Medrano, 2002), y en la cual se establecen siete ámbitos de atención de la orientación educativa y psicopedagógica: 1) personal, 2) académico, 3) profesional, 4) sociolaboral, 5) familiar, 6) vocacional e 7) integral.

Por su parte, Rodríguez Espinar propone un sistema de categorías que agrupa cuatro dimensiones de intervención de la acción tutorial en el estudiantado: 1) Intelectual-Cognitiva, que incluye el desarrollo de aspectos que potencian la capacidad de enfrentarse a situaciones problemáticas y a su resolución, a la ade-

cuada toma de decisiones, el aprovechamiento de los aprendizajes, el aprender a aprender, entre otros; 2) Afectivo-Emotiva, que comprende el potenciar el dominio de las habilidades sociales, el autoconocimiento, la elaboración de un autoconcepto positivo; 3) Social, la cual engloba la integración en un grupo y la participación activa en el mismo en un contexto de cooperación; y 4) Profesional, la que contempla tomar conciencia del itinerario curricular, de la elección de un proyecto profesional y el acceso a la profesión.

A pesar de tratarse de clasificaciones distintas, los dos ejemplos anteriores de sistemas de categorías

se refieren a un mismo objeto, a saber, las posibles dimensiones analíticas del desarrollo humano del alumnado, considerado en el contexto educativo no como un ente puramente académico, sino como un ser integral. De la misma forma, estos dos sistemas de categorías comparten la intención de organizar la intervención orientadora en el contexto educativo, a partir de una atención en momentos específicos y en otros integral del estudiantado. En este sentido, son dos sistemas de categorías distintos únicamente en apariencia, e inclusive es posible hacerlos corresponder como se presenta a continuación:

### Dimensiones y ámbitos de intervención

Dimensiones de Intervención	Intelectual Cognitiva	Afectivo Emotiva	Social	Profesional
Ámbitos de Intervención	Orientación Académica	Personal	Familiar; para la integración	Profesional; Sociolaboral, Vocacionales

Lo anterior demuestra que el fin último que se intenta alcanzar al construir este tipo de clasificaciones es simple y sencillamente un fin práctico, que cobra una relevancia de tipo contextual, es decir, en relación con la situación en la que se utilice. Sin embargo, en lo que respecta a la presente investigación, y en virtud de considerar los objetivos originales contenidos en la propuesta de la ANUIES para la operación de programas de tutoría, que un gran número de IES mexicanas ha puesto en práctica, se ha optado por construir una clasificación de cinco dimensiones:

1. De integración y permanencia, que se refiere a la capacidad de las instituciones para incorporar y retener a los estudiantes a lo largo de su trayectoria académica.
2. Vocacional, relacionada con la capacidad de las instituciones para confirmar los intereses vocacionales del alumno en un campo profesional.
3. Académica-profesional, que establece la capacidad de las instituciones para desarrollar en el alumno habilidades de estudio y competencias para ejercer su práctica.
4. Escolar y de aprendizaje que atiende la capacidad de las instituciones para proveer ambientes y experiencias que le permitan al alumno aprender a aprender.
5. Personal y social, referida a la capacidad de las instituciones para potenciar el desarrollo del alumno como ser humano y para promover su interacción social.

Se creyó conveniente hacerlo así, porque ello permitirá comprender el alcance de las acciones emprendidas o no por cada institución, en diferentes esferas de la formación de los jóvenes, en relación con los apoyos brindados a los estudiantes por parte de diversas instancias o actores, con miras a lograr una transformación en ellos, y a lo largo de su estancia en su respectiva carrera.

Esta perspectiva trasciende la relación tutor-tutorado como eje central de la actividad tutorial. El punto de partida es el compromiso institucional, es decir, la capacidad de las instituciones para lograr el desarrollo de los estudiantes en las dimensiones referidas, lo cual implica la intervención efectiva de múltiples actores y modera la presión que se viene ejerciendo sobre el docente-tutor para incidir en estas dimensiones con sus propios, y en ocasiones limitados, recursos.

Por último, es importante añadir que sea cual fuese la clasificación de los ámbitos de intervención e impacto de la acción tutorial, existe el supuesto básico de que dicho impacto puede ocurrir en más de un sentido. Es decir, que observada a través de cada dimensión, la tutoría puede tener un impacto simplemente "informativo" pero también puede tener un impacto "formativo", dependiendo esto de los objetivos que se persiguen mediante la acción tutorial, así como por efecto de las estrategias puestas en marcha para alcanzar dichos objetivos.

## De la evaluación de la tutoría en México

...las tutorías deben convertirse en objeto de evaluación, ya que llevan la intencionalidad de constituirse en un ejercicio sistemático, que impacte no sólo en el trabajo de los estudiantes sino también las estructuras académicas y de apoyo a las funciones sustantivas

Castellanos, Romo López y Suárez, 2006.

En México, por razones lógicas, la evaluación de los programas de tutoría, al igual que su implementación, recae en la responsabilidad de cada institución. Los modelos o procedimientos de evaluación son tan diversos como las instituciones que los aplican. A pesar de que casi todos estos ejercicios contemplan varias dimensiones, en general ponen énfasis en las que son de su particular interés, por ejemplo, están los centrados prioritariamente en la supervisión (universidades de Colima, Veracruzana), otros en la evaluación de procesos (universidades de Sonora, autónomas de Baja California, Nuevo León, de Campeche, Instituto Politécnico Nacional) y pareciera que algunos más en la evaluación de impacto (universidades de Guanajuato, Veracruzana, autónomas del Estado de México, de Nayarit, de Campeche, institutos tecnológicos de Ciudad Guzmán, de Saltillo). Sin embargo, a pesar de que las variables definidas en los estudios se relacionan con las que se podrían incluir en una evaluación de impacto, la rigurosidad metodológica no corresponde a ésta; es más, en muy pocos de los trabajos agrupados en las memorias de los tres encuentros nacionales de tutoría (Colima, Nuevo León y Puebla, que han sido tomados como referentes para hacer esta clasificación), se habla explícitamente de evaluación de impacto.

La experiencia en el campo de la evaluación de la tutoría señala que en la mayor parte de los programas vigentes, se partió de la premisa de que la efectividad del proyecto se vería necesariamente reflejada a través de resultados de orden cuantitativo, como los índices de reprobación, deserción, eficiencia terminal y rezago escolar. No se consideró y quizá sigue sin ser considerado, evaluar y analizar integralmente dos dimensiones fundamentales: la de información recibida mediante la acción tutorial (entendida no sólo como las actividades que hace el tutor con sus estudiantes, sino además, todas aquellas promovidas por la instancia responsable de su coordinación), y la de

formación que finalmente podría demostrar quién se acoge al desarrollo de las actividades correspondientes. En otras palabras, la mayor parte de lo referido acerca de la operación de programas de tutoría se sustentó en la proyección de resultados obtenibles desde una perspectiva mucho más administrativa, sin atender suficientemente el proceso de formación del estudiante y su percepción acerca de la función real, y no discursiva, de la tutoría.

Experiencias que ilustran el tipo de procedimiento seguido y la información resultante son las que refieren mayormente propuestas del tipo de las siguientes:

- Medios de información por los se que conoce un programa de tutoría.
- Proporción de estudiantes participantes.
- Porcentaje de alumnos con una apreciación totalmente favorable del programa de tutoría.
- Percepción del beneficio del programa de tutoría por alumno: de "mucho a regular"; de "buena a regular".
- Tipo de problemas que espera resolver el alumno con la tutoría: académico, escolar y de aprendizaje.
- Opinión de los alumnos sobre el tutor, entre: "son buenos", "son capaces y preparados".
- Principales obstáculos que reportan los estudiantes para recibir la tutoría: horario, cuestiones personales, comunicación y factores escolares.

Ante ello, resulta pertinente indagar en qué medida las acciones de tutoría producen los beneficios esperados, o qué tipo de efecto han tenido, en general, en los estudiantes, hechos que están asociados con múltiples factores presentes en las instituciones, como podría ser el nivel de claridad en los objetivos planteados; el rediseño de su programa de acuerdo con sus particulares necesidades, en la perspectiva de alcanzar ciertos resultados. A pesar de que estas preguntas sólo pueden ser respondidas mediante una evaluación del impacto, llevarla a cabo resulta más complicado que la simple medición del cumplimiento de funciones formales de los actores involucrados. De ahí que a una década de la implantación formal de la tutoría en la mayoría de las IES, y a efecto de aclarar cómo se va a desarrollar la presente investigación, la ANUIES asume la responsabilidad de ejecutar un estudio sistemático que dé cuenta de los resultados de la acción tutorial, aislándolo de otros posibles factores de medición que, por encima de todo, recupere la voz de los beneficiarios directos: los estudiantes.

## La evaluación del impacto desde la perspectiva de los estudiantes

En la literatura científica, una evaluación global se define como una estructura que incluye la supervisión, la evaluación de los procesos, la evaluación de costos-beneficios y la evaluación de impacto. Es preciso señalar que cada uno de estos componentes es diferente, lo mismo que el abordaje para su procesamiento. Al respecto y en torno del tercer aspecto, Baker (2000) señala que:

...la evaluación del impacto tiene el objeto de determinar en forma más general si [la acción tutorial] produjo los efectos deseados en las personas [en este caso los estudiantes]... y si esos efectos son atribuibles a [aquella]. Las evaluaciones de impacto también deben permitir examinar consecuencias no previstas en los beneficiarios, ya sean positivas o negativas.

Este tipo de evaluación permite conocer la eficacia, eficiencia, cobertura, validez y utilidad de un programa institucional, así como sus ventajas en general. Por lo anterior, en la evaluación de impacto se hace referencia a dos niveles de análisis: desde los individuos, de acuerdo con la transformación de actitudes y la adquisición de habilidades y destrezas, así como la aplicación de lo aprendido a su vida escolar y personal; y, desde la institución, de acuerdo con el beneficio que la experiencia de la tutoría tenga sobre ella misma.

A partir de una definición de Fernández Lafuente (Tejada y Fernández, 2007) sobre la evaluación de impacto, se hace una adaptación al contexto de la acción tutorial: proceso orientado a medir los resultados generados al cabo del tiempo, visibles como cambios y sus causas, por las acciones formativas desarrolladas en el contexto escolar que las genera. Tiene por objetivo medir los resultados una vez cumplido cierto tiempo de la ejecución de los respectivos planes y analizar el grado de realización alcanzado. Así, señalan los autores mencionados, "al proporcionar información sobre los cambios conductuales y organizativos, sobre las causas que los provocaron y sobre los factores que los favorecieron o dificultaron, la evaluación de impacto será un proceso clave para programar nuevas acciones formativas o incluso convertirse en un factor de detección de necesidades o de evaluación diagnóstica".

La evaluación del impacto se explica de acuerdo con cuatro grandes dimensiones (Biencinto y Carballo, 2004, en Tejada y Fernández, 2007):

- Satisfacción: índice de calidad y correcto funcionamiento del programa.
- Valor añadido: mayor capacidad para allegarse conocimientos, habilidades y destrezas y desarrollar actitudes, tras haber participado en un programa de tutoría, y su posterior transferencia a todos los ámbitos de su desarrollo personal y académico.
- Mejora de condiciones para llevar una vida escolar y personal. Incremento de competencias para el estudio.
- Mejora organizacional, incremento de las acciones de apoyo al estudiante.

Los efectos de la intervención tendrían entonces que observarse en función de los siguientes indicadores:

- a) El logro de la finalidad esperada
- b) Valoración de la mejora en relación con:
  - Calidad en el proceso formativo
  - Eficiencia en los productos del mismo
  - Motivación hacia el estudio
  - Clima institucional
  - Responsabilidad-autonomía en el proceso de formación
  - Nivel de conocimientos y habilidades
- c) Cambios producidos como consecuencia de los aprendizajes y habilidades adquiridas:
  - A nivel personal
  - A nivel social
  - A nivel institucional

La evaluación de impacto es, entonces, una apreciación que necesariamente alberga una dimensión temporal, el antes y el después de la intervención, aunque ésta no haya concluido. Esta dimensión permite inferir con mayor certeza si los cambios en la población objetivo coinciden temporalmente con la intervención tutorial. De hecho, fijar como centro del estudio a los usuarios, exige implementar una evaluación que permita conocer la percepción de los estudiantes sobre las acciones derivadas de la existencia y operación de acciones de tutoría en diversas instituciones, partiendo de reconocer que la tutoría, sin duda alguna, ha estimulado de manera más visible interacciones que ocurren entre por lo menos dos agentes principales: los docentes y los estudiantes, con sus diferentes y desiguales particularidades.

En particular, la evaluación del impacto de la acción tutorial es una alternativa efectiva para promover la mejora en los programas de atención al estudiante en las IES, ya que significa un medio para verificar la calidad de las acciones emprendidas, para saber si se satisfacen las necesidades que las motivan y si hay cambios favorables, sea en el desarrollo profesional o en el desarrollo como estudiante. La posibilidad de mejora se puede averiguar sólo después de un tiempo de recibir el apoyo del tutor, a fin de saber en qué medida las experiencias adquiridas sirven para corregir el desempeño personal, como también los servicios destinados al estudiante. Igualmente, mediante la evaluación del impacto es posible revisar el potencial de un estudiante para permanecer y mantener consistencia en su formación durante su paso por una institución educativa, ante los innumerables cambios ocurridos en el sujeto mismo, en la mejora de sus prácticas escolares y ante las transformaciones institucionales.

### **Importancia de la percepción del sujeto en los estudios de impacto**

Hablar de percepción remite a un proceso en donde la conciencia de la persona realiza un esfuerzo de integración de los estímulos sensoriales a partir de diferentes hechos, objetos y circunstancias, para transformarlos en una experiencia aprovechable (Hernández y Cabrera, 2004). Tiene la desventaja de que no puede ser comunicada tal cual y, en consecuencia, es asociable con la imaginación. Según la psicología de la Gestalt, la percepción es determinada por cuatro condiciones:

1. la estructura del objeto que se valora
2. el ambiente que lo rodea
3. factores psicológicos internos
4. factores psicológicos externos (sugestión o influencia del grupo).

Además, la percepción depende de lo que se espera, por lo que también está condicionada por la actitud del sujeto de observación. Se dice que las actitudes se refieren a aquello que más nos gusta o lo que nos disgusta. Son nuestras afinidades y aversiones hacia objetos, situaciones, personas, grupos o cualquier otro aspecto identificable en nuestro ambiente. Las actitudes son predisposiciones de los seres hu-

manos a responder de alguna manera consistente ante un objeto, persona o situación, de un modo relativamente permanente y estable, aprendido y cargado de emoción (López Vázquez, 2005). Esto sugiere que, ante la necesidad de conocer cómo la acción tutorial ha impactado al estudiante mexicano de licenciatura, el ejercicio de encuestar a través de lo que integra conscientemente y se manifiesta frente a lo que le gusta o disgusta, es una vía válida para recoger información, sistematizarla y analizarla a fin de obtener una imagen representativa de qué hay, desde la perspectiva de un conglomerado importante de personas (los casi 5,000 estudiantes participantes en el presente estudio) en torno de la acción tutorial como objeto de estudio.

Entre las particularidades de las actitudes destaca que:

- Representan sentimientos acerca de algún objeto concreto.
- Son aprendidas y, por lo mismo, pueden ser modificadas.
- Son sentimientos evaluadores de naturaleza positiva o negativa hacia determinados blancos.

Las actitudes provienen de las interacciones sociales vividas por los sujetos; culturalmente, dependen de las creencias que tienen las personas sobre un objeto determinado y se arman a partir de tres componentes:

- Cognoscitivo: relativo a lo que se piensa, lo que se sabe, lo que se conoce, lo que se ve.
- Afectivo: el más relevante en una actitud; refiere los sentimientos, emociones y afectos, lo que se siente, quiere y por lo que se tiene simpatía. Factor determinante de nuestros apegos a una categoría cognoscitiva.
- Conductual: lo que se hace, se dice y actúa; es la conducta pública y explícita; incluye los enunciados verbales.

Por todo lo anterior, y a una década de su puesta en marcha, se reconoce, palmariamente, la urgencia de explorar el impacto que han tenido en los alumnos las respectivas intervenciones de acción tutorial, con la finalidad de determinar si las estrategias planteadas han sido las adecuadas en cada una de las instituciones y si la dimensión que se le ha asignado es la adecuada o sobrepasa las condiciones actuales en las IES. De esa forma, y lejos de proponer un estudio

basado en un procedimiento más rutinario y simple, de alguna forma previsible por el tipo de esfuerzo solicitado a los participantes, se acude a una metodología que combina un acercamiento de respuesta objetiva a partir de un cuestionario de preguntas cerradas, con una exploración a partir de la libre expresión de los participantes, en donde están presentes los tres citados componentes (cognoscitivo, afectivo y conductual), que se supone existen en personas con la experiencia o vivencias que su trayectoria escolar previa y actual les aporta.

El carácter de la evaluación realizada en esta investigación sobre la percepción del estudiante en torno del impacto de la acción tutorial, resulta absolutamente factible en los casos de los jóvenes que ya han recorrido un trecho importante de su formación de nivel superior y han participado en las actividades y compromisos de un programa institucional de tutoría. La indagación realizada está planteada en dos etapas: la primera descansa en la ejecución de un estudio cuantitativo, en relación con las cinco dimensiones de estudio ya descritas, que son atravesadas por dos ejes, el de la información y el de la formación que los encuestados han recibido de su respectivo tutor. La segunda etapa integra las concepciones de los participantes sobre la tutoría, las implicaciones que ha tenido en su formación y las expectativas generadas en cada uno de ellos, mismas que son vertidas

en un estudio cualitativo. En los capítulos subsecuentes, además de la explicación metodológica, podrán revisarse los resultados particulares de cada etapa y las conclusiones generales de la investigación.

Los resultados finales de este estudio ofrecen entonces, una amplia visión de la percepción que tienen los sujetos que han participado directamente de la tutoría. Sin embargo, para tener la imagen más completa, faltará recuperar la opinión de aquellos que han encontrado dificultades para hacer efectivo el acompañamiento de su tutor a lo largo de su trayectoria, fundamentalmente los estudiantes que no han sido incorporados a un programa institucional de tutoría. Hará falta conocer también la opinión de los docentes, tanto de los que se han sumado a esta tarea como de los que han ofrecido resistencia; de los directivos de los diversos niveles en la jerarquía institucional que se han visto implicados; de los responsables de los servicios de apoyo institucional, así como de los responsables directos de su operación en los programas educativos. Esta visión de conjunto, que implica el diseño de una metodología particular para cada sector, permitiría avanzar de manera firme en la adecuación del esquema de atención tutorial. Sin embargo, el elemento más importante a considerar lo constituye definitivamente el estudiante, por ello esta iniciativa coloca su percepción en el punto de partida del proceso de evaluación del impacto de la acción tutorial.