

Plan de trabajo tutorial para los alumnos del quinto semestre de la licenciatura en administración del semiescolarizado

Malaquias Montaña Guzmán, Rodolfo Garcia Pardo y Josué Salvador Sánchez Rodríguez

M. Guzmán, R. Garcia y J. Sánchez

Universidad Autónoma de Nayarit

M. González, J. Puga, (eds.). Estrategias innovadoras de formación, capacitación y actualización docente. Proceedings-©ECORFAN-México, Nayarit, 2016.

Resumen

Este trabajo de investigación presenta un estudio de caso sobre los estudiantes del quinto semestre semiescolarizado de la licenciatura en administración de la Unidad Académica de Contaduría y Administración extensión norte dependiente de la Universidad Autónoma de Nayarit.

El plan de trabajo tutorial es conjunto de estrategias diseñadas por el tutor para atender al alumno tutorado durante el periodo escolar, parte del diagnóstico de los alumnos para conocer la situación actual del mismo, si será necesario una tutoría compensatoria o potencializadora además de observar el nivel en que se ubican; por otro lado se diseña el plan acción tutorial que contenga los objetivos, acciones a realizar con los tutorados para lograr su mejor desempeño académico.

5 Marco conceptual

Concepto de tutoría

La tutoría académica es un proceso y representa una serie de actividades de ayuda que se concreta en intervenciones de carácter interpersonal y profesional para caminar junto con las personas individualmente consideradas o con los grupos confiados por el programa tutorial en el manejo de sus necesidades personales y grupales, derivadas del contexto y de un momento histórico concreto. Por tanto es un proceso de naturaleza fundamentalmente educativa que trasciende los planteamientos unidimensionales (meramente académicos, informativos, diagnosticadores, etc.) y se dirige a facilitar los procesos de conocimiento de la propia realidad personal y de apropiación de los distintos saberes: aprender a ser, aprender a vivir juntos, aprender a hacer.

La tutoría a estudiantes puede revestir diferentes formas en su concreción práctica, pero fundamentalmente es de carácter preventivo y facilitador del desarrollo de habilidades y competencias. Por eso exige articular intervenciones sistemáticas y anticipatorias dirigidas grupalmente para incidir en los factores potenciales de trastornos en el desarrollo. Además, se basa en un tipo de relación específica cuyos presupuestos básicos son: el respeto por la identidad nacional, institucional e individual, el respeto por la autonomía y los valores del alumno, la motivación para que éste se comprometa en los procesos de búsqueda y descubrimiento.

El acompañamiento tutorial se concibe como un programa educativo en el que están implicados no solo los tutores sino también los demás profesores y otros profesionales vinculados a la institución receptora. Persigue unos objetivos centrados en el desarrollo de competencias (no en remediar déficits) mediante una intervención cuidadosamente planificada, ejecutada y evaluada. El programa como "una propuesta de equipo" será flexible y sujeto a permanente revisión. (Medina y Ramos, 2003:7-8)

En la UAN, concebimos a la tutoría como un proceso de acompañamiento. El plantearla como proceso, implica el reconocimiento de que cada estudiante tiene condiciones, ritmos y cualidades distintas. La relación Tutor- Estudiante es una relación de corresponsabilidad sujeto a sujeto, que involucra compromiso y trabajo de ambas partes.

Desde esta óptica, los elementos constituyentes de la tutoría son: la orientación (una muestra de las posibilidades, pero nunca un consejo para la elección); la comunicación (como el espacio de interacción para que el estudiante clarifique y asuma el propio proyecto personal) y la educabilidad cognoscitiva (la certeza de que todos los estudiantes tienen potenciales que pueden desarrollar). (Guía práctica para la tutoría académica en la Universidad Autónoma de Nayarit, 2013: 5)

Conceptualización de tutor

El tutor es un docente con alto sentido de la responsabilidad, que tiene como propósito orientar y acompañar a los alumnos durante su proceso de formación, de manera individual o grupal para estimular, mediante acciones complementarias, sus potencialidades a partir del conocimiento de sus necesidades académicas, inquietudes y aspiraciones profesionales. (Programa institucional de tutoría académica UAN, 2015: 23)

2.2.1. Sobre el perfil del tutor

El Diccionario de la lengua española define al tutor como la persona encargada de orientar a los alumnos de un curso o asignatura. (Real Academia de la Lengua Española, 1992). Algunos especialistas afirman que todo profesor es un tutor y que la tutoría incide en los aspectos del ambiente escolar que condicionan la actividad del estudiante y sus realizaciones de éxito o fracaso (Lázaro y Asensi, 1987; Torres, 1996). Existe consenso en señalar que el tutor debe articular como condiciones esenciales: conocimientos básicos, características personales, habilidades y actitudes específicas para desempeñar la tutoría. En principio, el perfil ideal de un tutor requeriría para cada uno de los factores señalados el cumplimiento de los atributos que a continuación se indican.

De acuerdo con el factor de conocimientos fundamentales, el tutor debe poseer un conocimiento básico de la disciplina, de la organización y normas de la institución, del plan de estudios de la carrera, de las dificultades académicas más comunes de la población escolar, así como de las actividades y recursos disponibles en la institución para apoyar la regularización académica de los alumnos y favorecer su desempeño escolar.

En cuanto a las características personales, el tutor debe ser una persona responsable, con clara vocación para la enseñanza, generoso para ayudar a los alumnos en el mejoramiento de sus experiencias académicas y con un código ético.

Según las habilidades básicas que debe poseer un tutor, pueden citarse la habilidad para organizar lógicamente el trabajo académico, la capacidad para desempeñarse profesionalmente y escuchar con atención los planteamientos de los alumnos.

Por último, en cuestión de actitudes, un tutor debe demostrar interés genuino en los alumnos, facilidad para interactuar con ellos, respeto, y sin duda; compromiso con su desarrollo académico. Es importante destacar que la actuación de un tutor debe estar siempre acotada y que no puede transgredir los límites de su competencia académica. El tutor, debe ser capaz de reconocer cuándo se requiere la intervención de otros profesionales, para que los alumnos reciban el consejo especializado que necesiten según la problemática en cuestión. (UNAM) (Programa institucional de tutoría académica, UAN, 2015: 21-22)

Límites de intervención del tutor

Hasta ahora se han expuesto las responsabilidades que implica la figura de tutor, sin embargo; la tutoría no puede ser pensada como la solución a la diversidad de necesidades y problemáticas de los alumnos. Los resultados de la tutoría dependen en gran medida de la colaboración comprometida de otras. El tutor no debe estar solo en esta actividad tan compleja, ni señalársele como el único responsable del éxito o fracaso del programa; la responsabilidad es compartida y en la medida en que cada uno de los que participan, (comenzando por los principales protagonistas de este proceso: los estudiantes) asuman su compromiso y cumplan con sus tareas, se darán los resultados. En esta lógica, la tutoría no se puede ser obligatoria ni para el tutor, ni para el alumno. La corresponsabilidad voluntaria es el eje de la relación tutorial.

El tutor debe tener claro que su acompañamiento al estudiante o grupo de estudiantes, está orientado a tratar asuntos relacionados con el ámbito académico de éstos y que, algunas variables que lo afectan muchas veces quedan fuera de su dominio; si el alumno no asume su responsabilidad, entonces el proceso de acompañamiento quedará incompleto. También es cierto que, si muchos de estos factores que ponen en riesgo el desempeño y resultados del estudiante son detectados y resueltos oportunamente con los apoyos que ofrece la institución, se abatirán los índices de deserción y reprobación, porque la Universidad Autónoma de Nayarit como cualquier otra institución educativa, se aboca a la formación de estudiantes en general sanos física y mentalmente. Por lo anterior, la responsabilidad e intervención del tutor tiene límites, así, no puede convertirse en el terapeuta o psicoanalista, médico, enfermero, guía espiritual, papá o mamá de sus estudiantes. Su papel se restringe a apoyar y promover que los estudiantes logren desarrollar su proyecto académico, desarrollen sus potencialidades para aprender de forma autónoma, incrementen sus valores y actitudes para el trabajo individual y en equipo; elementos que, entre otros factores, fortalecerán su autoestima, seguridad autodeterminación, apertura, espíritu crítico y propositivo, responsabilidad y compromiso; que en síntesis, son características del desarrollo integral. (Programa institucional de tutoría académica, UAN: 35-36).

Funciones de los tutorados

- Cumplir con las actividades acordadas conjuntamente con el tutor
- Asistir puntualmente a las sesiones de tutoría
- Participar en los procesos de evaluación institucional de la actividad tutorial

Tipos de tutoría

El Programa Institucional de Tutorías considera los siguientes tipos de tutoría:

Tutoría Individual.- Consiste en la atención personalizada a un estudiante por parte del tutor que lo acompañará durante su trayectoria escolar. Aunque la propuesta institucional considera pertinente que sea el mismo tutor durante su estancia en la Universidad, será posible solicitar cambio de tutor, circunstancia que habrá de justificarse. Lo anterior dependerá de la relación tutor-tutorado y de las formas de organización establecidas en cada uno de los programas docentes.

Tutoría Grupal.- Se brindará atención a un grupo de estudiantes, de preferencia grupos pequeños de entre 10 y 15 estudiantes, cifra que podrá variar según la población a atender. Es importante señalar que se recurrirá a esta forma de tutoría para tratar asuntos generales que competan al grupo, pero estará también orientada a detectar los casos problema que requieran atención individualizada. La tutoría grupal será utilizada como estrategia inicial para la atención de estudiantes a su ingreso a la Universidad o en programas docentes con alta población estudiantil.

Tutoría de Pares.- Se constituirá por diadas en las que uno de los miembros enseñará al otro a solucionar un problema, completar una tarea, aprender una estrategia, dominar un procedimiento, etc., dentro de un programa previamente planificado. La aplicación de este tipo de tutoría se hará en el ámbito de la enseñanza-aprendizaje entre alumnos, de tal forma que se recurrirá a ella para apoyar la función de los profesores-tutores, aprovechando las capacidades de estudiantes sobresalientes de los últimos semestres, exclusivamente en aquellos casos donde la demanda de tutoría rebase la disponibilidad de profesores para tales fines.

Tutoría para alumnos o grupos en desventaja: Propone fundamentalmente como una estrategia remedial para aquellos alumnos que han tenido dificultades académicas en su trayectoria escolar.

Tutoría para alumnos o grupos con problemas académicos específicos: Cuando la Institución cuenta con un diagnóstico de sus alumnos, existe la posibilidad de organizarlos a partir de necesidades de apoyo específico. Aunque el diagnóstico implica tiempo, generalmente la identificación de estas necesidades redundará en metas claras y precisas de la acción tutorial. La clasificación de los alumnos por tipo de problemática, puede ser una herramienta para clarificar métodos específicos de trabajo en tutoría, sin embargo los grupos de organización escolar, no pueden hacerse bajo este criterio porque merman la posibilidad del <efecto compañero> en aquellos que tienen más desventajas.

Tutoría para todos o grupos sobresalientes: Este tipo de tutoría se ancla en aquellas posibilidades creadas en la institución, para la potenciación de las cualidades de los estudiantes que sobresalen de la norma.

Estrategias como integración a proyectos de investigación, ayudantías de docencia, intercambio académico, veranos de la investigación y tutorías entre pares, son sólo algunas de las posibilidades de este tipo de tutoría, en donde el tutor tiene como eje la investigación de sus tutorados en estos programas.

Tutoría para todos los estudiantes: la visión de la tutoría como herramienta de potenciación y no meramente compensatoria, implica el reconocimiento de ritmo y necesidades diferenciadas en los estudiantes.

El planteamiento de atención tutorial para todos los estudiantes, es el óptimo, sin embargo se ve limitado por la proporción tutor-alumno y los recursos de infraestructura disponible en cada Unidad Académica.

Niveles y modalidades de la tutoría

Debido a que las necesidades de apoyo de los estudiantes varían dependiendo del momento curricular por el que atraviesan, se proponen tres niveles que implican estrategias diferenciadas y focos de atención distintos según el programa Institucional de Tutoría Académica.

Primer Nivel

El primer nivel de atención en la tutoría está a lo estudiantes de nuevo ingreso (Área de formación básica).

En esta etapa, los tutores realizan un trabajo encaminado a estimular la permanencia de éstos en la institución, elevar su motivación por el estudio, apoyar en métodos, técnicas de estudio y estimular el sentido de pertenencia a la Universidad.

Como ejes orientados de su función en este nivel pueden tomar los siguientes:

- Estructura del modelo educativo
- Los métodos de autoestudio y de trabajo independiente.
- El aprovechamiento y organización de su tiempo.

- La planificación de su carga horaria y de créditos.
- El conocimiento y uso de los recursos institucionales para la formación integral.

Segundo nivel

Está dirigido a estudiantes que estén cursando el Área de formación profesionalizante.

El trabajo del tutor está dirigido a la estimulación intelectual del estudiante. Los ejes orientadores para este propósito son:

- Motivación profesional e interés por el desarrollo del conocimiento.
- La integración de las asignaturas.
- El desarrollo de habilidades investigativas.
- Integración a programas de profesores adjuntos.
- Participación en jornadas y eventos científicos y demás actividades extracurriculares.

Tercer nivel

Este nivel está dirigido a los estudiantes que estén cubriéndolo los últimos créditos de su Programa Académico. El tutor tiene como tarea fundamental la orientación que consolide la formación del futuro profesional. Puede tomar como ejes orientadores los siguientes:

- Procedimientos, modalidades de egreso y titulación.
- Una mayor adquisición por parte del tutorado de habilidades.
- Prácticas, investigativas y de integración de los conocimientos adquiridos en función de los propios intereses y su proyecto laboral.
- La significación de su profesión a partir de las necesidades sociales en congruencia con su proyecto personal. (PITA de la Universidad Autónoma de Nayarit, 2015: 17-19).

Plan de trabajo tutorial UAN

Prospectiva de trabajo/áreas a reforzar o potenciar

Especificaciones generales:

1. Es individual (un plan de trabajo por docente).
2. Estará proyectado para un semestre o un año (opcional).

3. Debe estar contextualizado a las condiciones específicas que ofrece la unidad académica para el desarrollo de la tutoría (aquí se debe conocer los espacios disponibles y las formas en que se conducirán, las estrategias de la administración para la coincidencia de horarios entre tutores y estudiantes, las campañas de información y promoción del programa y los recursos promovidos para apoyar la implantación del programa (asesorías, atención psicológica, apoyo pedagógico, etc.).

4. Dirigida al estudiante (posible tutorado) en donde se le exponga de manera práctica la relevancia de la propuesta de trabajo.

Objetivos

5. Los Objetivos deben expresar la intención de la creación del plan de trabajo, y deben ser:

- Cuantificables.
- Prácticos.
- Impacten en los indicadores:
 - Tradicionales, (compensatorios) reprobación, deserción, rezago educativo y eficiencia Terminal.
 - Potenciadores, estudiantes que se integran a proyectos de investigación, estudiantes que asisten a congresos, estudiantes que participan en programas de desarrollo de habilidades docentes.

Acciones

6. Plan de desarrollo de estrategias de intervención (grupal e individual) por ejemplo: acompañamiento, asesorías, talleres, seminarios, cursos, etc.

7. Propuesta de métodos a utilizar para la medición del impacto de las estrategias en el desarrollo de las actividades. (Plan de trabajo tutorial de la UAN, 2015)

5.1 Marco contextual

El programa institucional de tutoría académica en la UAN

Los elementos que conforman el Programa Institucional de Tutoría Académica de la Universidad Autónoma de Nayarit, tienen como referencia los lineamientos, que sobre la educación, establecen algunos organismos internacionales, los desafíos de la educación superior en nuestro país y fundamentalmente los requerimientos que se derivan del Modelo Educativo adoptado.

En el ámbito institucional un referente importante es la Misión y Visión de la Universidad; al mismo tiempo el Programa se enmarca en las normas y políticas sobre educación, partiendo de las establecidas en el artículo 3º Constitucional hasta las establecidas en la Ley orgánica y el Plan de Desarrollo Institucional 2004 – 2010. Otras referencias importantes son los principios psicopedagógicos y algunos conceptos que lo fundamentan (Programa institucional de tutoría académica UAN, 2015: 7).

La unidad académica del norte

Tutoría en la Unidad Académica del Norte

La Unidad Académica del norte está ubicada en la Avenida Lázaro Cárdenas # 1 Pte. Col. Vicente Lombardo Toledano Acaponeta Nay. Cuenta con cinco programas Lic. En Administración, Lic. En Contaduría, Lic. En Mercadotecnia, Lic. En Derecho y Lic. En Ciencias de la Educación, en los cuales tiene aproximadamente 620 alumnos, dichos alumnos son distribuidos actualmente en grupos de turno matutino y un grupo vespertino así como semiescolarizado la mayoría de ellos provienen de los municipios de la zona Norte del Estado de Nayarit como son Huajicori, Tecuala, Acaponeta y Sur de Sinaloa. Por lo tanto los estudiantes que acuden a esta Unidad Académica son aquellos que por motivos económicos no pudieron viajar a la ciudad de Tepic para costear sus estudios, que fueron rechazados en otras Unidades Académicas o simplemente en otras instituciones educativas por tanto tienen ya de inicio problemas para su ingreso y además vienen con deficiencias de aprendizaje y tiempo compartido para sostener sus estudios trabajando.

En cuanto al número de docentes que dispone la Unidad en total 24 con licenciaturas de perfil a fin con los programas mencionados. 15 de ellos son tutores de los diferentes grupos, cabe señalar que la tutoría se realiza de acuerdo a los lineamientos del PITA de la Universidad Autónoma de Nayarit.

5.2 Marco metodológico

Definición del problema

La tutoría es conveniente en la Unidad Académica porque muchos alumnos que ingresan lo hacen por irregularidades en sus estudios anteriores o por haber reprobado el examen de admisión de otras Unidades Académicas y no tienen otra alternativa más solo quedarse, por lo que sus aspiraciones y expectativas cambian y es donde el alumno se confunde por no estar donde deseaba; además la elección vocacional elegida en el bachillerato varía en ocasiones, es decir, se preparan para ingresar a una área diferente a la carrera que estudian y todo esto sin contar con la influencia que tiene el nivel económico de las familias, la gran mayoría de ellos sus padres son agricultores, campesinos y jornaleros con incertidumbre laboral así que muchos cuentan con ingresos escasos y tienen que trabajar para continuar sus estudios.

Otros de los factores que intervienen son los hábitos de estudio, el alumno no cuenta con técnicas que le permitan apropiarse del conocimiento y algunos muestran problemas que tal vez ya en otro nivel de estudio los han presentado pero no han recibido apoyo.

Por lo anterior se establece el problema de investigación:

La Unidad Académica del Norte es una extensión de la Unidad Académica de Contaduría y Administración dependiente de la Universidad Autónoma de Nayarit, la presente investigación nace de la necesidad de contar con documento diseñado previamente para brindar la atención al tutorado de manera planeada y ordenada ya que en ocasiones se tiene la sesión de tutoría y se está improvisando o inventando de que hablar en la sesión, de ahí la idea de elaborar un plan de acción tutorial que mencione las actividades a realizar con los tutorados, para este caso se propone diseñar un plan que se apegue al formato del Programa Integral de Tutorías Académicas (PITA) de la Universidad Autónoma de Nayarit. Que cuente con las áreas de oportunidad detectadas, objetivos y acciones.

Además que defina el tipo de tutorías, si es grupal o individual, también señalar el nivel de la tutorías.

Objetivos

General

Diseñar un plan de trabajo tutorial para los alumnos del quinto semestre de la licenciatura en administración del semiescolarizado, en la Unidad Académica de Contaduría y Administración Extensión Norte.

Específicos

- Identificar la información útil para el diseño de un plan de trabajo tutorial
- Conocer las dimensiones de observación más relevantes para aproximarse al conocimiento del perfil de los estudiantes.
- Proponer las estrategias y actividades que debe contener el plan de tutorías para los alumnos de este caso de estudio.

Plan de trabajo unidad académica de contaduría y administración extensión norte

Para la elaboración de este plan se tomará en cuenta el formato del PITA que es el siguiente:

Tutorías de segundo nivel

Tipo: tutoría grupal

Se conforma por el conjunto de alumnos que se encuentran cursando del tercero al sexto periodo escolar de los programas de esta unidad académica.

Prospectiva de trabajo/áreas a reforzar o potenciar

Evitar el rezago educativo de algunos estudiantes y asegurar su permanencia a lo largo de su trayectoria en este nivel, y al mismo tiempo fortalecer las competencias genéricas que permitan consolidar y mejorar su formación en la licenciatura en Administración o Contaduría.

Objetivos

- Identificar las unidades de aprendizaje con mayor problema entre los tutorados y propiciar el acercamiento para apoyar su solución.
- Informar acerca de las unidades de aprendizaje que se ofertan en el periodo intersemestrales para avanzar en la trayectoria formativa de los tutorados.
- Canalizar y orientar a otros servicios universitarios y extrauniversitarios, cuando así se requiera.
- Orientar para participar en el programa de movilidad e intercambio estudiantil.

- Inducir a que participen en conferencias y/o mesas redondas sobre el campo laboral correspondiente a la licenciatura en administración y contaduría.
- Elaborar su proyecto de vida a largo plazo (5-10 años)
- Apoyar y promover la participación en CODECA, verano de Investigación científica y otros eventos académicos en esta y otras instituciones como en CUCEA.
- Organizar talleres de los que ofrece la Coordinación Institucional de tutorías.

Acciones

El tutor expondrá en la primera entrevista, y a todo el grupo de alumnos tutelados, la pauta a seguir en el Programa de Tutorías Académicas

- El tutor concertará con cada alumno sus próximas entrevistas. En las entrevistas individuales, se realizará un seguimiento académico de cada alumno, y siempre con la intención de hacerle reflexionar sobre los aspectos más importantes que pueden condicionar su rendimiento, tales como las horas que dedica al estudio, la asistencia que hace a las clases, la conveniencia de la ampliación de sus conocimientos mediante fuentes bibliográficas, etc...
- Mediante un catálogo o folleto se les comentará acerca de los servicios que ofrece la Universidad en sus diferentes departamentos.
- El tutor también informará de las convocatorias de movilidad estudiantil y programa Delfín.
- El tutor organizará al grupo de tutorados para llevarlos al congreso de Contaduría y Administración de CUCEA en Guadalajara Jalisco.
- En lo individual el tutor apoyará al estudiante en la elaboración de su plan de vida con la intención de que este tenga un panorama de hacia dónde va y que es lo que quiere lograr.
- El profesor tutor, al finalizar la labor tutorial, debe realizar un informe

5.3 Conclusiones generales

Es necesario motivar al alumno en torno al trabajo que se puede realizar en tutorías, para ello también se tiene que facilitar un cambio en el modo de aprender que tengan los alumnos y por lo tanto en el modo de enseñar de los profesores.

El contenido de las tutorías no puede depender de la buena voluntad de ambas partes: profesor-alumno, ni de la imprevisión y la casuística, sino de un plan de trabajo realista y planificado de antemano. Se debe dar un contenido específico a las tutorías, programando y detallando en el propio programa de la asignatura. Esto requiere del esfuerzo extra del profesor que debe preparar sus tutorías como prepara las clases. De esta manera el alumno sabe desde el principio para qué le pueden servir las tutorías y qué le pueden ofrecer.

Es necesario que tengan muy clara la función que deben cumplir, porque si bien se habla de atender alumnos que deseen voluntariamente participar de la tutoría, es necesario pensar que están al final de la adolescencia y que en muchos casos todavía tienen dudas personales que les va a costar superar, por eso a veces no se atreven a pedir ayuda.

Como conclusión final se puede decir que las tutorías es una necesidad en este momento y situación social, dada que los alumnos llegan con múltiples problemas y carencias que la Unidad Académica debe abordar para brindar una educación realmente integral a los mismos y elevar su nivel de eficiencia terminal.

5.4 Referencias

Programas Institucionales de Tutorías. Propuesta de la UAN (Universidad Autónoma de Nayarit) para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior y medio superior. Consultado el 14 de septiembre del 2015 en: http://tutoria.uan.mx/d/a/descargables/Programa_Institucional_de_Tutoria_Academica.pdf

Plan de trabajo tutorial de la UAN. Consultado el 14 de septiembre del 2015 en: http://tutoria.uan.mx/d/a/descargables/Plan_de_Trabajo_Tutorial.pdf

Guía práctica para la tutoría académica en la Universidad Autónoma de Nayarit. Consultado el 14 de septiembre del 2013 en: <http://tutoria.uan.mx/descargables>

Medina y Ramos.2003. La tutoría en la enseñanza de las artes. La tutoría como mejora de la calidad educativa y la formación integral. Consultado 15 de marzo del 2008, en: <http://148.202.105.12/tutoria/pdf/f010201.pdf>. 7-8

Universidad Autónoma de Nayarit, secretaria académica coordinación universitaria de formación e investigación educativa. Programa de Capacitación de Tutores Académicos 2003.