

## La tutoría académica como estrategia para la eficiencia de la educación a distancia en la UAEMÉX

HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen\*†, GÓMORA-MIRANDA, Yessica Yael, ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio, CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha

*Universidad Autónoma Del Estado De México, Facultad de Contaduría y Administración, Cerro de Coatepec, s/n. Ciudad Universitaria, Toluca, Estado de México, CP 50100, tel: 2140011; 2140171*

Recibido 16 de Octubre, 2015; Aceptado 17 de Diciembre, 2015

### Resumen

La educación a distancia es una modalidad en la que el alumno adquiere gran protagonismo durante todo el proceso de enseñanza aprendizaje en virtud de que, del sentido de responsabilidad, disciplina y administración del tiempo que el posea dependerá buena parte del éxito de su formación académica. Sin embargo, la realidad de esta modalidad educativa nos ha permitido observar que a pesar de poner en práctica estos factores, el alumno tiene la necesidad de sentirse respaldado por la Institución, y sobre todo saberse acompañado de manera más cercana por una figura que de forma personalizada disipe sus dudas no solo académicas sino incluso administrativas.

La presente investigación resalta la importancia de la tutoría académica desarrollando un modelo como una herramienta que incremente la eficiencia de la educación a distancia de la Universidad Autónoma del Estado de México apoyando a los alumnos en las decisiones sobre su trayectoria y apoyar la mejora de su aprovechamiento escolar a través de la figura de un tutor, tomando como base el programa ya desarrollado en los estudios presenciales de la misma Casa de Estudios.

**Tutoría, Educación a distancia, Eficiencia**

### Abstract

Distance education is a mode in which the student acquires prominence throughout the teaching-learning process under which, the sense of responsibility, discipline and time management that holds much of the success depends on your academic background. However, the reality of this type of education has allowed us to observe that although implement these factors, students have the need to feel supported by the institution, especially knowing more closely accompanied by a figure so Custom dissipate its not only academic but also administrative questions.

This research highlights the importance of developing a model tutoring as a tool to increase the efficiency of distance education at the Autonomous University of the State of Mexico to support students in decisions about their career and support the improvement of its use school through the figure of a tutor, based on the program already developed in classroom studies in the same university.

**Tutoring, Distance Education, Efficiency**

**Citación:** HERNÁNDEZ-SILVA, María del Carmen, GÓMORA-MIRANDA, Yessica Yael, ÁLVAREZ-BOTELLO, Julio, CHAPARRO-SALINAS, Eva Martha. La tutoría académica como estrategia para la eficiencia de la educación a distancia en la UAEMÉX. *Revista de Investigación y Desarrollo*, 2015, 1-2: 158-166

\* Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: difucultural@yahoo.com.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

**Introducción**

La función tutorial es uno de los pilares sobre los que se consolida la educación a distancia. Consiste en la relación orientadora de uno o varios docentes respecto de cada alumno en orden a la comprensión de los contenidos, la interpretación de las descripciones procedimentales, el momento y la forma adecuados para la realización de trabajos, ejercicios o autoevaluaciones, y en general para la aclaración puntual y personalizada de cualquier tipo de duda (Padula, 2002).

Según García Aretio (2001), la palabra tutor hace referencia a la figura de quien ejerce protección, la tutela, de otra persona menor o necesitada. En educación a distancia, la característica fundamental es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente, es un orientador del aprendizaje del alumno aislado, solitario y carente de la presencia del docente habitual. Es aquí donde la figura del tutor cobra su mayor significado en cuanto que se hace cargo de su asistencia y ayuda personal, a la vez que es la representación o nexo con la institución.

En la enseñanza a distancia, a menudo los esfuerzos aislados y solitarios del alumno resultan insuficientes, por lo que se hacen necesarios los apoyos dados por los tutores a ese aprendizaje individual. Por lo que se entiende a la tutoría como un proceso de ayuda en el aprendizaje contextualizado en el sistema educativo al cual se apoya. Así mismo, cabe destacar que el tutor debe poseer suficientes conocimientos de las materias que tutela y dominio de las técnicas apropiadas para el desarrollo de las diferentes formas de tutorías.

Por todo lo anterior, esta investigación se llevó a cabo bajo la hipótesis de que la tutoría académica en la educación a distancia representa un método de apoyo al fungir el tutor como guía en la trayectoria académica de los alumnos de la Universidad Autónoma del Estado de México.

En el presente trabajo se da referencia teórica a los principales conceptos y evolución de la tutoría, se establece el diseño y la metodología aplicada y posteriormente se desarrolla la propuesta de un modelo bajo el principio de acompañante didáctico para promover la comunicación entre el alumno, y el asesor, considerando que no por ser un modelo educativo autodidacta debe de realizarse de forma aislada, por lo tanto al mejorar los canales de comunicación se logrará tener un alumno más orientado.

**Marco Teórico****Antecedentes de la tutoría**

La complejidad actual que demanda el entorno educativo hoy en día nos encamina a buscar espacios de entendimiento en los cuales podamos trabajar de manera significativa, enfática, eficaz y eficiente, el cual para poder realizarlo necesitamos entender la significación amplia de algunos vocablos que aparecen en campos específicos; ejemplo de ello sería la palabra “innovación” que cobra gran importancia no solo en la mercadotecnia, la economía, el diseño, o cualquier otra disciplina educativa, sino especialmente en el espacio de la docencia y de la tutoría.

**Etapas del desarrollo histórico de la Tutoría Académica.**

Primera Etapa: “Los antecedentes de los modelos tutoriales a lo largo de la historia en la mayoría de las naciones (1940-1960)”.

En este periodo se enfoca mucho la atención personalizada en la cual se perseguía la educación individualizada, procurando la profundidad y no tanto la amplitud de conocimientos por medio de mentoring, monitoring o counseling, también se agrupan especialistas en psicología, pedagogía y asesoramiento académico con atención especializada, de acuerdo a las necesidades y demandas de los estudiantes.

Segunda Etapa: “El Sistema Tutorial en la educación superior mexicana, en específico dentro de la Universidad Nacional Autónoma de México (1961-1986)”

En este periodo se puede resumir el fortalecimiento en la relación maestro-alumno, la supervisión por parte del tutor en cuanto a la formación profesional abarcando aspectos científicos, humanísticos y éticos.

Tercera etapa: “Etapa de institucionalización de la formación docente en las instituciones de educación superior y en la UAEM. (1987-2010)”.

En esta propuesta, la categoría de calidad se constituye sobre conceptos como pertinencia, cobertura, eficiencia, nivel de desempeño y equidad, reflejados en un apartado dedicado al desarrollo integral de los alumnos en un marco de innovación educativa, con el objetivo principal de mejorar la calidad del sistema de educación superior. Con mucha claridad, se propone que las IES mexicanas focalicen toda su atención en los alumnos, por ser estos quienes dan sentido a sus actividades educativas, además de crear y desarrollar programas que ofrezcan atención desde antes de su ingreso y hasta después de su egreso, en el entendido de que a lo largo de su estancia se orienten a asegurar su permanencia, buen desempeño y desarrollo integral (ANUIES, 2000a).

Cuarta etapa: “Apoyo a estudiantes y atención diferenciada, para favorecer su formación integral. (2000-2011)”

“La orientación y la tutoría en la Universidad adquieren más importancia que nunca. La orientación debe estar integrada en el propio proceso de enseñanza y aprendizaje y para que eso sea posible los profesores universitarios deben asumir un nuevo rol y los alumnos también.

## **Tutoría**

### **Definición**

La tutoría consiste en un proceso de acompañamiento durante la formación de estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o grupo reducido de alumnos por parte de académicos competentes y formados para esta función, los cuales se apoyan conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de enseñanza. (ANUIES 2000)

### **Objetivos de la Tutoría**

#### **Objetivo general**

El Objetivo de la tutoría es brindar a sus estudiantes asesoramiento y orientación sobre cuestiones relacionadas con su tarea actual de formación académica, personal y su futuro profesional. La parte relacionada con el aprendizaje de una determinada disciplina es la que corresponde a cada profesor, como parte de sus obligaciones docentes y es lo que recibe el nombre de tutoría curricular.

#### **Objetivos específicos**

- Impulsar al alumno tutorado para lograr una formación integral en sus estudios de licenciatura, con la finalidad de egresar con la mayor calidad académica, siendo profesional y emprendedor en el marco de sistemas de formación avanzada, continua, abierta, y crítica, que le posibiliten ser protagonista de su propio aprendizaje.
- Informar y asesorar al estudiante acerca de las normas y reglamentos generales vigentes que regulan a la Institución
- Orientar al alumno tutorado sobre las características de su plan de estudios

- Favorecer en los estudiantes tutorados una formación disciplinaria que les permita egresar con calidad académica y nivel profesional de excelencia, en el marco de sistemas de formación avanzada, continua, abierta, crítica centrada en el alumno, que le posibilite la adaptación y movilidad en el campo de trabajo.
- Promover la integración del alumno con la comunidad universitaria, generando relaciones de confianza y de respeto frente a sí mismo, con el personal académico, administrativo y el estudiantado.

## El Tutor

### Definición

Tutor está tomado del latín: de tutor, -ōris, “protector”, derivado de tueri “proteger. El tutor es el guía, defensor o protector que acompaña al alumno durante su trayectoria escolar; quien lo induce en los procesos académicos inherentes tanto a su plan de estudios como a los servicios que ofrece la institución. Orienta al estudiante para mejorar su desempeño académico, y colabora en su formación profesional, para lograr en él un desarrollo académico y formación integral.

### Perfil del Tutor

**Conocimientos fundamentales:** Sobre los temas de la currícula de la licenciatura, la organización y normativa de la institución, 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.

**Características personales.** Responsable, profesional, proactivo, dinámico, sinérgico y sobre todo con una clara vocación para la enseñanza, tener alta capacidad de diálogo para las relaciones interpersonales y el trabajo colaborativo, buen escucha, comprensivo, discreto y confiable.

**Habilidades básicas:** Para Organización, detección de necesidades, planear, dirigir, controlar y evaluar todas y cada una de las actividades tutoriales universitarias.

Además también se debe considerar:

- Conocimiento de su institución en términos de legislación y reglamentación, así como la información necesaria sobre sus programas y servicios de apoyo a estudiantes.
- Dominio de su disciplina.
- Amplios conocimientos académicos.
- Capacidad de decisión.
- Actitud de aceptación.
- Interés en el servicio.
- Honestidad y respeto.
- Habilidad para la comunicación.
- Capacidad de propuesta y respuesta.
- Empatía.
- Ética.
- Discreción.

### Competencias del Tutor

1.- Se mantiene capacitado para desempeñar su labor como tutor, en los ámbitos de análisis de trayectorias escolares, manejo de grupos, desarrollo de habilidades para el aprendizaje y alternativas de atención para sus tutorados.

Atributos:

- Desarrolla las habilidades para la detección de necesidades y para resolver las problemáticas sobre los procesos de adquisición del conocimiento de sus tutorados.
- Conoce el proceso de análisis de trayectorias escolares para detectar necesidades grupales e individuales en sus tutorados.
- Incorpora conocimientos, técnicas y estrategias de trabajo para dar solución a las necesidades encontradas en sus tutorados.
- Evalúa su trabajo como tutor para mejorar su práctica cotidiana.

2. Planifica las actividades de tutoría, atendiendo las necesidades identificadas en su grupo de tutorados y optimizando los recursos institucionales con los que cuenta.

Atributos:

- Identifica las necesidades grupales e individuales de sus tutorados y desarrolla planes de trabajo estratégicos para solucionarlas.
- Contextualiza las necesidades encontradas para promover las soluciones más adecuadas a cada caso de manera colegiada.
- Coordina la realización de programas de apoyo que se establecen desde líneas transversales (salud, convivencia, hábitos, compromiso social, sexualidad.).

3. Llevar a cabo la práctica de procesos de tutoría grupal e individual de manera eficiente y eficaz.

Atributos:

- Aplica estrategias y soluciones acordes a los casos detectados, teniendo en cuenta las características de su contexto institucional, la población a la que atiende, utilizando los recursos disponibles de manera adecuada.
- Utiliza la tecnología de la información y la comunicación para optimizar su trabajo y diversificar sus instrumentos para la intervención y el seguimiento.
- Lleva a cabo actividades específicas de la acción tutorial como son las técnicas de entrevista, intervención para el manejo de conflictos y el apoyo académico.
- Da seguimiento del grupo en los aspectos organizativos, de coordinación y de control de las distintas labores de tutoría.
- Realiza un seguimiento continuo de la trayectoria de sus tutorados, y mantiene una comunicación continua con el claustro de profesores de sus asignaturas.

- Mantiene contactos y entrevistas periódicas con sus tutorados, lleva a cabo las canalizaciones de los problemas académicos y personales que van surgiendo desde una perspectiva de acompañamiento.

4. Evalúa las actividades de tutoría para medir el impacto de su intervención y reorientar su planeación.

Atributos:

- Establece criterios y métodos de evaluación para las actividades programadas.
- Da seguimiento a los casos que canaliza, para verificar avances y logro de metas.
- Comunica sus observaciones a los profesores de asignatura, asesores disciplinarios y a otros actores relacionados con los procesos que atiende, para tomar acuerdos de manera colegiada.

### **Funciones Del Tutor**

El tutor, al constituirse en guía del estudiante a lo largo de su formación académica universitaria, precisa desempeñar puntualmente funciones diversas y realizar actividades que sirvan de apoyo al alumno para su eficiente trayectoria y mejorar el desenvolvimiento escolar.

La atención que en materia de tutoría se debe otorgar a los estudiantes son las siguientes:

- Contar con la capacitación necesaria para ejercer la actividad tutorial.
- Formación y profesionalización continua.
- Establecer y mantener la comunicación con los tutorados para establecer estrategias conjuntas atendiendo a las políticas de tutoría de la escuela.
- Elaborar un plan de trabajo en base a las necesidades, evolución y potencialidades y dar seguimiento a las actividades acordadas con sus tutorados.

- Detectar y canalizar a los estudiantes con problemas académicos o personales cuando ello se requiera.
- Intervenir en aspectos relacionados con falta de motivación, organización del tiempo de estudio, selección de carga académica, entre otros aspectos vinculados directamente con su desempeño.
- Propiciar en los estudiantes el estudio y aprendizaje autónomo, y sugerir hábitos y técnicas de estudio.
- Impulsar y propiciar el trabajo colaborativo entre los alumnos.
- Integración del expediente del alumno, con información referente a su trayectoria académica.
- Impartición de tutoría grupal y/o individual a los estudiantes.
- Orientación al alumno sobre los servicios institucionales y estructura académica (mapa curricular, servicio social, prácticas profesionales, opciones de titulación, cursos, becas, actividades culturales y deportivas, etc.).
- Diseño de estrategias para cubrir necesidades académicas detectadas.
- Seguimiento y evaluación de las acciones tutoriales.
- Elaboración y registro de reportes periódicos y finales en torno al desarrollo del programa.
- Participación en las reuniones del claustro de tutores a las que sea convocado para tratar asuntos relacionados al proceso de tutoría.

### **Herramientas para la Acción Tutorial a Distancia**

#### **Plataforma Educativa**

Por medio de este sistema se lleva a cabo las reuniones grupales e individuales del tutorado, donde se llevaran a cabo diferentes actividades tanto del tutor como el tutorado:

#### **Actividades realizadas por el Tutor dentro de la Plataforma**

- Registrar su plan de trabajo de acuerdo a las necesidades de sus tutorados.
- Registrar sus tutorías, tanto grupales como individuales (canalizaciones, talleres,
- Dar seguimiento académico al alumno.
- Checar por medio del correo electrónico todas las peticiones de los alumnos.
- Elaborar estrategias de mejoramiento académico con los alumnos que así lo requieran. (asesorías, apoyos de material académico).
- Canalizar a los alumnos con algún otro tipo de problema dentro de la UAEM como es el (CESPI, CICMED).

#### **Actividades realizadas por el Tutorado dentro de la Plataforma**

Estar en contacto con su tutor por medio de herramientas electrónicas

- Actualizar su estudio socioeconómico si hay alguna modificación en el sistema
- Realizar actividades sugeridas por el tutor.
- Asistir a las asesorías si es que el tutor lo canaliza.
- Activar las tutorías que asistió o participó.

#### **Diseño de Investigación**

##### **Objetivo General**

Desarrollar un modelo de tutoría para brindar un acompañamiento que permita incrementar la eficiencia académica de los alumnos de la modalidad a distancia en la Universidad Autónoma del Estado de México.

##### **Objetivos específicos**

- Definir la figura y funciones del Tutor
- Proponer un modelo para llevar a cabo la tutoría a distancia
- Demostrar la importancia del tutor virtual como guía a la trayectoria académica del alumno

- Demostrar los beneficios que el alumno obtendrá con la participación de un modelo tutorial en educación a distancia.

**Preguntas de investigación.**

¿En qué consiste la tutoría?  
 ¿Cómo ha mejorado el nivel académico del alumno a partir de contar con un tutor?  
 ¿Cómo funciona el sistema tutoría en la Universidad Autónoma del Estado de México?

**Hipótesis**

La tutoría académica en la educación a distancia representa un método de apoyo al fungir el tutor como guía en la trayectoria académica de los alumnos de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Variable Independiente: Tutoría Académica  
 Variable Dependiente: Guía en la trayectoria Académica a Distancia

**Metología**

Para efecto de esta investigación, la población objeto de estudio fueron los alumnos en la modalidad a distancia de la Universidad Autónoma del Estado de México distribuidos en diferentes planes de estudio, trabajando así con una muestra de 123 cuestionarios aplicados como instrumento de investigación.

**Dimensiones**

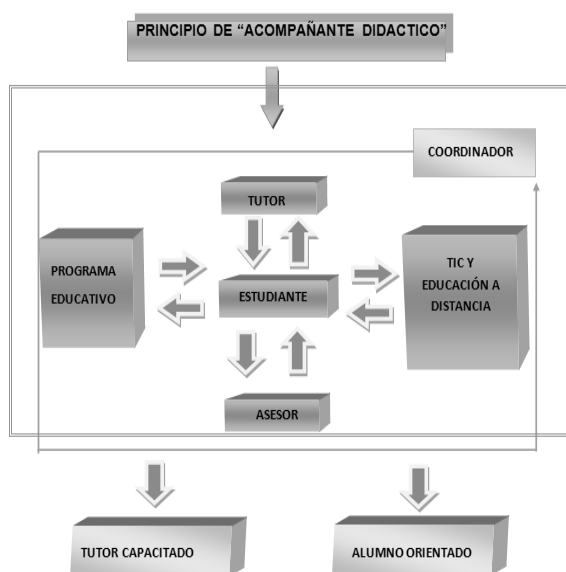
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
TUTORÍA ACADÉMICA	Es una actividad más de su currículo formativo; permite el esclarecimiento de dudas en el área disciplinar, el desarrollo de métodos y hábitos de estudio,	DIDÁCTICA	Aprovechamiento académico	1, 16
			Riesgo de reprobación	3
			Hábitos de estudio	5
			Formas de aprendizaje del alumno	18
			Canalización con otros	19

así como la orientación personalizada que todo estudiante requiere para mejorar su desempeño académico. Otra forma de atención es mediante actividades de apoyo al proceso Enseñanza-Aprendizaje durante el semestre escolar.		departamentos	
		Ejercicios complementarios	7
		Seguimiento de la trayectoria académica	8, 9, 17, 21
		Seguimiento de la seriación de materias	22, 20
		Persona que orienta	12,10, 24,25, 29
	TÉCNICA	Comunicación	2
		Uso del portal	28
		Atención del coordinador	6
		Facilidad de comprensión	14
	PSICO AFECTIVA	Optimización de tiempo	13 ,25
		Reducción de estrés	15, 26
		Posibilidad de abandonar la carrera	23
		Motivación para mejorar su rendimiento	11
	ENSEÑANZA A DISTANCIA	Eficiencia en la respuesta de dudas	4
		Contacto virtual	30

**Desarrollo de propuesta**

**Propuesta de modelo de tutoría a distancia**

El principio de acompañante didáctico en la modalidad a distancia de enseñanza – aprendizaje; se considera, para promover la comunicación entre el alumno, y el asesor, considerando que no por ser un modelo educativo autodidacta debe de realizarse de forma aislada, por lo tanto al mejorar los



## Resultados

- No existe un seguimiento académico constante en la trayectoria académica de los alumnos
- El alumno siente que por ser modalidad a distancia no existe una persona que pueda apoyarlos ante cualquier problemática que se presente
- El proceso de comunicación es deficiente, ya que el alumno no recibe respuesta de manera inmediata
- La figura del coordinador no es suficiente para brindar atención en la resolución de problemas
- No existe un vínculo entre el alumno y las autoridades administrativas
- No existe un intermediario entre el alumno y el asesor que resuelva sus dudas en relación a la claridad del material desarrollado en cada comunidad

## Conclusiones

- Dentro de la Educación a Distancia, la comunicación es un factor determinante, y de acuerdo al análisis elaborado; muestra una gran oportunidad de mejora, pues si bien es cierto que existe un vínculo entre coordinador, asesor y alumno, también es una realidad que dicha relación puede ser más eficiente.

En este sentido, se busca que la figura del tutor fortalezca este factor ya que al mostrar un sentido de empatía podrá sensibilizarse y dar una respuesta oportuna a las diferentes inquietudes de los estudiantes

- Las actividades propias del coordinador y del asesor no permiten llevar un seguimiento constante de la trayectoria de los estudiantes, esta situación, hace sentir a los alumnos que no existe un interés real por parte de la Institución hacia su desempeño académico, por lo tanto; se considera que al implementar un sistema de tutoría se desarrollará un acercamiento directo con las actividades de los estudiantes, esto debido a que una de las funciones principales de un tutor es precisamente dar un seguimiento a su formación profesional.
- De manera general, y en base a los resultados de la presente investigación se puede concluir estableciendo que el tutor puede ser considerando como una figura fundamental en el desarrollo profesional de educación a distancia para que les permita ser su guía y brindarles un acompañamiento directo y constante durante su trayectoria académica y de esta forma permitirles sentirse Identificados con su Institución.

## Referencias

ANUIES (2000). La educación Superior en el siglo XXI. (Revista de la Educación Superior. N. 107, pp.55-73, 1998).

ANUIES (2000), La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas Estratégicas de Desarrollo, México: ANUIES.

ANUIES (2006). Consolidación y Avance de la Educación Superior en México. Elementos de diagnóstico y propuestas, México, ANUIES.



Barberá, E (Coord), Badia,A & Momino, JM (2001) “La incógnita de la educación a distancia” Barcelona:ICE-Horsori.

Díaz, García Y León Garduño, (2006). El Programa Institucional de Tutoría Académica (PROINSTA).UAEM.

García A. (2001)”La educación a distancia. De la teoría a la práctica.” Barcelona: Ariel.

García E. (2007). Curso del Tutor y taller del SITA. (PROINSTA).UAEM. Fainholc, B (1999) “La interactividad en la educación a distancia”.

Martínez F.(1989), “Diseño de investigación para el estudio de la deserción. Enfoque cuantitativo transversal”, en Trayectoria escolar en la educación superior, México: CONPES, ANUIES.

Martínez, J. (2004) “El papel del tutor en el aprendizaje virtual.” Revista UOC. [en línea]UOC [Fecha de Consulta: mayo de 2012]

Miguelo Walso Sánchez. (2002). La tutoría académica una opción en la formación integral del alumno. Consultado el 22 de Julio de 2013 en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=94401901>.

Muelas, E. (2004) “Módulo 3: La función tutorial.” BsAs.: Fundec.

Universidad Autónoma del Estado de México (2008), Programa de Tutoría Académica del plan flexible de la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública, Toluca, México: UAEM.

Universidad de Colima (2004), Primer Encuentro Nacional de Tutoría [en CD], 23-25 de junio de 2004, Colima: SEP, ANUIES, Universidad de Colima.