

# Relevancia del tutor en los programas a distancia

Elia Olea Deserti\*  
Patricia Pérez Vizuet\*

---

**Palabras clave:**

Programa tutorial, instrucción, formación.

---

\* Instituto Politécnico Nacional. Escuela Superior de Comercio y Administración, unidad Santo Tomás. eolea@ipn.mx, ely\_olea@yahoo.com.mx, patvizuet@hotmail.com.



## RESUMEN

En 1999, la Escuela Superior de Comercio y Administración del Instituto Politécnico Nacional inició un programa mixto (presencial-distancia) en la maestría en administración y desarrollo de la educación (en Tijuana, Morelia y Cancún). Hubo maestros que, sin ser tutores, fungieron como facilitadores. Así que se pensó en la necesidad de tener un modelo tutorial apropiado a posgrado. Se hizo una investigación descriptiva caracterizando a docentes con funciones tutoriales. Se contó con una  $n=298$  tutores de 64 instituciones mexicanas, nivel superior, a quienes se aplicó un cuestionario para averiguar sus funciones (confiabilidad=.916). Principales conclusiones: aunque más de la mitad de tutores tiene estudios de posgrado, se requiere manejen las tecnologías e incrementen el tiempo semanal dedicado a la tutoría personal.





## INTRODUCCIÓN

A finales del siglo xx, y como resultado de las declaraciones y atención que ha dado la UNESCO a la educación, han proliferado programas tutoriales, algunos reforzando los existentes y otros con el interés de dar una atención integral al proceso de aprendizaje, lo cual ha tenido y tiene el propósito de mejorar el aprovechamiento escolar. Asimismo, estos programas han pretendido apoyar al alumno, de tal forma que exista, también, un desarrollo personal y afronte con buenos resultados los problemas inherentes a su vida estudiantil, lo cual se verá reflejado en el papel exitoso que el egresado de una

licenciatura seguramente desempeñará en el campo profesional.

Con toda seguridad, en el momento en que los centros escolares cuenten con programas tutoriales ejercidos por docentes que establezcan comunicación, que tengan empatía y sean expertos como docentes y en los diferentes campos del saber, además de ser hábiles en el manejo de las tecnologías de información y comunicación, se logrará el desarrollo de competencias laborales apropiadas a los requerimientos nacionales e internacionales del mercado de trabajo, cumpliendo así las instituciones educativas con la razón de su existencia.

# Se requiere un mejor manejo de las tecnologías y más dedicación a la tutoría personal.

## PROBLEMA

A pesar de que la práctica tutorial se remonta a casi tres siglos y se ha aplicado en distintos programas educativos de diversas instituciones mexicanas en el siglo XX, ya sean de carácter público como, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), o privado, como el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), no se cuenta con un modelo de tutor apropiado al Instituto Politécnico Nacional (IPN).

De hecho, la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) del IPN, con el objeto de ampliar la cobertura de los posgrados, puso en operación un programa piloto, 1999-2002, de alumnos adscritos en la Maestría en Administración y Desarrollo de la Educación (MADE) a través de un programa híbrido donde se combinó la educación presencial con educación a distancia. Se desarrolló en los Centros de Educación Continua de Tijuana, Morelia y Cancún. Para tal generación se utilizó la infraestructura de computación y telecomunicaciones de la Institución y la red de salas de videoconferencias, aunque también se contó con clases presenciales en tales Centros.

Para resolver los problemas inherentes al distanciamiento entre docentes responsables de las asignaturas y los alumnos, se usaron los servicios de maestros quienes facilitaban el desempeño de los estudiantes, se encargaban de mantener un contacto permanente con la coordinación de este programa, nominado Campus Virtual Politécnico (CVP), se responsabilizaban de recoger tareas, controlar la asistencia y servir de enlace permanente, por lo que se les reconoció como asistentes-facilitadores, correspondiendo estas acciones a las que realiza un tutor.

Ahora bien, aunque existió esa figura, en realidad no se exigía cubriera ciertas cualidades, resultando que en una de las sedes, durante el desarrollo del programa, se cambió tres veces de asistente-facilitador, causando cierto malestar en los estudiantes.

Así que surgió la necesidad de investigar las características de los tutores en programas vigentes, con objeto de integrar un modelo que después de un cuidadoso análisis fuera adecuado al programa CVP de la ESCA.



## TEORÍA

La tutoría como intervención educativa es realizada por un docente quien, de manera flexible, atiende a un discente en cuanto al proceso de aprendizaje de manera presencial o a distancia, con el objetivo de que el alumno optimice el uso de sus estrategias de aprendizaje, resuelva sus dudas sobre la asignatura, solucione problemas inherentes al material y minimice la influencia de sus problemas personales, principalmente, por lo que la tutoría se lleva a cabo en un ambiente de libertad y menos formalidad (en comparación con la interacción en clase), lo que beneficia la comunicación, personal y grupal.

En otro orden de ideas, es conveniente mencionar que el surgimiento de la figura tutorial se da en el seno de programas educativos que atendían a alumnos que no se encontraban en el mismo lugar geográfico.

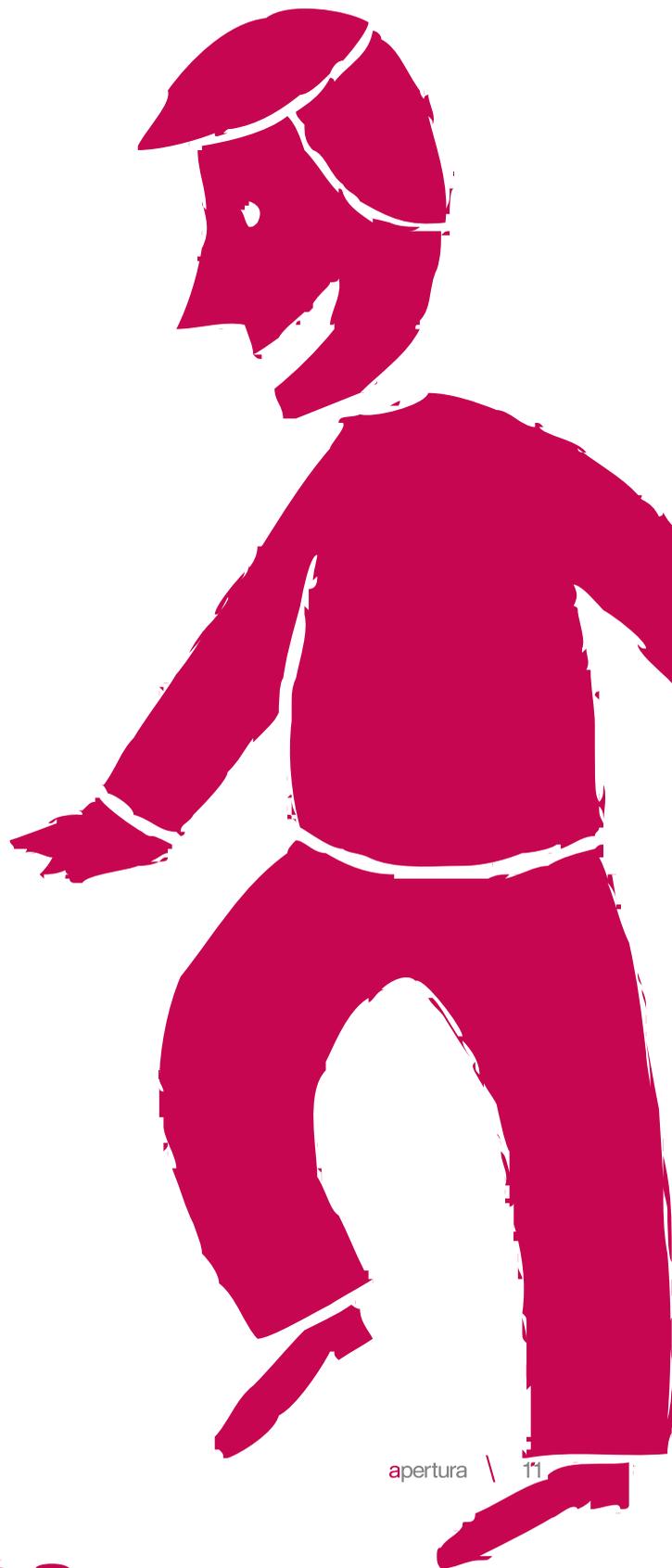
La educación a distancia se remonta al siglo XVIII (en 1728 *La gaceta de Boston* publica un anuncio ofreciendo material de enseñanza y tutorías por correspondencia). En el XIX en la Europa occidental (Suecia, Alemania e Inglaterra, se atiende la taquigrafía y el estudio de un idioma) y en Estados Unidos de América (Boston, Nueva York y Chicago, sobre diversos aspectos). Se multiplican estos programas en las urbes industriales con el fin de atender a los grupos minoritarios que por diferentes razones no asistían a las escuelas ordinarias. En el siglo XX se produjo una expansión de esta modalidad, tanto en países industrializados occidentales, como en los centroeuropeos, así como en las naciones en vías de desarrollo, lo que obedeció al incremento de la demanda de la mano de obra calificada (inicialmente

**La educación a distancia** trata de que los alumnos tengan experiencias formativas y se apoya en recursos telemáticos que permiten que el docente atienda a los estudiantes de manera sincrónica o asincrónica.

en España, Inglaterra, Australia, Noruega, Alemania, Francia, ex Unión Soviética, Nueva Zelanda, Sudáfrica, México, China, India, Costa Rica y Venezuela, aunque en la actualidad estos programas han proliferado en todo el mundo). Asimismo se pasó de una educación por correspondencia a enseñanza por radio y luego por televisión.

En los años sesenta se funda en México la telesecundaria y en los años setentas, en Inglaterra, la Open University; en España, la Universidad Nacional de Educación a Distancia y en México se crean programas de educación abierta, a distancia y algunos tutoriales, tanto en la UNAM como en el IPN y en el ITESM.

En la educación a distancia no sólo se orienta en hacer llegar a alguien la información, sino que trata de que los alumnos tengan experiencias formativas en sus contextos de vida y se apoya en recursos telemáticos que permiten que el docente atienda a los estudiantes de manera sincrónica o asincrónica.



La puesta a distancia en la formación permite que a través de recursos y medios pertinentes y viables se puedan superar las distancias que obstaculizan la relación pedagógica y, al mismo tiempo, favorezca los distanciamientos necesarios para que se pueda desarrollar el proceso de formación.

Los principios de la educación a distancia se resumen en: personalización, autonomía, formación integral, permanencia, vinculación teoría-práctica, respeto a características individuales, flexibilidad y propicia la autoevaluación. De ahí que se caracteriza en que el profesor y el alumno están separados, se utilizan las tecnologías de información y comunicación.

Ahora bien, la educación a distancia basa su éxito en la participación de un tutor, quien incide en los alumnos para que sigan con sus estudios, agilizándolos, haciendo labor de asesor, facilitador, orientador. El tutor fomenta el desarrollo del estudio independiente, pero está atento al proceso de aprendizaje del estudiante y de los factores que pueden afectarlo; toma en cuenta los estilos de aprendizaje de los estudiantes, el tipo de materiales escritos y recursos audiovisuales e informáticos apropiados, así como ejercicios y una evaluación acorde a los estilos de aprendizaje, lo cual repercute en una mejoría del autoconocimiento del alumno, de sí mismo (meta-aprendizaje).

**Tabla 1.** Papel intermediario del tutor.

Currículum	Tutor	Estudiantes
Se basa en los aspectos técnico-académicos y en los propios de la interacción.	Facilita el diálogo con los alumnos y usa estrategias de enseñanza apropiadas a los estudiantes.	Participan en un diálogo con el docente (tutor) que genera su transformación.
Su elaboración depende de los objetivos, fines de ese nivel y programa, considera: recursos, tiempo y actividad curricular.	Aporta sus conocimientos y experiencia de acuerdo a los objetivos curriculares y de la asignatura.	Elaboran sus propios significados a través de una reconstrucción activa y progresiva del conocimiento.
Analiza la influencia de los grupos externos, incluso de los padres de familia, pero especialmente del mercado de trabajo y normas de competencia laboral a nivel nacional e internacional.	Propicia coordinación-cooperación entre los alumnos de manera individual y grupal de acuerdo a los canales adecuados y a la interacción. Retroalimenta, controla y evalúa el proceso de aprendizaje. Resuelve dudas.	Responde a la comunicación que establece el tutor, habilitándose en el uso, manejo y generación de información. Hay repercusión en sus actitudes y personalidad en general.

Para que la acción tutorial sea exitosa, se cubren las siguientes fases:

**Instrucción-formación.** Como se observa en el cuadro anterior, el tutor favorece la adquisición de conocimientos de acuerdo al nivel y programa educativo que está cursando el estudiante, facilita el diálogo y propicia el desarrollo de estrategias (hábitos) que favorezcan el aprendizaje, lo cual repercute en las actitudes del alumno pues interviene en el trabajo individual y grupal y el uso de las tecnologías de información y comunicación.

**Personalización.** El tutor practica las estrategias de enseñanza apropiadas a las características psicológicas, experienciales y académicas del estudiante.

Ahora bien, es conveniente mencionar la influencia de las características de los alumnos que contribuyen a la acción tutorial y que se refieren a:

**Madurez del alumno.** Es determinante para la responsabilidad de su aprendizaje y posibilidad de autoevaluación.

**Motivación.** Hay que adaptar al uso de las tecnologías al estudiante, de tal forma que responda a sus expectativas sociales, académicas y profesionales, pues el grado de coincidencia repercute en su motivación (si fuera necesario se desarrollan las habilidades del alumno en el uso de tecnologías).

**Materiales-contenido.** En programas de educación a distancia generalmente se basan en materiales digitalizados que se apoyan en el uso de buscadores de información y correo electrónico (Internet) que favorece la interacción con tutor-docente, y sus compañeros.

**Estrategias de aprendizaje.** Capacidad del estudiante de aplicar procedimiento y actividades que faciliten el aprendizaje, resultado de su ambiente sociocultural, y que le ayuden al estudio de los contenidos (materiales).

**Evaluación.** El alumno debe estar atento a su propio proceso de aprendizaje para hacer las correcciones necesarias (evaluación de proceso o formativa).

Es importante mencionar que el aprendizaje es planeado de acuerdo a la naturaleza y filosofía de la institución que es influenciada por el entorno y el contexto en general.

Desde el punto de vista del aprendizaje, el tutor orienta los procesos de comprensión y transferencia y atiende a las necesidades y problemas de los alumnos. Si se considera el tutor tomando como referencia la enseñanza, se puede decir que el tutor diseña actividades que favorecen el estudio.



# El papel del tutor es al lado de los alumnos, animándolos y orientándolos sobre dificultades respecto a hábitos de estudio.

El tutor es considerado un recurso de excelencia ya que:

- Es orientador y facilitador del aprendizaje.
- Experto en formas de comunicación.
- Flexible a las necesidades del programa y del estudiante.
- Tiene habilidad en el manejo de nuevas tecnologías.
- Favorece el intercambio de información entre los estudiantes.
- Es experto en el área de conocimientos.
- Realiza investigación y docencia relacionadas con sus tutorías.
- Tiene facilidad para comunicarse y establecer relaciones interpersonales.
- Presenta facilidad para adaptarse y así hacer frente a problemas imprevistos.
- De acuerdo al tipo de tutorías, se tiene que hay de carácter presencial, en las que la comunicación es frontal –individual y grupal–, y a las que puede acudir el tutor de acuerdo a su planeación.

La tutoría a distancia puede ser:

- Por correspondencia o escrita (por carta o *e-mail*) en la que las consultas que hacen los alumnos son con el objeto de solicitar información o requerir orientación sobre áreas administrativas, técnicas y/o didácticas (métodos de estudio a distancia y dificultades en el manejo del tiempo).
- Tutoría telefónica mediante el teléfono.
- Tutoría por radio (sobre aspectos específicos, para solucionar dudas o problemas y las de canal abierto (durante la transmisión del programa los alumnos envían preguntas por teléfono).
- Tutorías por televisión, tutorías por videocasete, tutorías por audiocasete, a través de salones de videoconferencia y tutorías por computadora (Internet).

Es conveniente agregar que pueden existir diversos tipos de tutoría: entre alumnos (a nivel de iguales y entre alumnos más adelantados a los de ciclos



inferiores), como tutores consultores que guían a los alumnos durante su preparación (ya sea por ciclo o por bloque de materias o toda la carrera) y que en algunas escuelas de nuestro país se conocen como consejeros, y los propiamente tutores de estudio, que favorecen la adquisición de contenidos extraclase, como complemento a lo aprendido en el aula. También se tiene una tutoría complementaria cuyo objetivo es apoyar a estudiantes extranjeros en cuanto al manejo del idioma. En caso de que el nivel de estudios realizado por el alumno sea a nivel básico, el papel del tutor es de tutores a la mano que están al lado de los alumnos, animándolos y orientándolos sobre dificultades respecto a hábitos de estudio.

Así pues, la operacionalización de la acción tutorial depende del tipo y nivel educativo en que se aplica.



## MÉTODO

Se partió de la *hipótesis* de que un tutor, que es un docente experto y con preparación académica apropiada, realiza actividades de asesoría y orientación de los alumnos en aspectos académicos, personales y administrativos.

El *instrumento* que se usó para la recolección de datos fue un cuestionario, el cual se integró por ocho preguntas cerradas, una pregunta de complemento y dos preguntas sobre actividades tutoriales y actitudes (a través de dos cuadros se pedía indicara la frecuencia en la ejecución de ciertas actividades y la presencia de ciertas actitudes), además de una pregunta abierta. Este cuestionario fue aplicado a los tutores con el que se investigaron datos generales (edad, género, su situación personal, nivel de estudios, tipo de nombramiento, experiencia docente, años que tiene de ser tutor, cursos de actualización) y aspectos inherentes a sus funciones tutoriales expresadas en conducta y actitudes respecto al curso, así como el programa completo y la situación respecto al tipo éste programa y su repercusión en los alumnos, de manera individual o grupal, en el proceso de aprendizaje (esos aspectos estudiados corresponden a las variables que se manejan en la hipótesis).

El cuestionario se piloteó con docentes y se calculó su confiabilidad resultando un  $\alpha = .916$ . Respecto a la validez se obtuvo mediante un juicio de ocho expertos.

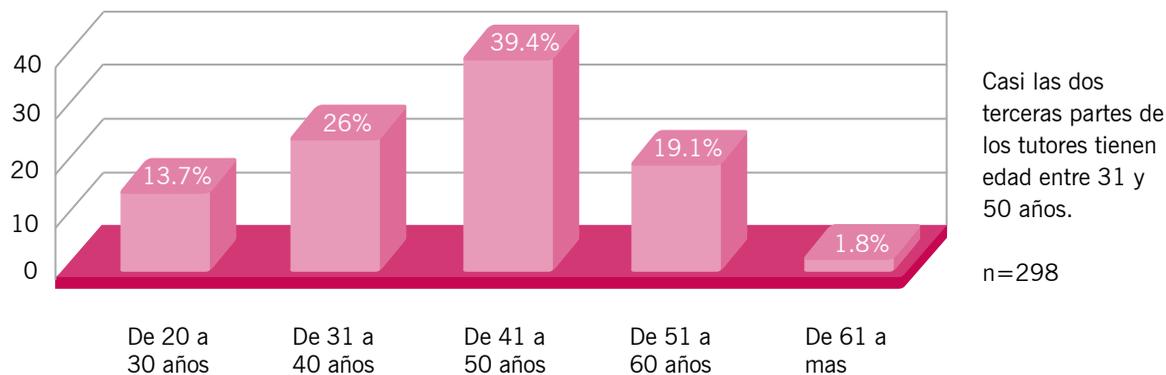
## Muestra

Se pretendió obtener un censo aprovechando el Encuentro Nacional de Tutores que se llevó a cabo en la Universidad de Colima. Se entregó el cuestionario a todos los tutores asistentes, pero se pudieron recuperar 283, por lo que se reporta como una muestra no probabilística (son de 28 estados del país y a 64 instituciones educativas), aunque quedó finalmente una muestra de  $n=298$  ya que se incluyeron los obtenidos en la Escuela Superior de Enfermería y Obs-

tetricia del IPN y los de la Coordinación universitaria de educación abierta y a distancia de la UNAM.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

Aunque se tienen diversos datos sobre los tutores, tales como que el 91.2 por ciento de las escuelas en que trabajan los tutores son públicas, sólo se incluirán las gráficas de los más relevantes.



Gráfica 1. Edad de los tutores.

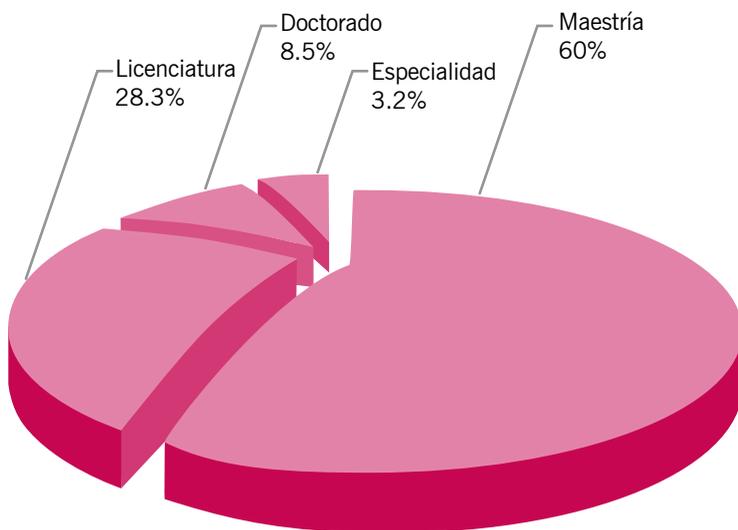
El 59.4 por ciento son de género femenino. Un poco más de las dos terceras partes son maestros de tiempo completo y de base (69.4 por ciento y 73.2 por ciento respectivamente).

El 65 por ciento de los tutores tiene más de 10 años de experiencia docente; el 79 por ciento de ellos cuenta con una experiencia de tutor de uno a tres años y casi el 60 por ciento recibió recientemente capacitación como tutor (hace 6 meses o menos).

Ahora bien, respecto a sus funciones tutoriales semanales: el 38.6 por ciento dedica de dos a cinco horas en orientar personalmente a sus tutorados; el 39 por ciento destina de dos a cinco horas para la revisión de tareas; el 28.1 por ciento dedica de una a dos horas para revisar correo electrónico y de tres a cinco horas el 24.7 por ciento. Llama la atención que cerca del doble de los maestros 59.6 por

ciento dedican de una a dos horas a asesoría telefónica, además de que con base en sus actividades laborales, el 33.5 por ciento de estos docentes dedican de un 10 a un 20 por ciento a la tutoría.

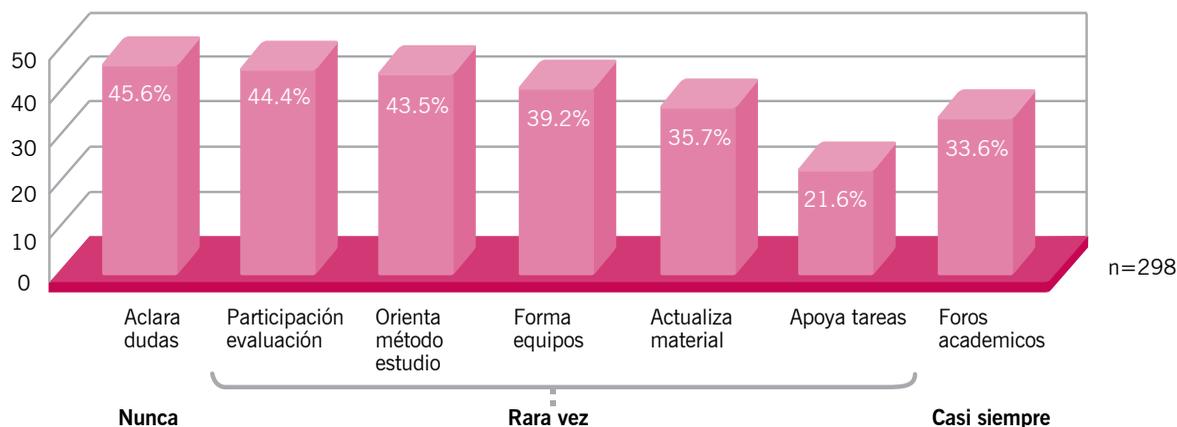
De acuerdo a lo que estos tutores declararon que se hace en su institución respecto a sus tutorados, se encontró que: el 43.5 por ciento rara vez orienta a sus alumnos en el uso de métodos y técnicas de estudio; el 21.6 por ciento casi siempre apoya a los alumnos en la organización de tareas y trabajos; el 33.6 por ciento casi siempre propicia foros académicos (por computadora); el 39.2 por ciento raras veces forma equipos de trabajo, aunque el 45.6 por ciento dice que nunca se aclaran dudas a los alumnos; el 35.7 por ciento rara vez actualiza los materiales de sus materias y el 44.4 por ciento afirmó que nunca participa en la evaluación.



Un poco más de las dos terceras partes tienen estudios de posgrado (68.5 por ciento).

n=298

Gráfica 2. Nivel de estudios de los tutores.



Gráfica 3. Principales acciones tutoriales.

## CONCLUSIONES

La mayoría de los tutores de escuelas públicas son docentes con tiempo completo y definitividad, con estudios de posgrado y con experiencia suficiente como docentes, pero poca experiencia tutorial, aunque están muy interesadas en los programas tutoriales.

Son docentes que dedican sólo una mínima parte a la tutoría por lo que asignan el doble de tiempo en dar asesoría por teléfono que en la asesoría personal.

Para que realmente la participación del tutor repercutiera en el éxito académico de los alumnos en programas a distancia, deberían participar en la evaluación y en aclarar las dudas que tuvieran los alumnos sobre el material y el contenido de las asignaturas, además de hacer un uso mayor del Internet y sus aplicaciones (nuevas tecnologías de información y comunicación, en general). [a/](#)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baudrit, A. (2000), *El tutor: procesos de tutela entre alumnos*, México: Paidós.
- Bates, J. (1999), *La tecnología en la enseñanza abierta y la educación a distancia*, México: Trillas.
- Coordinación Operativa del PIT-IPN. Secretaría Académica. Programa Institucional de Tutorías.
- Reglamento del Programa Institucional de Tutorías. IPN.
- García Aretio, L., Oliver Domingo, A y Alejos-Pita, A. (editores); (1999), *Perspectivas sobre la función tutorial en la UNED*, España: UNED.
- (Coord.) (1999), *La tutoría en la UNED*, Madrid: UNED.
- Holmberg, B. (1985), *La educación a distancia: situación y perspectivas*, Buenos Aires: Kapeluz.
- Maya, A. (1993), *Orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial*, San José Costa Rica: Oficina Subregional de Educación de la UNESCO para Centroamérica y Panamá.
- Mortera, F. (Coord.), (2002). *La educación a distancia*, México: Ediciones Taller Abierto.
- Yurén, M.T. (2000), *Formación y puesta a distancia*, México: Paidós.