



Journal Homepage: -[www.journalijar.com](http://www.journalijar.com)

## INTERNATIONAL JOURNAL OF ADVANCED RESEARCH (IJAR)

Article DOI:10.21474/IJAR01/15675  
DOI URL: <http://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/15675>



### RESEARCH ARTICLE

#### EFICACIA DEL PROGRAMA DE TUTORÍAS EN MODALIDAD A DISTANCIA EN EL NIVEL DE EDUCACIÓN SUPERIOR EN UNA UNIVERSIDAD MEXICANA

Giselle Guillermo Chuc, Rafael Manuel de Jesús Mex-Álvarez, Charlotte Monserrat Llanes Chiquini, Carlos Alberto Pérez Canul and Miguel Ángel Vargas Toledo

Universidad Autónoma de Campeche, Av. Agustín Melgar s/n, Col. Buenavista, Campeche, México.

#### Manuscript Info

##### Manuscript History

Received: 10 September 2022

Final Accepted: 14 October 2022

Published: November 2022

##### Key words:-

Tutoring, Higher Education, Tutoring By Electronic Means, Distance Education

#### Abstract

Tutoring consists of a mediation or facilitation work between the teacher, the students and the contents of the subjects, they integrate the academic actions oriented so that the students, in higher education, can face their adaptation to the educational system in distance mode and achieve the learning objectives. The general objective of this research is to analyze the effectiveness of the implementation of distance education strategies in university programs, in the scope of students who receive attention in the tutoring program at a University of Mexico. The research is applied, exploratory in depth, quantitative, with a non-experimental, longitudinal design. After reviewing the theoretical state of the art on tutoring and experiences in higher education in the distance modality, the results of two higher education programs were analyzed through descriptive statistics. The results show that the effectiveness of the tutorial program in the study programs analyzed is greater and that it increases as the elements of the tutorial model are adapted to the conditions of online communication. Even when being at a distance implies new challenges for tutoring programs in the university education model, the adoption of technological communication tools is much faster and accepted by the student users, who are the beneficiaries of the tutoring programs.

Copy Right, IJAR, 2022.. All rights reserved.

#### Introducción:-

El concepto de tutoría se comenzó a utilizar en Inglaterra en el siglo XVI (Bermejo, 1996), haciendo referencia a la ayuda y apoyo del aprendizaje a través de acciones interactivas, útiles y sistemáticas (González & Avelino, 2016). La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, ANUIES, desarrolló en el 2000, el documento La Educación Superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo, en donde se establece el rumbo que debe seguir el Sistema de Educación Superior (SES). En este documento se determinan, entre otros aspectos, 14 programas estratégicos a ser retomados no sólo por las instituciones, sino por el sistema en su conjunto. De esta forma, surge el Programa de Desarrollo Integral de los Alumnos, cuyo objetivo es: apoyar a los alumnos del SES, con programas de tutorías y desarrollo integral, diseñados implementados por las IES, de manera que una elevada proporción de ellos culmine sus estudios en el plazo previsto y logre los objetivos de formación establecidos en los planes y programas de estudio (Romo, 2003).

**Corresponding Author:- Giselle Guillermo Chuc**

Address:- Universidad Autónoma de Campeche, Av. Agustín Melgar s/n, Col. Buenavista, Campeche, México.

En México, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2001) definió la tutoría como proceso de acompañamiento del estudiante durante su proceso formativo en las instituciones de educación superior, el cual se realiza a través de la atención personalizada o mediante atención de grupos reducidos de alumnos, a través de académicos competentes y capacitados para esta actividad, enfocándose en las teorías de aprendizaje más allá que las de enseñanza. La tutoría consiste en un trabajo de mediación o facilitación entre el profesor, los alumnos y los contenidos de las asignaturas. De acuerdo con García (2001), dentro de las funciones del tutor está el aclararlos prerrequisitos de los cursos, y si un alumno tiene dificultades, ayudarlo a nivelarse. Por otro lado, destaca el reforzamiento de los materiales de estudio por medio de la discusión, el cuestionamiento y la aclaración de dudas, así como facilitar y fomentar el uso de bibliotecas, laboratorios y todos los recursos necesarios para que el alumno tenga una óptima formación.

En la educación superior la tutoría puede verse como la relación entre un individuo con gran pericia y otro con menores habilidades y conocimientos en algún área específica (De la Cruz, Chehaybary, & Abreu, Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura, 2011). La tutoría que se da a los alumnos de educación superior tiene algunas características particulares, pues están supeditadas a elementos como: los periodos de tiempo de tiempo en el que se mantiene esa relación entre el tutor y el tutorado, la definición de competencias a desarrollar, el potencial de ayuda y el progreso de la carrera del tutelado (González & Avelino, 2016). La acción tutorial representa un reto complejo desde la definición de sus acciones y alcance (Alvarado, 2010), sobre la perspectiva en que el individuo se conduce conforme ha aprendido (Hernández G., 1998) y que a través del razonamiento se llega a cambios de ideas o de conducta (Juárez & Comboni, 2012). De esta manera, la acción tutorial se centra en el desarrollo de aprender a aprender, guiando el aprendizaje del sujeto a través de razonamientos para el cambio de ideas.

La educación a distancia amplía el aprendizaje independiente y flexible del alumno, en otras palabras, se trata de una metodología que pone destaca en la individualización del aprendizaje debido a la flexibilidad que la modalidad permite. No obstante, estos sistemas de educación pretenden capacitar a los alumnos para aprender a aprender y aprender a hacer de forma flexible, forjándola autonomía en cuanto al espacio, tiempo, estilo, ritmo, y método de aprendizaje, teniendo en cuenta las capacidades y posibilidades de cada uno de los estudiantes. Los medios de comunicación masiva, así como las tecnologías de información y comunicación se han mostrado como canales apropiados para enseñar a distancia. Estas características permiten economías de escala, dado que el mismo mensaje puede ser recibido masivamente, en este caso, la comunicación masiva es una posibilidad de la tutoría a distancia, pero no excluyente, de la comunicación minoritaria e individual, y una ventaja sobre los sistemas presenciales.

La primera tarea que debe desarrollar un tutor es lograr confianza en el alumno en cuanto al sistema de educación a distancia, orientándolo en su metodología. Por ello, el tutor debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que debe cumplir y las estrategias a emplearen la mediación pedagógica, entendiéndose que la tutoría virtual consiste en la comunicación asíncrona entre profesor y alumnos mediante correo electrónico, que facilita el seguimiento de la actividad del estudiante y permite ofrecer orientaciones académicas y personales, específicas y personalizadas. Generalmente, la comunicación mediante el correo electrónico en las tutorías virtuales se da de forma privada e individual, pero también puede habilitarse un espacio de tutoría público en el que los alumnos consulten los mensajes y respuestas del profesor con otros estudiantes. El objetivo general de la investigación es determinar el grado o porcentaje de atención en la proporción de la población estudiantil del nivel superior que ha sido atendida en la modalidad a distancia.

### **Metodología:-**

El diseño de este estudio es de Investigación aplicada, de profundidad exploratoria, de tipo cuantitativo, no experimental, y longitudinal. La muestra está determinada por 73 estudiantes, adscritos a una de las licenciaturas en línea que oferta la Universidad Autónoma de Campeche (UACAM), quienes constituyen el total de la población. Se recolectaron los datos estadísticos a través de la representante del Programa Institucional de Tutorías (PIT) abarcando dos periodos semestrales. Para el análisis de las variables se aplicó el análisis estadístico descriptivo con los resultados. El análisis de los datos obtenidos se llevó a cabo en primer lugar de una manera general, considerando el total de los semestres y posteriormente se procedió al análisis por separado de los semestres impares y pares, encontrando los valores máximos, mínimos, promedios y tendencias a través del uso de hoja de cálculo, llegando a las conclusiones.

**Resultados:-**

De los 73 alumnos inscritos al programa educativo en modalidad en línea, el 100% de ellos fue asignado a un tutor dentro del PIT. El Programa Institucional de Tutorías ha asignado al 100% de los alumnos de la modalidad en línea en los 6 períodos escolares estudiados.

La proporción de alumnos atendidos a través de los diferentes semestres oscila entre el 4% al 26%, notándose que el valor más alto reportado corresponde al período más reciente. Los semestres pares e impares tienen un comportamiento diferente entre ellos, los semestres impares, que se refieren a los meses de septiembre a diciembre de cada año muestran porcentajes homogéneos, que van del 22% al 24%, sin grandes variaciones entre un semestre y otro; por el contrario, en los semestres par, la variación en el porcentaje de alumnos atendidos es mayor, oscilando entre un 14% y 20%.

El promedio de alumnos atendidos durante los periodos estudiados es de 18%, alcanzándose el 22% en los semestres impar y 14% en los semestres par. Se determina con esta investigación que el comportamiento del porcentaje de alumnos atendidos en tutorías en línea tenía una tendencia ligeramente negativa o decreciente, pero que muestra un valor distante a lo esperado en el semestre 20-2.

**Discusiones:-**

En los programas de tutorías en línea, se puede identificar la intención de la institución de brindar el servicio o atención a los tutorados, y por otro lado la necesidad, motivación y decisión del alumno de recibir la atención. Factores de este tipo definen las condiciones que rigen la aplicación del modelo tutorial a aplicar en cada situación, y en ocasiones este puede ser a través de atención individualizada o grupal (Ander-egg, 1999). El enfoque de la ayuda que el alumno busca, o que pretende ofrecer el programa de tutorías, puede estar destinada a tareas específicas o a desarrollar en el estudiante capacidades para aprender a aprender (Hock, Pulvers, Deshler, & Schumaker, 2001).

En los resultados obtenidos se observa un comportamiento homogéneo en la atención brindada a los alumnos dentro del Programa Institucional de Tutorías en la modalidad en línea, logrando cubrir entre el 20 y 26% de los alumnos asignados, notándose que el porcentaje de alumnos atendidos se incrementó drásticamente hasta niveles no alcanzados anteriormente como consecuencia de estrategias de comunicación en la modalidad en línea y del uso de las tecnologías de la información. Este incremento en el número de alumnos atendidos puede ser motivado por problemas académicos por no obtener las calificaciones necesarias aprobatorias (Moreno, 2004), lo que podría repercutir en la deserción o baja del programa educativo; siendo el común denominador que los alumnos atribuyan este fracaso exclusivamente a causas externas, sin tomar responsabilidad en él (Abarca & Sanchez, 2005).

El alto crecimiento del porcentaje de atención en el periodo 2020-2, puede deberse al incremento en los niveles de ansiedad de los alumnos universitarios, derivados de su rendimiento académico o de otros factores que lo afectan de manera personal, aunque no se pueda precisar que se trate de una relación directa, pues en los alumnos que manifiesta tener una percepción de baja autoeficacia, tienen también los mayores niveles de ansiedad (Contreras, y otros, 2005).

Otro de los factores que pudo influir en el aumento del porcentaje de estudiantes atendidos, fue el uso de procesos automatizados a través de sistemas computacionales, que aunque pueden representar plataformas o medios de más fácil asimilación por los alumnos, frecuentemente son criticados por la despersonalización de la atención al tutorado (Petta, Pelachaud, & Cowie, 2011), sin embargo es necesario tener en cuenta que estos sistemas de tutoría mediante computadora no se refieren a la simple acción de dar tutorías utilizando como herramienta de comunicación a los equipos de cómputo o de comunicación digital (González & Avelino, 2016), sino que comprenden la automatización de servicios o respuestas que pueden utilizar incluso inteligencia artificial.

**Conclusiones:-**

La acción tutorial en línea está orientada a dar la atención que requiera el alumno durante su tránsito en el programa educativo, y le permita alcanzar un adecuado rendimiento académico. Sin embargo, las variables que influyen en el rendimiento académico en los estudiantes universitarios son multicausal, con factores como los personales, familiares y sociales (Contreras, Caballero, Palacio, & Pérez, 2008), entre ellos la variable relativa a la personalidad es decisiva en cuanto al control que pueda tener el alumno para responder adecuadamente ante situaciones de alta exigencia académica (Millings & Mahmood, 1999). Adicionalmente a la ansiedad que representa la expectativa de

su propio rendimiento como alumno y sus relaciones interpersonales, se deben considerar otras variables de gran incidencia como la autoestima y la depresión. (Mruk, 1998).

Es importante señalar que estos resultados son derivados de las estrategias implementadas en la tutoría virtual en el programa educativo en línea, han sido notorias, mismas que han mejorado la eficacia conforme han avanzado los semestres. Algunas de ellas son: facilitar la tarea de orientación de los alumnos por parte del docente utilizando como medio de comunicación el correo electrónico ya sea de forma privada, dirigiéndose a un estudiante en forma particular, o pública, o al grupo en la plataforma; así como la profundización en el conocimiento de las dudas e intereses de cada alumno, permitiendo al docente ejercer una labor formativa y orientadora más adecuada y personalizada. Las tutorías virtuales aprovechan las ventajas que ofrece el correo electrónico para suplir el encuentro docente-alumno en una ubicación física determinada y en un horario determinado con una dificultad mínima.

La tutoría en línea debe comprenderse como un elemento indispensable en la formación universitaria, compartiendo sus fines y dedicada a contribuir a sus objetivos, a través de facilitarle al alumno: la adaptación a la universidad, el aprendizaje y rendimiento académico, la orientación curricular y profesional; para realizar estos fines, la tutoría debe ser incluida como una pieza clave en la planeación académica de la universidad y contar la estructura necesaria para su funcionamiento (González & Avelino, 2016). La acción tutorial en línea junto con el rol del tutor como formadores y docentes de la educación a distancia necesitan aprender a fortalecer las posibilidades que los programas y herramientas que brindan con la finalidad de asegurar la eficacia máxima en cada una de las vías de interactividad educativa.

### Referencias:-

1. Abarca, A., & Sánchez, M. A. (2005). La deserción estudiantil en la educación superior: el caso de la Universidad de Costa Rica. Revista electrónica "Actualidad investigativa en Educación", (5), pp. 1-22.
2. Alvarado, M. (2010). El aprendizaje y las tutorías en los universitarios. Guadalajara: Editorial Universitaria, Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias de la Salud.
3. Ander-egg, E. (1999). Diccionario de pedagogía. Argentina: Magisterio de río de la plata.
4. Arbizu, F., Lobato, C., & Del Castillo, L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. Revista de psicodidáctica, 10(1), pp.7-21.
5. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2001). Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. Mexico, D.F.: ANUIES.
6. Asociación Nacional de Universidades y Escuelas de Educación Superior. (2020). ANUIES. Obtenido de Acuerdo Nacional por la Unidad en la Educación Superior frente a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19: [https://web.anuies.mx/files/Acuerdo\\_Nacional\\_Frente\\_al\\_COVID\\_19.pdf](https://web.anuies.mx/files/Acuerdo_Nacional_Frente_al_COVID_19.pdf)
7. Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). La educación superior en tiempos de COVID-19. Washington, D.C.: BID.
8. Bermejo, B. (1996). Fundamentos de acción tutorial. Cuestiones Pedagógicas, (12), pp.243-266.
9. Contreras, F., Espinosa, J. C., Esguerra, G., Haikal, A., Polanía, A., & Rodríguez, A. (2005). Autoeficacia, ansiedad y rendimiento académico en adolescentes. Diversitas: Perspectivas en Psicología, 1(2), pp. 183-194.
10. Contreras, K., Caballero, C., Palacio, J., & Pérez, A. M. (2008). Factores asociados al fracaso académico en estudiantes universitarios de Barranquilla (Colombia). Psicología desde el Caribe, (22), pp. 110-135.
11. De la Cruz, G., Chehaybary, E., & Abreu, L. F. (2011). Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. Revista de la Educación Superior, 40(157), pp.190-209.
12. De la Cruz, G., García, T., & Abreu, L. F. (2006). Modelo integrador de la tutoría de la dirección de tesis a la sociedad del conocimiento. Revista Mexicana de la Investigación Educativa, 11(31), pp. 1363-1388.
13. García, L. (2001). La Educación a Distancia. De la Teoría a la Práctica. Barcelona, España: Ariel Educación.
14. Gaviria, A. (2002). Los que suben y los que bajan. Educación y movilidad social en Colombia. Bogotá: Fedesarrollo.
15. González, A., & Avelino, I. (2016). Tutoría: una revisión conceptual. Revista de Educación y Desarrollo, 38, pp 57-68.
16. Hernández, G. (1998). Descripción del paradigma sociocultural y sus aplicaciones e implicaciones educativas. En Paradigmas en Psicología de la Educación (págs. 211-246). México, D.F.: Paidós.
17. Hernández, J., & Pozo, C. (1999). El fracaso académico en la Universidad: Diseño de un sistema de evaluación y detección temprana. Psicología Educativa, 5(1), pp. 27-40.

18. Hock, M. F., Pulvers, K. A., Deshler, D. D., & Schumaker, J. B. (2001). The effects on after-school tutoring program on the academic performance of at-risk students and students with LD. *Remedial and Special Education*, 22(3), pp. 172-186.
19. Juárez, J. M., & Comboni, S. (2012). Epistemología del pensamiento complejo. *Reencuentro: Sujeto, subjetividad y Educación Superior*, 65, pp.38-51.
20. Millings, E., & Mahmood, Z. (1999). Student mental health: A pilot study. *Counselling Psychology Quarterly*, 12(2), pp. 199-210.
21. Moreno, M. (2004). La atención de problemas académicos en los estudiantes de la división de ingenierías. Reflexiones y estrategias. *Zona Próxima. Revista del Instituto de Estudios Superiores de Educación. Universidad del Norte*, (5), pp.112-123.
22. Mruk, C. (1998). Autoestima. Investigación, teoría y práctica. Bilbao: Desclee de brouwer.
23. Petta, P., Pelachaud, C., & Cowie, R. (2011). *Emotion-oriented systems - The humane hadbook*. New Yourk: Springer.
24. Romo A. (2003). La incorporación de los programas de tutoría en la Instituciones de Educación Superior. México:ANUIES.
25. Reyes, S. L. (2004). El bajo rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Una aproximación a sus causas. *Revista Theorethicos*, 4 (19), Recuperado de: <http://www.ufg.edu.sv/ufg/theorethikos/Junio04/ebr.html>.
26. Van Veen, D., Martínez, M. A., & Sauleda, N. (1997). Los modelos de tutoría: un escenario necesario para la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (28), pp.119-130.
27. Wood, D., Bruner, J. S., & Ross, G. (1976). The role of tutoring in problem solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 17, pp.89-100.