

## ANÁLISIS DE UN NUEVO MODELO DE TUTORÍAS EN MODALIDAD A DISTANCIA, EN TIEMPOS DE PANDEMIA

### ANALYSIS OF THE NEW MODEL OF DISTANCE TUTORING IN TIMES OF PANDEMIC

A. Zavala Martínez<sup>1</sup>  
R. L. P. E. Franco González<sup>2</sup>  
E. M. Pecina Rivas<sup>3</sup>  
D. Terán Gómez<sup>4</sup>

#### RESUMEN

Las características que contienen las tutorías en estos tiempos de pandemia van más allá de un habla-escucha, entre maestro tutor y estudiante y quien no se abraza a las vanguardias pedagógicas, utilizando las tecnologías de la información, perderá la garantía de lograr su objetivo básico de formar un respaldo como guía al estudiantado. Dentro de cualquier institución formativa existen segmentos que logran una interacción empática y sustentable que se aplica a muchos planteles y es que tal vez se cumplirá con la cantidad solicitada, en cuanto a certezas, para lo cual, en este trabajo se realiza una investigación descriptiva con la finalidad de dar respuesta a la pregunta ¿qué pasa con la calidad que debería tener, cada institución ante su comunidad estudiantil, mediante el apoyo brindado a través de las tutorías, aplicando este nuevo modelo de tutorías?; porque los factores que se deben de cubrir van no solo de evidencias y canalizaciones, radican en generar un espacio de empatía y confianza transmitida a través de la convivencia entre estudiante-maestro tutor.

#### ABSTRACT

The characteristics that tutorials contain in these times of pandemic, go beyond a talk-listen, between teacher tutor and student and whoever does not embrace the pedagogical vanguards, using information technologies, will lose the guarantee of achieving their goal. basic of forming a support as a guide to the student body. Within any educational institution there are segments that achieve an empathetic and sustainable interaction that is applied to many schools and that is that perhaps the requested amount will be met, in terms of certainties, for which in this work a descriptive investigation is carried out with the purpose of answering the question: what happens with the quality that each institution should have before its student community, through the support provided through tutorials, applying this new model of tutorials?; because the factors that must be covered are not only evidence and channeling, they lie in generating a space of empathy and trust transmitted through the coexistence between student-teacher tutor.

#### ANTECEDENTES

Antes de la pandemia, las tutorías se daban de manera presencial, se lograba vigorizar un espacio permanente de confianza y seguridad, un lugar empático hacia el estudiante, centrado en el logro de una formación integral, orientada a identificar de manera colaborativa con maestro tutor - estudiante factores como: situaciones que dificultan o enriquecen el aprendizaje, desarrollando estrategias de apoyo para evitar el rezago y la deserción, con el objetivo de elevar y favorecer la adaptación, tomando en cuenta las competencias y sus resultados.

Sin embargo, en el artículo de Álvarez, *et al.* (2021) con el título “El acompañamiento a los

<sup>1</sup> Profesor de tiempo completo / TES de Cuautitlán Izcalli. adrizavalamar@cuautitlan.tecnm.mx

<sup>2</sup> Profesor de tiempo completo / TES de Cuautitlán Izcalli. patricia.fg@cuautitlan.tecnm.mx

<sup>3</sup> Profesor de tiempo completo / TES de Cuautitlán Izcalli. erika.pr@cuautitlan.tecnm.mx

<sup>4</sup> Profesor de tiempo completo / CEBETIS. davidterang@gmail.com.mx

tutores en tiempos de pandemia por COVID-19”, se comenta que:

De marzo del 2020 hasta la actualidad, todas las áreas del quehacer humano a nivel mundial se vieron trastocadas por el problema de salud pública que es la pandemia COVID-19, la educación no fue la excepción, lo que indujo a un cambio sorprendente en la forma de impartir, comunicar y aplicar el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que se replantearon y organizaron actividades por parte de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) enfocadas al apoyo de las comunidades escolares, uno de estos es el Programa Institucional de Tutoría (SIT) que funciona desde el 23 de mayo del 2013, con el objetivo de mejorar la calidad y pertinencia de los programas de los tutores de las entidades académicas del bachillerato y licenciatura, así como incrementar la equidad en el acceso a aquellos métodos, tecnologías y elementos que favorezcan su preparación y desempeño.

El Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli (TESCI), del Tecnológico Nacional de México, con base en el Lineamiento para la operación del programa de Tutoría Versión 1.0 Planes de Estudio 2009-2010 (2011), considera pertinente que, a partir de septiembre del 2021, el nuevo modelo de tutorías; donde las tutorías se requieren realizar de forma virtual y en la hora asignada a la tutoría se le pueda integrar al estudiantado en su carga académica alguna otra materia.

Planteando el siguiente nuevo modelo de tutorías, el cual consiste en realizar las asignaciones de tutorías en el periodo 2021-2 a las y los maestros participantes, quienes reciben instrucciones de forma centralizada del área de Desarrollo Académico, quien gestiona la coordinación de tutoría institucional, por lo que en su carga horaria de las y los tutores se incluye una hora de tutorías; pero ¿qué cambia respecto a otros semestres pasados y su modalidad?; que estos grupos asignados a su digno cargo no tienen interacción alguna con sus tutores o tutrices, es decir; en su carga horaria tienen asignada una hora, mientras que en esta misma hora el grupo tiene otra actividad o una clase de otra materia.

La tutoría es un mecanismo en beneficio del alumnado al tener alternativas que sirvan de reflexión a sus acciones de: vida, laboral y profesional; pero ¿por qué se va perdiendo el proceso de acompañamiento?, ¿La necesidad de tomar las tutorías en línea, gestiona un ámbito más frío y con limitaciones?; se muestra un espacio vulnerable al silencio, al poco personal y empático, las tutorías a distancia que no logran consolidar una relación de escucha – activa afectiva van directamente al fracaso.

En el artículo de Pagano (2007) con el título “Los tutores en la educación a distancia”, un aporte teórico” expresa que:

La educación a distancia irrumpe como una alternativa de aprendizaje, es por eso por lo que el docente-tutor debe mostrar convicción en los beneficios de la educación a distancia –sustentados en el conocimiento teórico de los fundamentos de la modalidad– que aporte confianza a sus alumnos.

Por tal, es importante resaltar el rol, las funciones y competencias de una de las figuras más emblemáticas del sector educativo que es la o el tutor, no se trata solo de describir y lograr los objetivos en plenitud, la función tutorial tiene como aporte gestionar distintas labores

formativas, al decir educación a distancia se habla de un sistema tecnológico de comunicación bidireccional que puede ser masivo basado en la acción sistemática si no que ante todo se trata de reflexionar sobre un cambio de paradigma, cambiar la concepción de lo tradicional a la vanguardia; pero ¿Cómo tener empatía ante una pantalla? ¿Cómo a través de ésta puede generar la habilidad de ser mediador, de ser facilitador?

Edeso (2006) en su artículo “La distancia social y su importancia en la interacción: propuesta para su estudio en clase de ELE” comenta que:

Para que nuestros alumnos sean comunicativamente competentes es necesario que sepan interactuar en situaciones de comunicación real. Y para nosotros, uno de los factores que demuestran una alta eficacia comunicativa es la correcta elección de una u otra fórmula de tratamiento en función de la distancia social existente entre emisor y destinatario.

El acompañamiento permite el desarrollo de las distintas funciones tutoriales como son: facilitar la integración a la comunidad universitaria, dar seguimiento al progreso académico, fortalecer el seguimiento de motivación, apoyo a la reflexión, detectar problemas, canalizar a los estudiantes, difundir información, entre otras.

Logrando que el tutor o tutriz enuncie un beneficio al estudiante donde enlaza con énfasis el acompañamiento de ser: vocero, guía, incluso respaldo; para las decisiones que las o los estudiantes puedan expresar según la confianza emitida por las circunstancias empáticas del tutor hacia el tutorado (Zavala, *et al.*, 2021).

## **METODOLOGÍA**

Para el presente trabajo se realiza una investigación descriptiva del 30 de agosto del 2021 al 28 de enero del 2022, con el objetivo de describir los resultados de un estudio de caso sobre el proceso de tutorías a distancia, de una nueva modalidad como estrategia didáctica digital a causa de la pandemia Covid19, como propuesta emergente para migrar al modelo de las tutorías virtuales; aplicando los siguientes criterios:

- Universo de estudio: Población cerrada de 6001 estudiantes.
- Muestra: Una muestra determinada no probabilística y aleatoria de 1443 estudiantes.
- Características de los grupos: Estudiantes de nivel licenciatura que se encuentran inscritos en el TESCO del Tecnológico Nacional de México, de las carreras de: Ingeniería Industrial, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación, Ingeniería en Administración, Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería en Logística, Ingeniería en Mecatrónica, Ingeniería Química y Contador Público.
- Forma de asignación de cuestionarios para la entrevista: Aleatoria.
- Tiempo en que suceden los eventos: Del 30 de agosto del 2021 al 28 de enero del 2022.

Instrumento: Contando en primer lugar con un consentimiento informado para que pueda cumplirse con los requisitos legales en torno a la investigación.

Se utiliza el formulario de Google, integrando el cuestionario con 4 preguntas, con respuestas

cerradas, con la Escala de Likert del uno al cinco donde:

- 5 es excelente
- 4 es muy bueno
- 3 es bueno
- 2 es regular
- 1 es malo

**Criterios de Inclusión:**

Estudiantes de nivel licenciatura que se encuentran inscritos en el TESCO del Tecnológico Nacional de México y que se encuentran en el momento de la investigación, de las carreras de: Ingeniería Industrial, Ingeniería en Sistemas, Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicación, Ingeniería en Logística, Ingeniería en Administración, Ingeniería en Gestión Empresarial, Ingeniería en Mecatrónica, Ingeniería Química y Contador Público.

**Criterios de Exclusión:**

Estudiantes de nivel licenciatura que se encuentran inscritos en el TESCO del Tecnológico Nacional de México y que no se encuentran en el momento de la investigación.

Estudiantes de nivel licenciatura que no se encuentran inscritos en el TESCO.

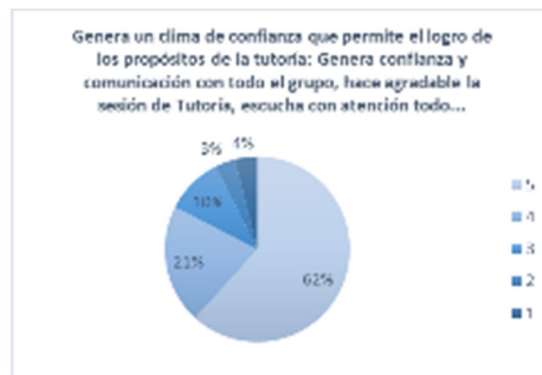
**Interpretación de datos:**

Primero se tabulan los resultados pregunta por pregunta, posteriormente, se esquematizan esos resultados en gráficas, para interpretar los resultados pregunta por pregunta y al final se realiza una interpretación general para analizar y difundir los resultados de la investigación.

## RESULTADOS

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta 1: Genera un clima de confianza que permite el logro de los propósitos de la tutoría: Genera confianza y comunicación con todo el grupo, hace agradable la sesión de Tutoría, escucha con atención todo lo que se le solicita, se muestra empático con las consultas que se le hacen.



**Figura 1.** Gráfica de alumnos que consideran que se genera un clima de confianza que permite el logro de los propósitos de la tutoría

Interpretación Figura 1, el 62% considera como excelente el clima de confianza que permite

el logro de los propósitos de la tutoría, el 21% lo considera muy bueno, el 10% bueno, el 3% regular y el 4% malo.

Pregunta 2: Calidad de la información proporcionada al alumno tutorado: Da información necesaria sobre el programa de tutoría, provee de la información adecuada para realizar trámites escolares, proporciona información suficiente sobre los apoyos que requiere el estudiante, da información y orientación importante que apoye el área personal del tutorado e informa con precisión sobre las asesorías académicas que ofrecen los docentes de su carrera.



**Figura 2.** Gráfica de alumnos que consideran la calidad de la información proporcionada al alumno tutorado

Interpretación Figura 2, el 60% considera como excelente la calidad de la información proporcionada al alumno tutorado, el 22% lo considera muy bueno, el 10% bueno, el 3% regular y el 5% malo.

Pregunta 3: Disponibilidad y calidad en la atención tutorial: Se le puede localizar en cualquier momento, entregó su horario y localización desde el inicio del semestre, atiende con amabilidad cada que se le necesita, canaliza adecuadamente a los tutorados siempre que tienen algún problema y que él no pueda resolver, realiza su función tutorial con disponibilidad y calidad y le da seguimiento a los tutorados que ha canalizado.



**Figura 3.** Gráfica de alumnos que consideran la disponibilidad y calidad en la atención tutorial

Interpretación Figura 3, el 61% considera como excelente la disponibilidad y calidad en la atención tutorial, el 20% lo considera muy bueno, el 10% bueno, el 4% regular y el 5% malo.

Pregunta 4: Planeación y preparación en los procesos de la tutoría: Muestra tener las herramientas necesarias para atender el grupo o individualmente, realiza la programación de las sesiones considerando los tiempos disponibles de los estudiantes, muestra evidencia de que planeó las sesiones individuales y grupales con sus tutorados pues lleva un orden en sus actividades, realiza sus actividades como tutor respetando los tiempos disponibles para ello evitando interrupciones que coarten el hilo de la sesión y planea, ejecuta y evalúa su actividad tutorial continuamente con fines de realimentación.



**Figura 4.** Gráfica de alumnos que consideran la planeación y preparación en los procesos de la tutoría

Interpretación Figura 4, el 60% considera como excelente la planeación y preparación en los procesos de la tutoría, el 22% lo considera muy bueno, el 10% bueno, el 4% regular y el 4% malo.

## CONCLUSIONES

Con base en los resultados se detecta que, desde la perspectiva de los estudiantes, las tutorías son consideradas excelentes en un 60%, un 20% las considera muy buenas, un 10% buenas, un 5% regular y un 5% malas. Sin embargo, con base en el propósito de las tutorías se detecta que se cumple con la cantidad solicitada, en cuanto a certezas; pero ¿qué pasa con la calidad que debería tener cada institución ante su comunidad estudiantil en cuanto a las tutorías?, los factores que se deben de cubrir van no solo de evidencias y canalizaciones, radican en generar un espacio de empatía y confianza transmitida a través de la convivencia entre estudiante-maestro tutor para prevenir algún problema que le impida al estudiante lograr la meta de acreditar sus asignaturas.

Las palabras clave para las tutorías son el estar dentro del plan preventivo, formativo y remedial, panorama que cambia con este nuevo modelo de tutorías; ya que se comprende que las tutorías son proceso de acompañamiento personalizado durante la formación de un estudiante o un grupo, mismo que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas.



Por lo que, los retos que tiene el nuevo modelo de tutorías en el TESCO son atender lo siguiente:

- a) Se considera que a las y a los tutores se les hace más difícil el cumplimiento de la asignación de tutoría; porque no tienen un vínculo cercano a las y los estudiantes tutorados en el periodo mencionado.
- b) Con relación a la pregunta planteada originalmente de ¿Cómo a través de la tutoría se puede generar la habilidad de ser mediador, de ser facilitador?, la y el tutor se considera que se ven imposibilitados por no lograr que las y los estudiantes asistieran a las sesiones de tutorías, por tener en el mismo horario, asignadas otras actividades académicas.
- c) Así mismo, se responde a la pregunta de ¿por qué se va perdiendo el proceso de acompañamiento?, se considera que se pierde; por la falta de interacción entre el maestro tutor y el estudiante.

La comunicación y la interacción, consideramos que permite prestarles atención y favorece el desarrollo de aprendizajes colaborativos, así como, fortalece las relaciones interpersonales que ayuden a disminuir el sentimiento de soledad de los estudiantes de educación a distancia; sin duda, uno de los principales factores de deserción en esta modalidad.

Por lo que se recomienda el regreso a la modalidad de tutoría anterior, donde el grupo interactúa con el maestro tutor, para cubrir las necesidades que son gestionadas en cada uno de sus diferentes segmentos.

## BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, A., Hernández, D., Loyo E., Ortega, D. y Vázquez, L. (2021). *El acompañamiento a los tutores en tiempos de pandemia por COVID-19*. II Congreso Iberoamericano de Docentes. <http://formacionib.org/programa/060.pdf>
- Edeso, V. (2006). *La distancia social y su importancia en la interacción: propuesta para su estudio en clase de ELE*. XVI Congreso Internacional de ASELE. Oviedo, España. [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/asele/pdf/16/16\\_0247.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/asele/pdf/16/16_0247.pdf)
- Pagano, C. (2007). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. *RUSC. Universities and knowledge society journal*, vol. 4(2). <https://www.redalyc.org/pdf/780/78011231005.pdf>
- Tecnológico Nacional de México (2011). *Lineamiento para la operación del programa de Tutoría Versión 1.0 Planes de Estudio 2009-2010*. <http://www.dgest.gob.mx/academica/normateca-de-la-direccion-de-docencia>
- Zavala, A., Rabadán, M., González, F., Contreras, E. y Tellilud, C. (2021). Tutorías virtuales conjunto básico, sin el acompañamiento necesario debido a la contingencia ¿tendrá la misma efectividad? *Revista Investigación Aplicada, un enfoque en la tecnología* 8(12). <https://www.investigacionaplicadarevista.com/>