

LA TUTORÍA VIRTUAL EN EDUCACIÓN A DISTANCIA: TRES CASOS DE ACOMPAÑAMIENTO EN EL ITESI

María Guadalupe Amézquita Delgado

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico Superior de Irapuato
maamezquita@itesi.edu.mx

Sanjuana Sánchez Ramos

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico Superior de Irapuato
sasanchez@itesi.edu.mx

Resumen

La Educación a Distancia es una modalidad que permite a los estudiantes incorporarse a estudios, atendiendo sus actividades laborales y/o cotidianas.

La tutoría virtual da seguimiento al alumno a través de: tecnologías de Información y comunicación e internet.

El presente trabajo describe el acompañamiento tutorial virtual de tres estudiantes de educación a distancia del ITESI; para revisar el impacto en su rendimiento escolar y permanencia en el programa educativo. Las técnicas utilizadas fueron la entrevista y el seguimiento de actividades tutoriales a través de la plataforma Moodle. El primer caso presenta dificultades para atender los cursos en plataforma por el cambio de modular a semestral. El segundo, la falta de tiempo de estudio debido a sus actividades laborales y familiares. El tercero, presenta baja motivación para el estudio.

Se concluye que la tutoría virtual fue una herramienta de impacto positivo en rendimiento académico y permanencia en los casos revisados.

Palabra(s) Clave: Deserción, Educación, Motivación, Virtual, Tecnología.

Abstract

Distance Education is an educational modality which allows students to do different activities such as working, studying and others at the same time.

The virtual tutoring monitors students through technologies of Information and communication as well as internet.

This paper describes the virtual accompaniment of three virtual students at ITESI, where the impact of their schoolar efficiency and continuity in the educative program will be analyzed. The different techniques used were interview and the monitoring of the tutorial activities through the Moodle platform. The first case has some difficulties to attend the platform courses by the change from modules to half-year modality. The second is the lack of time for studying due to the work and family activities. The third shows a low intrinsic motivation for the study.

It is concluded that the virtual tutorial was a positive impact tool in the academic efficiency and stay in the examined cases.

Keywords: *Dropout, Education, Motivation, Virtual, Technology.*

1. Introducción

La educación a distancia nace, aproximadamente en la década de los 60's, como la enseñanza telemática o bien tercera generación, aplicando la tecnológica y medios de comunicación para la enseñanza a distancia, tales como equipos de cómputo, correo electrónico, video conferencias, entre otros, es importante resaltar que estos son utilizados como medio para brindar una enseñanza a distancia ya que interfieren un asesor, el alumno y la tecnología.

En México, el Instituto Federal de Capacitación de Magisterio, inicia un programa de perfeccionamiento del profesorado en ejercicio en el año de 1947. En 1968 se crearon los Centros de Educación Básica para adultos (CEBA). En 1971 nace la telesecundaria y el Centro para el Estudio de medios y Procedimientos Avanzados de la Educación (CEMPAE), inició en 1973, con la aplicación de un modelo de Preparatoria Abierta. En 1974 el Instituto Politécnico Nacional inició su Sistema Abierto de enseñanza (SAE) en varias de sus escuelas.

La Educación a Distancia a nivel superior comenzó en el año de 1972 donde se iniciaron experiencias a través del denominado Sistema Universidad Abierta (SUA) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) que hoy ofrece algunos estudios con validez académica similar a la del sistema presencial [1].

En el Lineamiento para la Operación del Programa de Tutoría del SNIT, se menciona que *“La tutoría es un proceso de acompañamiento grupal o individual que un tutor le brinda al estudiante durante su estancia en el Instituto Tecnológico con el propósito de contribuir a su formación integral e incidir en las metas institucionales relacionadas con la calidad educativa; elevar los índices de eficiencia terminal, bajar los índices de reprobación y deserción”* [2].

En la actualidad el uso de las tecnologías de información y comunicación son muy utilizadas para diversas actividades, desde las redes sociales, aplicaciones como WhatsApp, entre otras son las más utilizadas para localizar a los estudiantes.

La utilización de tecnologías de información para la constante comunicación con el alumno es de vital importancia. En algunas instituciones se utilizan plataformas educativas como Moodle para alojar en los servidores las distintas materias a impartir y la asignación de participantes como alumnos y asesores. En la modalidad virtual se lleva un acompañamiento tutorial con cada uno de los alumnos para atender dudas u orientar al alumno en su formación profesional. El tutor puede ser uno de los asesores que tenga asignación o no, con materias que el alumno este cursando.

El acompañamiento puede ser personal y académico. Personal porque se realiza una entrevista con preguntas abiertas para conocer más del alumno, identificar posibles amenazas o atención con algún tipo de apoyo. A su vez, este puede ser psicológico, académico u obtención de algún recurso económico que brinde la institución o el municipio donde se encuentre.

2. Métodos

Las funciones y cualidades de un tutor para tener éxito con sus alumnos es la cordialidad, hacer sentir a los alumnos cómodos, con la libertad de expresar sus dudas, intereses o sugerencias; debe brindar confianza, ya que motivara a los

alumnos, los orientará y apoyara a cumplir sus actividades de cada asignatura y continuar con su formación profesional. Debe retroalimentar, es decir, dar respuesta a mensajes que son enviados por los alumnos lo antes posible. Algunos autores manejan que la tutoría individual debe hacerse dentro de las 24 horas [3].

En ITESI, Educación a Distancia nace el año 2006, ofertando dos carreras: Ingeniería en Sistemas Computacionales e Ingeniería Industrial, con un grupo de 15 estudiantes para cada carrera. Con ello también se integra el acompañamiento tutorial a distancia con apoyo de una psicóloga para atender ambas carreras, creando así una nueva modalidad en la oferta educativa de ITESI [4].

Actualmente la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales del Instituto Tecnológico Superior de Irapuato, para su modalidad virtual, cuenta con 21 alumnos en los diferentes semestres. A continuación se presenta el método utilizado para operar la tutoría en Educación a Distancia:

- *Identificación de necesidades.* Los casos presentados son de alumnos que llevaban tutorías por jornada en el modelo virtual; es decir, alumnos de tercer semestre en adelante. Se detectó que los alumnos tenían calificaciones reprobatorias y que no atendían las asignaturas.
- *Plan de acción.* Se procedió a realizar una serie de cuestionamientos por parte de la asesoría tutorial por medio de la mensajería de plataforma con las siguientes preguntas:
 - ✓ ¿Cuáles son tus dudas sobre las actividades al realizar en la semana?
 - ✓ ¿Tienes algún inconveniente para atender correctamente la materia?
 - ✓ ¿Presentas algún problema familiar que requiera atención del Departamento de Tutorías?

De acuerdo a las respuestas que proporcionaba, si el alumno requería apoyo u orientación para la realización de alguna actividad se canalizaba la petición al asesor de la asignatura.

- *Seguimiento.* Donde se pedía que el alumno se contactara con el asesor; Si tenía algún inconveniente para atender la materia y si el alumno no daba respuesta se contactaba vía telefónica o por correo; cuando el alumno presentaba un problema personal se canalizaba directamente al

Departamento de tutorías. Posteriormente se daba seguimiento al alumno de acuerdo a su respuesta.

- *Retroalimentación.* Habiendo realizado el seguimiento se notificaba al responsable de las tutorías por parte de la coordinación las acciones que se habían tomado y los resultados que se habían obtenido, siendo estos favorables o no favorables. Por ejemplo, haber realizado el contacto con el alumno pero que aun así el alumno no presentaba interés por concluir la asignatura; o bien, al no haber conseguido entablar comunicación alguna con el alumno. Todo esto se le reportaba de forma verbal y por correo a la encargada.

Desarrollo de la Intervención Tutorial

Identificación de Necesidades

El primer caso tuvo dificultades para atender las actividades de cada asignatura, ya que se cambió la instrucción de modular a semestral; es decir, cuando antes los estudiantes realizaban actividades de dos a tres asignaturas por periodos de ocho semanas, ahora realizan actividades de hasta seis asignaturas al mismo tiempo y con similares fechas de entrega. Por lo que ahora, se les dificulta más el desarrollar las actividades y entregarlas en tiempo y forma, así como la cantidad de actividades a elaborar que existen en cada asignatura.

El segundo caso contaba con dificultades para atender las actividades de la plataforma debido a su trabajo y atención a su familia. Se sabe que hay empresas donde se debe realizar la rotación de horario, esto causa problemas a algunos estudiantes debido a que mueven sus horarios de atención para las asignaturas, así también la atención y el tiempo que dedican a sus familias. La mayoría de los estudiantes que trabajan laboran hasta el día sábado, por lo que solo cuentan con el día domingo para atender las actividades pendientes y a sus familiares.

El tercer caso, es la baja motivación para el estudio, hay alumnos que solo se inscriben para decir que están estudiando una carrera profesional, pero no le prestan la seriedad y el tiempo que esto conlleva; o en algunas ocasiones, el interés y deseos de salir adelante es lo que los impulsa a inscribirse en una

carrera. Sin embargo, al paso del tiempo pierden el interés por varios motivos: poca atención de los asesores en la materia, problemas con los asesores o falta de interés o tiempo de los alumnos. Por tales motivos los alumnos llegan a desmotivarse y dejan de atender las actividades de la plataforma; dando como consecuencia que se vean afectadas sus calificaciones.

Plan de Acción

El medio utilizado para la comunicación con los alumnos es la plataforma Moodle. El procedimiento general es: por medio de mensajería, se contacta al alumno y se le realizan las preguntas antes mencionadas, se contacta a los asesores con los que el alumno tenga dificultad para atender en tiempo y forma la asignatura (si ese fuera el motivo por el cual el alumno tuviera problemas). Si el motivo es familiar, se le ofrece el apoyo para atenderlo de manera profesional con el departamento de tutorías, en el cual se cuenta con apoyo especializado (psicológico).

Seguimiento

Si el alumno tiene dudas con respecto a las actividades, se le pide que sea específico proporcionando el nombre de la actividad, la unidad en la que se encuentra y el nombre de la materia. Posteriormente, se le solicita al asesor de la materia que atienda las dudas que expone el alumno lo antes posible y se le adjunta el mensaje enviado por éste.

Si el factor es la desmotivación para atender la materia, tales como falta de actualización con los materiales o falta de respuesta del asesor, se contacta al profesor por medio de plataforma y de forma personal para hacerle del conocimiento los problemas que sus alumnos están teniendo para atender su asignatura. Se invita al profesor a actualizar los recursos y actividades, así como acercarse al alumno y disipar dudas si las llegara a tener, además de otorgar prórroga para la entrega de actividades.

En el caso de que el problema sea una cuestión familiar o personal y a solicitud del alumno, el caso se puede pasar al departamento de tutorías para atención

profesional. Además de lo anterior, se le hace saber la situación al asesor para considerar el caso y dar opciones para cumplir con las actividades de su asignatura.

Cuando no se tiene contacto con el alumno por vía plataforma, se le envía mensaje por correo personal. Si lo anterior no da resultado, se procede a realizar una llamada telefónica para saber el motivo por el cual no atiende sus asignaturas; de lo contrario, si el alumno no atiende ninguna asignatura y por ello no revisa los mensajes que el asesor o tutor envían.

En algunos casos lo anterior no tuvo resultado. Sin embargo se realizó la búsqueda por otros medios para lograr localizar al alumno, y conocer sus motivos por los cuales sentía la falta de atención a sus estudios. En ocasiones los teléfonos proporcionados eran de otros familiares; o bien, ya no vivía en ese domicilio, por lo que se les solicitaba algún otro medio en el cual se pudiera entablar contacto con el alumno. Esta fue una de las herramientas que ayudo a establecer contacto con dos de los alumnos y lograr rescatar sus asignaturas.

Retroalimentación

Los resultados obtenidos de los casos expuestos fueron los siguientes:

- Cuando el factor fue la desmotivación por falta de interés del alumno, debido a que el asesor no brindo un mensaje de bienvenida informando que sería el asesor de la asignatura, y los temas que se tratarían; así como la invitación a participar y a externar sus dudas, se le invita al asesor a establecer el contacto con sus alumnos y a atender los requerimientos de la plataforma, así como comprometerse a realizar el acompañamiento requerido para que el alumno logre los objetivos de la asignatura.
- Si el factor fue el cambio de modular a semestral, en este caso el plan de acción y el seguimiento fue insuficiente, debido a que el principal factor fue el tiempo, ya que al realizar diferentes actividades de seis asignaturas diferentes con algunas fechas de entrega similares, resulta complicado haber aprobado todas las asignaturas, ocasionando con esto la reprobación, y en

consecuencia el rezago de algunas materias; y posteriormente una posible deserción.

- En el caso de que el factor sea por cuestiones familiares o de trabajo, puede considerarse una prórroga para la entrega de actividades y poder concluir con la totalidad de materias de manera correcta. Atendiendo en caso de ser necesario el apoyo que el alumno requiera para salir adelante profesional y personalmente.

3. Resultados

La tutoría a distancia presenta un gran reto, ya que hay que dar seguimiento constante a los alumnos debido a que no existe contacto personal; por lo que éstos se pueden desmotivar muy fácilmente.

De los casos anteriores expuestos, se pudo rescatar a dos alumnos; ya que existen diferentes variantes que afectan la permanencia, tales como: no recibir la atención correcta de los asesores, desmotivándolos y no lograr concluir satisfactoriamente con las materias. Otros por problemas familiares y otros más porque su unidad de trabajo era variable y no contaba con acceso a internet; que es uno de los elementos claves para una educación virtual. Sin embargo, se obtuvo un buen resultado del seguimiento, ya que lograron concluir satisfactoriamente sus asignaturas y la permanencia en la modalidad.

Para estos casos el modelo educativo cuenta con el acompañamiento de la tutoría virtual de manera constante para orientar y motivar al alumno y lograr un adecuado rendimiento académico en las materias, considerando los indicadores institucionales de reprobación, rezago y deserción, atendiendo estos de la siguiente manera: Al evitar la reprobación, el alumno cumple con la acreditación de sus asignaturas; por lo tanto, se evita el rezago de materias; lo que a su vez contribuye a disminuir la deserción por éstos motivos. Cabe mencionar que el acompañamiento tutorial es un seguimiento y no depende en su totalidad del tutor para que el alumno continúe su formación profesional, sino del trabajo conjunto entre asesores, alumnos y tutores.

4. Discusión

Parte importante de la EaD es la atención de los asesores, esta debe ser oportuna, personalizada, con respeto y sobre todo motivadora; orientando y apoyando al alumno a cumplir con los objetivos expuestos para cada unidad y así lograr culminar satisfactoriamente con la mayor cantidad de asignaturas.

Para ser un asesor virtual se deben considerar ciertas características, contar con conocimientos tecnológicos, monitorear el proceso de sus alumnos, motivar la participación y expresarse de manera cordialidad y asertiva.

Algunas situaciones a considerar y que se pueden presentar con los alumnos, si es que éstos son trabajadores, son los constantes y diferentes cambios de turno. Además, hay que considerar que algunos son padres de familia y pueden tener conflictos personales o familiares, alguna enfermedad, entre otras situaciones. Por ello, se debe tener la empatía con el alumno para que pueda externar libremente la situación en la que se encuentra.

5. Bibliografía y Referencias

- [1] L. G. Aretio. <https://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/pdf/v%202-1/1.-%20historia.pdf>.
- [2] Dirección General de Educación Superior Tecnológica, El Manual del Tutor, febrero 2013. http://www.tecnm.mx/images/areas/docencia01/documentos/MANUAL_DEL_TUTOR.pdf.
- [3] R. E. Centro Zonal Sur. http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MGIEMV/TutoriaEV11/materiales/Unidad%201/L1_ManualTutorVirtual_U1_MGIEV001.pdf.
- [4] J. L. F. R. Gallardo, Interviewee, Nacimiento de Educación a Distancia ITESI. [Entrevista]. 16 Oct. 2017.
- [5] U. Consuelo Belloch, www.uv.es/bellochc/pedagogia/EVA2.wiki, Universidad de Valencia, 06 Dic 2013.
- [6] C. d. C. Lozano, 13 Sept 2012. <https://www.um.es/ead/red/32/carlos.pdf>.