

Memorias del Encuentro Internacional de Educación a Distancia
ISSN: 2395-8901
Universidad de Guadalajara
Sistema de Universidad Virtual
México
<http://www.udgvirtual.udg.mx/remedied>

Año. 4, núm. 4, diciembre 2015-noviembre 2016

El tutor: entre el deber, el sentir y el hacer

Elia Olea Deserti *

Escuela Superior de Comercio y Administración. Sección Estudios Posgrado e Investigación
Instituto Politécnico Nacional
Distrito Federal, México

Nadina Olinda Valentín Kajatt

Escuela Superior de Comercio y Administración. Subdirección Académica
Instituto Politécnico Nacional
Distrito Federal, México

Ruth Salazar Pulido

Benemérita Escuela Nacional de Maestros, Jefatura departamento de Apoyo Académico
Distrito Federal, México

Resumen

La investigación exploratoria que se presenta corresponde a los resultados parciales de un estudio mixto realizado en la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás (ESCASTO) del Instituto Politécnico Nacional (IPN) cuya finalidad general fue investigar las funciones tutoriales. El objetivo del estudio que se expone ahora fue el de identificar la percepción que tenían los tutores sobre sus propias funciones, en cuanto al apoyo socio-afectivo, otorgado a los estudiantes de las licenciaturas no escolarizadas. Para ello se elaboró una guía de entrevista (validada por juicio de expertos) y se logró entrevistar a 18 tutores que trabajaban en cualesquiera de las cuatro licenciaturas a distancia que se tienen (Comercio Internacional, Relaciones Comerciales, Contaduría Pública, Negocios Internacionales). Las principales conclusiones obtenidas indicaron que los tutores, independientemente de su sexo y formación en el modelo no escolarizado, se sienten satisfechos por el apoyo socio-afectivo que dan a sus tutorados, girando todo en torno a la comunicación y retroalimentación. Sin embargo, en el caso de las tutoras, se expresa más claramente su sentimiento que vincula su deber y su hacer.

Palabras clave: Tutoría a distancia, Acción tutorial, Importancia comunicación tutorial.

The relationship between obligations, feelings and way tutors make their duties

Abstract

The information about explorative research we show in this paper are partial results from one mixed research done in School of Commerce and Management, Campus St Thomas (ESCASTO) in National Polytechnic Institute (IPN). General purpose was to research tutorial functions. Objective this research was to identify the way tutors in distance learning bachelor programs perceive themselves make socio affective support their students. We prepared an interview

guide. Expert people validated it. We interviewed 18 tutors. They were teachers of distance learning bachelor programs such as International Trade, Accounting, Commercial Relations or International Business. Finding showed tutors (females or male), with different university education feel satisfaction with socio affective support they make their students. They support it in communications and permanent attention students need. Without female tutors told us a strong relation between their duty and they make.

Keywords: EAD Tutors, tutorial duty, Importance tutorial communication.

Introducción

Los modelos pedagógicos han ido modificándose a la luz de los paradigmas educativos que reflejan la influencia de la globalización, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como sociedad red, la aplicación de los modelos teóricos vigentes respecto a la forma en que se concibe el proceso de aprendizaje, los conceptos de hombre, realidad, innovación, tecnología, docencia y alumnado y los costos que tienen el poner en ejecución un programa donde el equipamiento es indispensable, además de la contratación y/o capacitación de figuras docentes distintas al maestro tradicional.

Un aspecto que guarda especial importancia es el relacionado con los tutores quienes apoyan el desarrollo de las unidades de aprendizaje a través de sus funciones. Es determinante la instrumentación del propio programa no escolarizado en cuanto al uso de plataformas tecnológicas, el contar con expertos en contenidos y de diseño instruccional ya que se debe planificar y producir materiales adecuados que de acuerdo a García (2006) deben ser precisos y actuales, integrales, abiertos y flexibles, coherentes, transferibles, interactivos, significativos, válidos y fiables, que permitan la autoevaluación, eficientes y estandarizados. Así que para optimizar el uso de los contenidos, se requiere la acción del tutor quien con sus funciones interviene en el logro de objetivos educativos y el aprendizaje y permanencia de sus tutorados vinculando las funciones propias de su rol, con su sentir y su hacer.

La tutoría

Se quiere iniciar este apartado mencionado que la docencia es una práctica profesional basada en la relación humana (directa o mediada), por lo que se piensa es indispensable considerar los aspectos emocionales y motivacionales que repercuten en el hacer tanto del que propicia el aprendizaje como del sujeto que aprende. En el proceso formativo se utilizan estrategias que el discente pone en juego en la construcción del conocimiento, la realización de actividades de aprendizaje y la búsqueda crítica de información, elementos todos que retomará y aplicará en la solución de problemas y en el hacer profesional. La actividad docente es afectada por el contexto en el que se encuentra, las políticas educativas, la realidad social, los aspectos históricos, económicos y culturales, por tanto, casi siempre se hace alusión a la globalización, las TIC, la sociedad red, los valores, que se reflejan en la información sobre el hecho educativo y todos los ámbitos del saber que nutren los paradigmas al respecto. Por tanto, estos docentes adaptan sus funciones a los modelos educativos ya sean escolarizados o no escolarizados.

En la actualidad el docente con acciones tutoriales en cualquiera de estos dos tipos de modelos mencionados, entre sus funciones de apoyo pedagógico y socio-afectivo, ayuda a sus tutorados en forma diversa ya sea al "responder a preguntas,

aclarar dificultades, crear condiciones de trabajo que obliguen a trabajar día a día dedicando tiempo a la tarea no dejando solo al alumno ante las dificultades que puede encontrar, etc.” (García, 2008, p. 3).

Los tutores que se desempeñan solo en los modelos no escolarizados, se considera realizan funciones más innovadoras puesto que propician en sus tutorados el aprender a aprender mediante el desarrollo de un aprendizaje autónomo, el despertar el interés en aprender más, valorar críticamente la realidad y tener un pensamiento reflexivo (García, 2008). Estos tutores requieren de una visión más amplia para orientar a los estudiantes en cuanto al acceso a la información, el uso de las TIC y la comunicación interactiva y permanente (Ortega, 2007).

Ahora bien, el combinar estrategias, recursos y actividades, a la luz de cierto momento histórico, permite mencionar que los tutores deben ser “docentes que respondan a su inserción a una sociedad red, con competencias profesionales que incluyan conocimientos teóricos, habilidades (conocimientos prácticos) y actitudes (compromisos personales) pero más allá del saber y del hacer o aplicar, se infiere que conllevan el saber ser o estar (actuar responsablemente) y además suponen la capacidad de usar funcionalmente los conocimientos y habilidades en contextos diferentes, implicando comprensión, reflexión y discernimiento (razonamiento)” (Olea, Valentín, Ramírez, Torres, Marchand, Hernández y Salazar, 2013, p. 25). Todo gira alrededor de la *comunicación* que se establece desde el inicio lo que en realidad es parte de una triada que repite el tutor durante todo el proceso educativo referida a “Contacta, comunícate y retroalimenta” en tiempo y forma (García, 2012), así como *el Apoyo y acompañamiento* reforzando la motivación, la identificación, desarrollando la pertenencia. También evita la aparición del sentimiento de abandono y soledad del tutorado, hay fomento del *aprendizaje autónomo y colaborativo* en el discente, unido al desarrollo y la práctica del aprender a aprender. Aunque para el éxito en su labor, el tutor requiere del contacto permanente con las otras figuras académicas que intervienen en el proceso educativo para hacer gestión e investigación, apoyado en el uso de la tecnología y sus aplicaciones.

Para la Organización de Estados Americanos (2008), el tutor en los cursos no escolarizados es un experto en el tema, quien orienta y asesora a los estudiantes, promoviendo su retención y el logro de aprendizajes significativos facilitando la comunicación con retroalimentación, controlando el desarrollo y el avance del proceso educativo en las unidades de aprendizaje.

De hecho, este apoyo y acompañamiento a los estudiantes a lo largo de su formación, regularmente les lleva al éxito y disminuye la deserción y abandono de las unidades de aprendizaje. Así que de acuerdo a las autoras de esta ponencia, al acompañar al tutorado en su formación, el tutor está en posibilidad de orientarlo sobre las estrategias de aprendizaje que usa, la realización de actividades de aprendizaje, solucionarle sus dudas, recomendar material complementario y apoyarlo en cuanto a los problemas -de cualquier índole- que interfieran en su formación; asimismo orientarlo en cuanto a trámites académicos, administrativos además de darle a conocer los servicios socio-culturales y deportivos con los que cuenta el centro educativo. Estas acciones inciden en la motivación del estudiante, en no sentirse solo, saber que cuenta con alguien a quien le puede compartir sus problemas puesto que le atiende y desarrolla su identificación y pertenencia a la institución, vinculando el *deber* de las acciones tutoriales, con la *emoción* que se despierta en la interacción y lo que se *hace* a través de la propia tutoría.

Ya que la tarea docente es compleja puesto que es practicada por un sujeto social, con potencialidad transformadora requiere de una formación permanente que permita "analizar la trascendencia de la entrega educativa, mediar ansiedades, angustias, placeres y displaceres y sobre todo, que permita comunicarse con quienes comparten las mismas inquietudes y enfrentan los mismos problemas" (Eusse y Piña, 2005, p. 2). Cabe resaltar que de acuerdo a estas autoras, los tutores deben contar con la competencia social como el hecho de actuar, dirigir e innovar, decidir y actuar éticamente, destacando la condición humana de ser, pensar y hacer. Por tanto, en la relación educativa, los tutores deben atender lo que los estudiantes esperan de ellos que es el presentar una posición justa y objetiva, que su trabajo sea tratado con respeto y que las críticas sean constructivas y si es necesario se le indique cómo mejorar, que se le expliquen los resultados de la evaluación-calificación, se reconozcan los progresos y habilidades (competencias) que va alcanzando, que tenga derecho a la réplica cuando existe desacuerdo con el tutor/asesor y que la participación docente sea en tiempo y forma de tal manera que no se unan las observaciones de cierta tarea con la actividad de aprendizaje siguiente. Para Coronado y Ramírez (2012) el estudiante virtual, en general tiene disposición a compartir experiencias de trabajo, educativas y de vida y cuando se trata de estudiantes virtuales mayores, al inicio de las unidades de aprendizaje tienen dificultades en el trabajo por medio de las TIC (falta de dominio de las mismas), con pensamiento reactivo, carece del hábito de planear sus tiempos y su atención es dispersa por falta de práctica de estrategias para leer y estudiar.

Tanto en los tutores como en los estudiantes, se debe reforzar la identidad, ya que al vivir en una sociedad red se está en exposición constante a una comunicación masiva de distintos medios lo que puede influir en la identidad de los habitantes de localidades. Para ello debe existir en los sujetos, como actores sociales, una identificación con el objetivo de su acción que presenta cierto atributo cultural lo que lo autodefine (Castells, 2006) que es más fuerte que el rol que desempeña como estudiante o el que juega el tutor. Retomando a Jenkins (2006) se puede decir que el IPN, con sus aspectos internos (sociales) y externos (contextuales) interrelacionados dinámicamente, crean identidades, con las que se identifican sus protagonistas ya sean tutores o estudiantes de los programas a distancia.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se quiere puntualizar que los tutores deben tener preparación pedagógica para el uso de estrategias docentes mediadas por una plataforma tecnológica, habilidad para comunicarse por escrito -principalmente- haciendo uso de recursos y aplicaciones de internet como servicio de mensajería, foros, chats, wikis y blogs principalmente, con madurez emocional para dar apoyo a los estudiantes en cuanto se presenten problemáticas, creativos, con deseos de respaldar, oír y orientar a los estudiantes, todo ello como resultado de un proceso identitario con la institución en que laboran y la satisfacción de realizar el rol que desempeña en los programas de los modelos no escolarizados. Sin embargo, aunque se contara con este tipo de tutores, se debe también considerar la normativa en cuanto a la situación laboral como tutores de los modelos no escolarizados, referida a las horas que se otorguen para la atención de los grupos, tipo de nombramiento (base o interinato) así como número de tutorados asignados en cada unidad de aprendizaje. Los tutores deben concebirse holísticamente, como resultado de lo personal, académico y laboral.

Estrategia metodológica

El objetivo de la investigación fue identificar la percepción que tenían los tutores de las licenciaturas del modelo no escolarizado de la ESCASTO (Comercio Internacional, Relaciones Comerciales, Contaduría Pública y Negocios Internacionales) sobre sus propias funciones, en cuanto al apoyo socio-afectivo, otorgado a los estudiantes. Se partió del supuesto de que los tutores pensaban que además del apoyo en el aprendizaje, el acompañamiento y orientación, atendían lo relacionado con el apoyo socio-afectivo a los estudiantes de la modalidad a distancia.

Instrumento elaborado para recolectar información. Ya que lo que se pretendía era obtener una opinión sobre su propio trabajo, que permitiera identificar sus actitudes ante su labor tutorial, se elaboró una guía de entrevista para realizarlas directamente, de manera personal. Dicha guía fue validada por cinco docentes tutores con experiencia (juicio de expertos) los que no formaron parte de la muestra definitiva. Aunque en esta guía de entrevista se preguntó sobre las funciones de guía y apoyo pedagógico, apoyo socio-afectivo, acompañamiento y orientación, en este momento se presentan sólo la información correspondiente a las preguntas relacionadas con actividades motivacionales usadas en sus funciones, cómo desarrollaban el sentido de pertenencia a la institución y cuál era su actitud ante su labor tutorial.

Inicialmente se planeó tomar una muestra de tutores de las cuatro carreras, que hicieran tutoría en los niveles propedéutico, básico y de especialización; sin embargo, el paro de labores en el IPN, de septiembre a diciembre de 2014, impidió contar con una muestra estratificada por licenciaturas. Se aprovechó el 9º. Encuentro Institucional y 2º. Interinstitucional de Tutorías organizado por la Coordinación de Tutorías del IPN en la Coordinación General de Formación e Innovación Educativa del IPN (CGFIE), del 6 al 8 de octubre de 2014 y se contactó a los tutores que participaban en este evento académico. Aunque hubo apertura para responder a la guía a través de una entrevista personal, hubo seis de las tutoras que se ofrecieron contestar la guía, pero enviándoselas a su dirección electrónica ya que por el evento no tenían posibilidad de dedicar algún tiempo a la investigadora que entrevistaba. La muestra final se integró de $n = 18$ tutores (8 masculinos y 10 femeninos), cuyas características se muestran en las tablas 1 y 2 respectivamente.

Tabla 1. Resumen de la muestra de tutores masculinos entrevistados

Años edad	Formación académica		Años de antigüedad		Con formación virtual	Sin Formación EAD	Formación tutoría presencial
	Lic	Estudios posgrado	IPN	Modelo no escolarizado			
31-35	1		6	6	1		
		1	5	5	1		
36-40	-	1	15	4		1	
41-45	1		6	6	1		También
46-50	1		3	2	1		
	1		3	3	1		
		1	4	4	1		
56 o más	-	1	12	9			1

$n = 8$ tutores masculinos

Tabla 2. Resumen de la muestra de tutoras entrevistadas

Años edad	Formación académica		Años de antigüedad		Con formación virtual	Sin Formación EAD	Formación tutoría presencial
	Lic	Estudios posgrado	IPN	Modelo no escolarizado			
Menos 30 años	1		Menos 6 meses	Menos de 6 meses		1	
36-40	1		5	2	1		
41-45		1	5	5	1		
		1	18	6	1		También
46-50		1	10	6	1		
		1	21	4	1		
51-55	1		16	5	1		También
56 más		1	ii			1	
56 más		1	34	5			1
56 más		1	9	5	1		

n = 10 tutoras

Análisis de la información

Edad. De acuerdo a los datos de las tablas, se puede observar que los tutores masculinos son más jóvenes que los femeninos, sólo tres de ocho tienen entre 46 y 50 años y dos de ocho tienen entre 31 y 35 años. En el caso de las tutoras, aunque se tiene una muy joven con menos de 30 años, la mitad de ellas tienen entre 41 y 50 años, además de dos de ellas se encuentran en el rango de 56 años.

Formación académica. En la muestra de tutores masculinos, la mitad tienen estudios a nivel licenciatura y la otra mitad cuenta con estudios de posgrado. Respecto a las féminas, siete de diez tienen estudios de posgrado.

Antigüedad en el IPN. En relación con la antigüedad de los tutores, omitiendo a dos que tienen 12 y 15 años respectivamente, se tiene un promedio de cuatro y medio años. Las tutoras tienen un promedio de 13 años antigüedad en la Institución, sin considerar a la docente que comunicó tenía menos de seis meses, ya que recién había iniciado uno de los períodos de las unidades de aprendizaje.

Antigüedad en el modelo no escolarizado. De acuerdo a los datos de los tutores de ambos sexos, en promedio tienen una antigüedad cercana a los cinco años. En el caso del tutor masculino con más de 56 años de edad y que declaró tener 9 años de experiencia como tutor, se le tomaron 6 años para el promedio ya que también trabaja en el modelo escolarizado que corresponde a los otros tres años. De acuerdo a los datos de las tutoras, no se tomó para el promedio a la que recién se integró al equipo académico y que tiene seis meses de experiencia.

Formación en tutoría virtual. En el caso de los masculinos, todos tienen la preparación apropiada, aunque uno de ellos también fue formado en tutoría presencial. Algo similar se observó en las tutoras ya que seis de ellas se prepararon para hacer tutoría a distancia, dos para hacer tutoría presencial y virtual y otras dos para tutoría presencial.

De acuerdo a los datos sobre actividades motivacionales que realiza el tutor con sus tutorados para lograr una interacción permanente, en el tabla 3 se presenta una síntesis de las respuestas emitidas en la entrevista, tanto por los masculinos como por las féminas.

Tabla 3. *Actividades que realizan los tutores para lograr interacción permanente con tutorados*

Tutores masculinos		Tutores femeninos	
Con formación en funciones virtuales	Sin formación en funciones virtuales	Con formación en funciones virtuales	Sin formación en funciones virtuales
<p>Fundamentalmente lo que hacen es tener apertura comunicativa que se inicia desde la primera semana de la unidad de aprendizaje, empezando con la carta de bienvenida en la que se presentan muy amigables. Asimismo envía mensajes que estimula a seguir y que si fuera el caso, mejore, si hubiere problemas con su desempeño escolar. La comunicación es permanente, con retroalimentación positiva, así que con ella, evita soledad, pues se muestra disponible siempre, se le hace conciencia de la posibilidad que tienen de estudiar, pero el alumno debe tener responsabilidad, compromiso y autogestión.</p>	<p>Hacen énfasis al alumno (sea que no haya aprobado el proceso de selección para estudiar en el modelo presencial o que desde el inicio haya decidido estudiar a distancia) del hecho de que en el modelo de aprendizaje no escolarizado el estudiante es quien autorregula sus avances.</p>	<p>Comunicación escrita permanente (mensajes), se muestra interés en su situación personal.. Se les dice de la oportunidad que tienen de estudiar en el IPN, que se relaciona con su proyecto de vida y que no todos tienen. Todo ello a partir de que se gane la confianza del alumno para así aminorar soledad y evitar desánimo y que abandone. Se comunica con sus tutorados por medio de la plataforma, chat, Facebook. Lo importante es que los estudiantes sientan que se les escucha.</p>	<p>Establece comunicación permanente entre asesor-tutor y alumno. Después de la publicación del desempeño semanal se comunica con el estudiante para que sepa está al pendiente. Acompaña al alumno en todos los aspectos de su vida.</p>

Como se puede observar en la tabla 3, con base en el resumen de las respuestas de los entrevistados, la importancia de la comunicación mediante la plataforma de los tutores con sus tutorados es prioritaria. Para los tutores, independientemente del sexo y la formación o no en el modelo no escolarizado, se interesan en los alumnos, tratando de crearles desde el primer momento un vínculo para que perciban en un ambiente de aceptación, que se les ayuda a resolver cualquier tipo de problema en el proceso de aprendizaje, evitando el que se sientan solos y deseen abandonar la licenciatura, se vincula el deber (acción tutorial) con el sentir y hacer.

Tabla 4. *Acciones que llevan a cabo para desarrollar sentido de pertenencia a la institución*

Tutores masculinos		Tutores femeninos	
Con formación en funciones virtuales	Sin formación en funciones virtuales	Con formación en funciones virtuales	Sin formación en funciones virtuales
Comunicación individual con los alumnos resaltando la oportunidad que han tenido de estudiar en el IPN. Se les habla del contexto institucional, con sus eventos, destacando la ventaja que tiene la ESCASTO aunque es una escuela pública fue la que inició con el modelo de educación a distancia en sus licenciaturas. Informan de los servicios de que dispone para que se acerquen a sus instalaciones. Al demostrar la nobleza del IPN, empiezan a formar en valores y a que los estudiantes se sientan orgullosos de pertenecer a ella.	Se resalta el hecho de que pasaron un proceso de selección, que sus títulos son iguales a los de la modalidad presencial, es importante que se armonice con las labores del asesor quien tiene planeado formarlos en competencias.	Invitan a los estudiantes a valorar la oportunidad que tienen de estudiar en el IPN, resaltando que su situación como estudiantes es la misma que se da en el modelo escolarizado. Se les habla de la trascendencia del IPN y la ESCASTO en la sociedad. Informan de la cantidad de actividades extra-curriculares y horarios en que se realizan en el IPN. Se les dice de noticias semanales o mensuales sobre empresas que se interesan por egresados politécnicos.	Muchos de los alumnos fueron ya politécnicos o trabajan en la institución por lo que se resalta el orgullo de estar en la ESCASTO. Dan información sobre actividades extracurriculares en el IPN-ESCASTO. Sin embargo a través de la comunicación si el tutor está orgulloso de trabajar en este centro educativo, lo transmite (consciente o inconscientemente) al estudiante.

Con base en la información vertida en la tabla 4, en el cumplimiento del *deber* a través de sus funciones y el *hacer* de los tutores, se va desarrollando de la pertenencia en los alumnos a la institución. Los tutores masculinos resaltan más los aspectos objetivos

(de hechos observables) inherentes al realizar sus estudios en el IPN. Aunque se toca la emoción de los educandos desde el momento en que se les habla de la institución y se les invita a conocerla y hacer uso de sus servicios y valorarla, iniciando el desarrollo del orgullo de la comunidad por estar estudiando en la ESCASTO, lo que es de mayor manifestación en las tutoras, además del sentido identitario con la institución lo que se traduce en la pertenencia a la misma. Todo ello está matizado por el *ser* del tutor ya que si se siente identificado con su labor, esto es captado por sus tutorados, aunque el aspecto administrativo es un problema relativo ya que tiene que cumplir con la elaboración de reportes.

Tabla 5. *Sentimiento del tutor ante su desempeño tutoria*

Tutores masculinos		Tutores femeninos	
Con formación en funciones virtuales	Sin formación en funciones virtuales	Con formación en funciones virtuales	Sin formación en funciones virtuales
Les gusta la modalidad pues como tutores les ha desarrollado competencias en cuanto a manejo de TIC y búsqueda de información, siendo un reto el crear confianza en alguien que se encuentra a distancia (especie de contrato psicológico). Da satisfacción pues se apoya a alumnos por interacción virtual y lo hace dignamente ya que ayuda a los educandos en la solución de problemas de aprendizaje y personales. Se siente orgulloso como orientador e intermediario con los asesores. Su rol es de mucha responsabilidad, aunque a veces no pueden dedicarse al 100% por el número de tutorados asignados. Un tutor	Les agrada su labor y sienten satisfacción por el trabajo propio del acompañamiento al estudiante durante su trayectoria. Si encuentran a sus tutorados en otros períodos Polivirtuales o que ya concluyeron la licenciatura, sienten orgullo.	Se sienten contentas y privilegiadas, satisfechas, gozan su trabajo con el compromiso de formar, aunque fue un reto aprender esta función en poco tiempo (manejo de la plataforma y de las unidades). Siente que falta más información del asesor para saber si el estudiante requiere de su apoyo. Es una labor motivante pues ya han sacado tres generaciones en las que concatenan a docentes, tutores y personal administrativo. Es muy satisfactoria la relación humana que se establece, excepto en lo operativo pues es muy cansado la elaboración de tanto reportes. Una de ellas dice que comunica a los educandos, que no	Hay mucho orgullo de ser tutoras, comparte información sobre muchas actividades extracurriculares de la ESCASTO, pero es mucho trabajo por los reportes que tienen que elaborar. Es mucha responsabilidad pues se les asignan entre 28 y 30 tutorados. No es el mismo nivel de compromiso en la tutoría presencial pues ahí pueden hacer o no hacer reportes y no hay repercusión alguna.

afirma estar a gusto, pero tiene problemas en cuando a sus remuneración pues no les basifican todas las horas que trabajan y les pagan por interinato.		los abandonará, que le interesan, que cree en ellos y los quiere.	
--	--	---	--

La tabla 5 ilustra más claramente el resumen de las respuestas emitidas en las entrevistas respecto a lo que siente el tutor durante el desarrollo de sus actividades (el hacer) con base en sus deberes. Todos los tutores, independientemente de su sexo, sienten agrado, gusto, satisfacción por la ayuda que dan a los educandos como orientadores e intermediarios con los asesores y estudiantes, además del ámbito administrativo. Se sienten contentos y motivados de tener una labor privilegiada que se concreta en la relación con los estudiantes. Han desarrollado competencias comunicativas por mensajes y en general en el manejo de las TIC, aunque es mucho trabajo por el número de tutorados que atienden y por los informes escritos que tienen que preparar.

Conclusiones

Los tutores sí brindan apoyo socio-afectivo a los tutorados, independientemente de su formación en tutorías (virtual o presencial). Todos privilegian la importancia de la comunicación.

En cuanto a las actividades que realizan para tener interacción permanente y las relacionadas con crear el sentido de pertenencia es resultado de la tríada de que habla García (2012) de "*Contacta, Comunícate y Retroalimenta*".

Para poder desarrollar el sentido de pertenencia en los estudiantes, se requiere que el tutor tenga un conocimiento claro de la institución en que labora en lo correspondiente a lo administrativo y a los servicios que ofrece en el cumplimiento de sus tareas propias de docencia, investigación y difusión-vinculación con su entorno.

Se requiere fortalecer la relación entre el tutor y el asesor para dar seguimiento a los avances que van teniendo los estudiantes en su proceso de aprendizaje.

En el caso de la ESCASTO, se requiere cuidar el número de tutorados que se les asigna pues si son más de 20, tal cantidad les impide realizar sus funciones de apoyo (pedagógico y socio-afectivo), acompañamiento y orientación.

Por último, no se quiere dejar de mencionar que el reto que se tiene al reivindicar y recalcar la importancia de la relación humana (incluyendo la emoción como base de las actitudes) que se establece en la acción tutorial es que si existen tutores que tienen temor al manejo de las TIC y a no hacer bien sus funciones, incluso por rechazo al cambio, combinado con características propias de una mayor edad (como se observa en el grupo de tutoras en esta investigación), con la presión inherente al cumplimiento de ciertas tareas, el tener que hacer seguimiento, la

necesidad de navegar en plataforma y atender los reportes administrativos, puede generarle estrés, que puede desembocar en un síndrome de Burnout entendido como "conjunto de síntomas que resulta de un prolongado padecimiento de estrés que no ha sido atendido y produce cansancio físico, emocional y actitudinal" (El Sahili, 2011, p. 124).

Referencias

- Castells, M. (2006). *La era de la Información. Economía Sociedad y Cultura. La sociedad Red*. Vol. II. México: Siglo XXI.
- Coronado, M. del C. y Ramírez, L. F. Medios y tecnologías en el aprendizaje en Pérez, M. del S. (2012). *Encuentro Internacional de Educación a Distancia. Veinte años de innovación en colaboración*. México: UDG Virtual.
- El Sahili, L. F. A. (2011). *Docencia: riesgos y desafíos*. México: Trillas.
- Eusse, O., Piña, B.E. (2005). El docente asesor o tutor en Educación Abierta y a Distancia. *Virtual Educa 2005*. Encuentro internacional de Educación Superior, 20-24 junio, Ciudad de México.
- García Aretio, L. (2006). *Materiales de calidad*. España: BENED.
- García, A. (2008). La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su mejora. Revista *RELIEVE*, volumen 14, núm. 2. Recuperado de http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2 /RELIEVEv14n2_3.htm.
- García, J.C. (2012). *La práctica docente en las licenciaturas a distancia de la ESCA Unidad Santo Tomás. Funciones de asesores y tutores*. Material de apoyo al curso de formación a tutores.
- Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York: New York University Press.
- OEA. (2008). *El aprendizaje en el aula virtual*. Material de apoyo al curso de Formación en Tutoría Virtual. Bloque II.
- Olea, E.; Ramírez, E. T.; Valentín, N.; Torres, A. D.; Merchand, L. Hernández, D. R. y Salazar, R. las funciones académicas del tutor y del asesor en las licenciaturas a distancia de la ESCASTO. *Informe técnico final. SIP 20130657*. IPN. México.
- Ortega, I. (2007). El tutor virtual: aportaciones a los nuevos entornos de aprendizaje. Recuperado de: <http://gredos.usal.es/jspul/handle/10366/56574>.

* **Elia Olea Deserti**. Doctora en Filosofía y Ciencias de la Educación (Universidad Complutense de Madrid), M. en C. en Administración y Desarrollo de la Educación por la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás (IPN). Tiene la Especialidad en Docencia y la licenciatura en Psicología ambas en la UNAM. Certificada por la OEA como tutora virtual. Tiene dos diplomados sobre educación a distancia y el de Educación Superior, UNAM. Ha coordinado dos programas mixtos nivel posgrado. Actualmente dirige una investigación sobre la motivación

tutorial en licenciaturas a distancia. Tiene más de una década estudiando, dirigiendo tesis e investigando educación a distancia.

Nadina Olinda Valentín Kajatt. M. en C. en Administración de Negocios en la Sección de Posgrado e investigación de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) del IPN. Cursó licenciatura en Administración Industrial en la Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas del IPN. Fue jefa del departamento de Innovación Educativa. Fundadora, coordinadora del diseño e implementación de los programas académicos de las licenciaturas en modalidad a distancia, ambas responsabilidades en la ESCA, Unidad Santo Tomás, donde también funge como docente en las modalidades tanto presencial como a distancia. Es responsable de la Subdirección Académica desde 2010 a la fecha.

Ruth Salazar Pulido. Maestra en Administración, Gestión y Desarrollo de la Educación por la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás del IPN. Es licenciada en Pedagogía por la UNAM y tiene la Especialidad en Formación Docente de la Escuela Normal Superior de México. Es profesora de educación primaria, egresada de la Benemérita Escuela Nacional de Maestros donde actualmente es docente y jefa del departamento de Apoyo Académico. Su experiencia abarca desde el nivel básico a nivel superior, como tutora y capacitadora en modalidades alternativas y como instructora y coordinadora de programas de capacitación en empresas de sectores público y privados.

ⁱⁱ No se cuenta con el dato de antigüedad. Fue una de las entrevistas que se enviaron por correo electrónico