

## **La interacción tutorial en licenciaturas no escolarizadas. Un balance desbalanceado**

Elia Olea Deserti

Instituto Politécnico Nacional

### **Resumen**

La Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, del Instituto Politécnico Nacional a través de un grupo de docentes de licenciatura y posgrado ha realizado tres investigaciones (2013, 2014 y 2015) de corte exploratorio-descriptivas cuantitativas y una cualitativa (entrevistaron a tutores), con el objetivo de averiguar la percepción que los estudiantes y los docentes tenían sobre las licenciaturas a distancia (Contaduría Pública, Relaciones Comerciales, Negocios Internacionales y Comercio Internacional). Se busca detectar problemas, los cuales fueron atendidos elaborándose una guía para los tutores y un inventario de acciones motivacionales que facilitarían sus funciones, detectándose que la comunicación tutorial era fundamental para el aprendizaje de los alumnos. En esta ponencia se presentan los resultados que sobre la comunicación tutorial se han tenido en tres investigaciones consecutivas, y se pudo comprobar la persistencia de problemas especialmente en una de las licenciaturas, a pesar del apoyo que se les ofrece. Se puede concluir que no mejora la comunicación pues la normativa (especialmente después del paro de labores en el 2014) no favorece la situación laboral de los docentes, además de su resistencia a participar en los programas no escolarizados.

**Palabra clave:** Comunicación tutorial, Interacción tutorial, Comunicación tutores-tutorados

## **Tutorial interrelation in distance learning bachelor programs. Actions balanced and unbalanced**

### **Abstract**

*Teachers of distance learning bachelor programs from School of Commerce and Management, Unit St. Thomas of National Polytechnic Institute (Mexico) made three researches (2013, 2014 and 2015). There were one exploratory research, another descriptive research and other was a qualitative research (we interviewed tutors). Objectives of them were to know opinions from teachers and students about of distance learning bachelor programs (Public Account, Marketing Relations, International Business and International Trade). We identified troubles in them and we tried to resolve them. We wrote a Tutor's Guide and one Inventory about motivational activities for tutors. We aware of tutorial communication was basic students can learn. In this paper we show results from these three consecutive researches. We could find problems about it, in specialty in one of them bachelor programs. Not matter school helps those teachers who are working there. We finished that tutorial communication won't be better. Normative is a problem, (after schools stopped activities in 2014). It can't help laborer situation from teachers, also teachers don't want to change. They don't like to work in distance learning bachelor programs.*

**Keywords:** *Tutorial communication, Tutorial interactions, Communication between tutors-students*

### **Introducción**

Las últimas décadas del siglo XX están caracterizadas por la aplicación de la tecnología, y han llevado a los grupos sociales a un cambio en sus vivencias diarias en todos los aspectos. El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ya son parte de la vida cotidiana y desde la mitad del siglo pasado se han transformado las conductas individuales y sociales con el uso de la televisión, la telefonía móvil, la computadora y especialmente la utilización de Internet.

El siglo XXI ha marcado innovaciones educativas importantes. Ahora en el siglo actual y con los medios digitales interactivos se ha revolucionado la comunicación y la interacción a través de las TIC. El proceso de la comunicación en la era digital “se define por la tecnología de la comunicación y el alcance del proceso. El significado solo puede comprenderse en el contexto de las relaciones sociales” (Castells, 2010, p. 87). La trascendencia del proceso en sí mismo, en el caso de la comunicación interpersonal, los sujetos de la comunicación son los propios emisores y receptores (es interactiva y hay retroalimentación), y la comunicación social es masiva y no necesariamente produce interacción.

Puede ser en forma unidireccional la interacción de uno a muchos (libros, periódicos, películas, radio y televisión), y aunque se puede facilitar la comunicación llamando por teléfono o escribiendo, no siempre es bidireccional. A través del uso de Internet la comunicación interactiva se presenta con la posibilidad de enviar mensajes de muchos a muchos en forma síncrona, lo cual ha venido a revolucionar el concepto de comunicación-interacción.

Si se analiza desde el punto de vista de los modelos no escolarizados se puede afirmar que la comunicación se ha transformado de los modelos escolarizados, que es presencial sincrónica a la de modelos a distancia donde regularmente es asíncrona, aunque depende del uso de recursos como los salones de *chat* donde la comunicación se da en forma recíproca en el mismo tiempo real. Asimismo, se quiere resaltar que por medio de la comunicación se estimulan la motivación-emoción como impulsoras del comportamiento, despertando/fortaleciendo que los estudiantes quieran aprender, por lo cual los tutores usan las acciones adecuadas a las necesidades de los alumnos, retroalimentando su automotivación, motivación externa o bien su visión a futuro (Valentín, Torres y Salazar, 2014).

En este marco se concibe al tutor como el docente que dinamiza el proceso de aprendizaje (Alonso y Blázquez, 2016), quien motiva al estudiante y mueve también el aspecto afectivo, todo ello en un marco de la comunicación que en forma cíclica se repite durante todo el proceso de autoaprendizaje y aprendizaje colaborativo.

Dichas acciones giran en torno a contactar al estudiante desde el inicio, el estar en comunicación permanente y darle retroalimentación y atenderlo en aquello que el discente requiera.

El tutor es el docente que utiliza las TIC y la comunicación, orienta al alumno en su trayectoria académica en cuanto a los contenidos de la unidad de aprendizaje en el manejo de la plataforma tecnológica y fortalece su pertenencia y deseo de aprender, pues incide en la motivación y en la emoción, da seguimiento académico y le orienta en su vivencia como estudiante en la institución en cuanto a lo administrativo, cultural, deportivo y actividades recreativas del centro escolar (Olea, Valentín, Ramírez, Torres, Merchand, Salazar y Hernández, 2013). Tales acciones se desarrollan en un ambiente de aprendizaje apropiado creado por el tutor, el cual favorece el desenvolvimiento de la identidad institucional y se refuerza con el respeto que se otorga a cada persona independientemente de sus características, lo que beneficia el aprendizaje (Garduño, Sánchez, Soria E. y Soria G., 2012).

### **La comunicación y su importancia en la formación a distancia**

En el siglo actual han proliferado programas que responden a los modelos educativos innovadores como aquello puesto en funcionamiento a partir del 2003 en el Instituto Politécnico Nacional (IPN). Dicho Modelo Educativo hablaba de la formación integral orientado al desarrollo de conocimientos, habilidades, actitudes y valores, a través de un aprendizaje autónomo, facilitando que los estudiantes y los egresados se insertaran al contexto multicultural, e incluso internacional. Este modelo insta los "procesos flexibles e innovadores, además de establecer la atención individualizada mediante las tutorías" (IPN, 2004, p. 83). Se busca el uso de las TIC en los procesos de formación, lo cual trae consecuentemente mayor cobertura a través de la modalidad no escolarizada (a distancia y mixta), que repercute en la equidad e inclusión y favorece un mejor posicionamiento de las unidades académicas de nivel superior que integran esta modalidad, además de la presencial.

El aprendizaje que se lleva a cabo en los programas no escolarizados es más flexible en los programas presenciales. Depende para su éxito del ejercicio de la independencia del estudiante, entendida como el control de su voluntad para querer prepararse, más que de su tutor. El aprendizaje es un proceso que debiera ser del interés del educando, del cual se pueda decir que *está hecho a la medida* de quien aprende, pues responde a sus necesidades, las cuales deben satisfacerse por este sistema educativo donde intervienen el docente que desarrolló la planeación pedagógica, el tutor, el personal técnico a cargo de las TIC y la institución con su normativa y políticas educativas.

Sin embargo, esto no se alcanza si no hay interacción entre el estudiante y su tutor, entre los integrantes del grupo y el aprendiente y el material que se prepara para el proceso de aprendizaje a través de la plataforma. Por tanto se puede asegurar que en la consecución de los objetivos de las unidades de aprendizaje se requiere de la comunicación-interacción. Aunque para que los docentes puedan generar la aplicación de las habilidades intelectuales estratégicas o tácitas en sus estudiantes se debe crear un ambiente propicio que permita que los discentes se den cuenta de aquello que requiere para solucionar un problema (Tejada, 2007 en López, 2013). El tutor en relación con la acción favorece el aprendizaje individual y colaborativo del alumno, y tiene que:

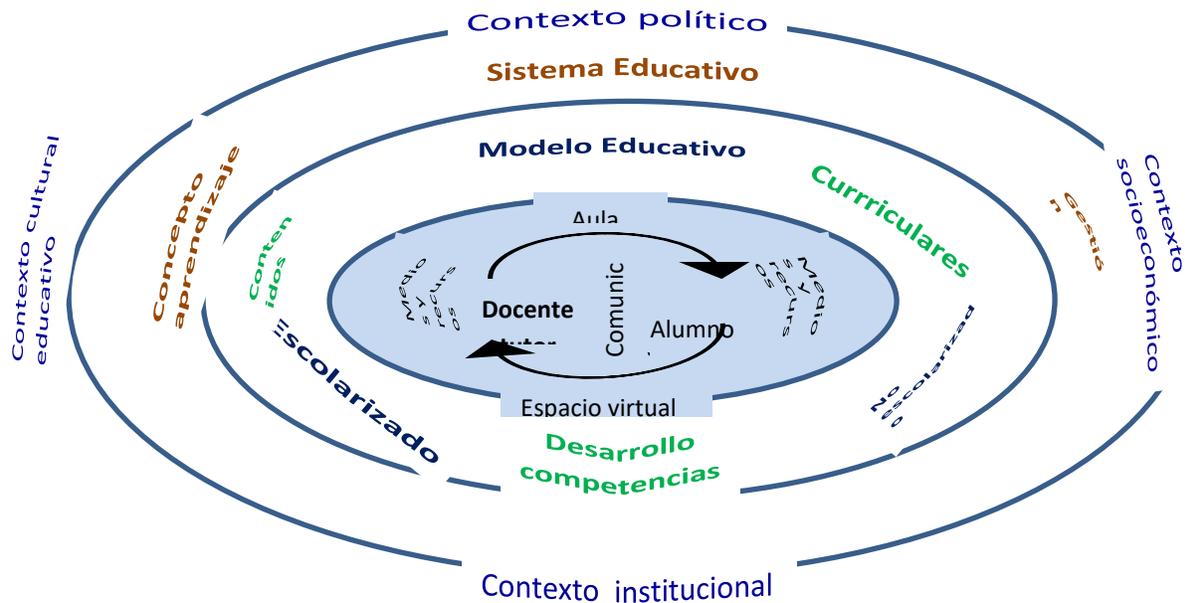
localizar y utilizar los recursos para hacerle sentir más cómodo y competente; dar orientación para el desarrollo y adquisición de hábitos de estudio y de comunicación, incentivar la motivación, la autonomía y autodesarrollo del estudiante para la mejora de la gestión de su aprendizaje, formular recomendaciones y consejos para un buen desempeño en la educación a distancia, estimular la reflexión sobre el propio proceso de aprendizaje, propiciar el desarrollo de estrategias de autoaprendizaje (Valentín, Torres y Salazar, 2014, p. 4).

## **La comunicación en programas a distancia en el Instituto Politécnico Nacional**

Tratar de definir qué es la comunicación lleva a considerar los elementos que intervienen, donde hay un intercambio de mensajes o diálogo –y de posiciones–

entre codificador y decodificador. La comunicación fundamenta la interacción, que es el elemento básico de los grupos sociales que pueden ser mínimos como una pareja hasta la misma sociedad:

**Figura 1.** Modelo de comunicación tutorial (Olea, 2016)



**Fuente:** Olea, E. (2016). *El tutor como figura académica para el éxito en las unidades de aprendizaje*. p. 19.

De hecho, toda comunicación en un ambiente de aprendizaje usa medios y recursos, los cuales varían con base en el tipo de modelo pedagógico (desarrollado en un aula física o en un espacio virtual), donde se orienta al logro de los objetivos curriculares con base en el contenido de las unidades de aprendizaje que pretenden el desarrollo de competencias en los educandos.

Todo ello se ve influenciado por el contexto político e institucional que se concreta en el sistema educativo que tiene como eje el concepto aprendizaje y de gestión vigentes los cuales se ven afectados, tanto por el contexto cultural y educativo como por el socioeconómico. De acuerdo con Díaz Barriga, Rigo y Hernández (2015) se retoman la figura 1, donde el marco social de referencia (contextos político,

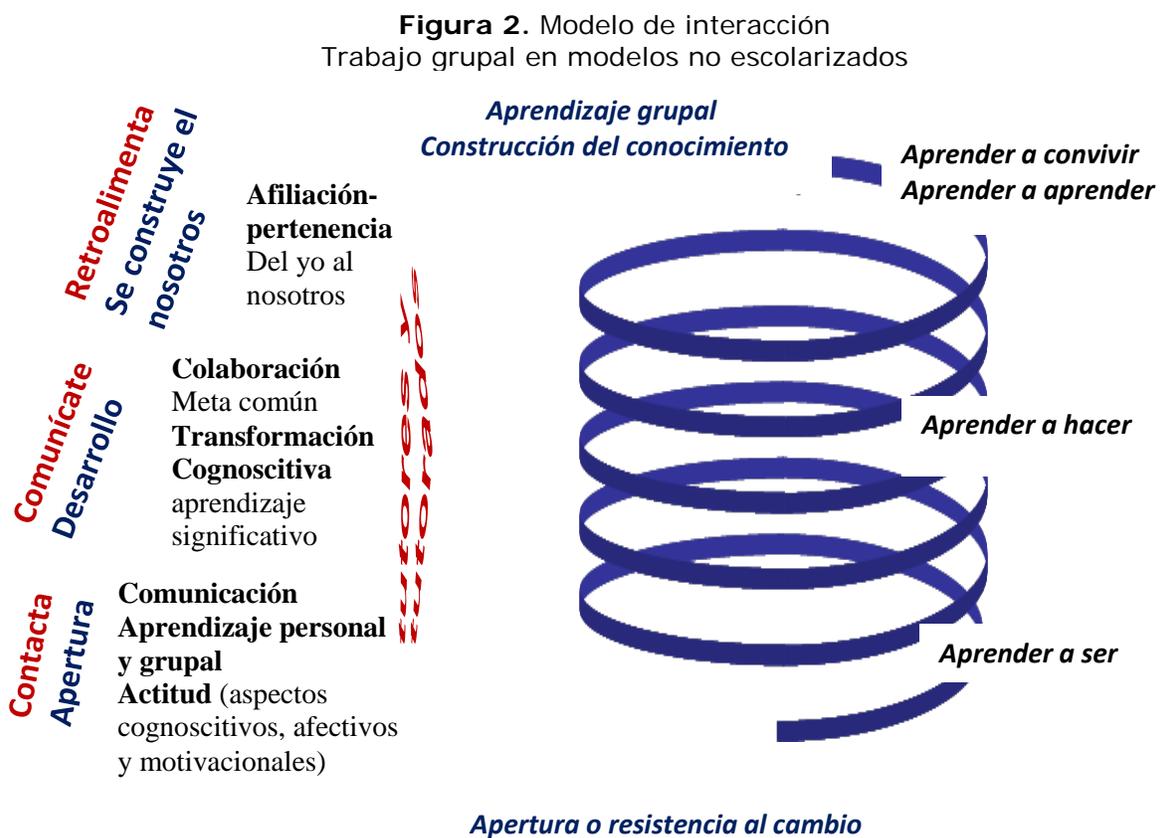
institucional, cultural educativo y socioeconómicos) interviene en los tutores para emplear determinados recursos y herramientas, pues repercuten su comunidad de pertenencia, además de sus propias historias personales.

La comunicación debe ser bidireccional, donde: “los estudiantes pueden responder a los interrogantes planteados en sus materiales de estudio a través del tutor, pero a la vez pueden iniciar el diálogo” (García, 2014, p. 39). Sin embargo, actualmente es multidireccional, porque además de la comunicación vertical de docente a estudiantes y viceversa también se da entre los estudiantes entre sí, a través de los materiales de estudio y apoyo inherentes a las unidades de aprendizaje y las vías de comunicación usadas como herramientas y recursos, tales como los propios de la comunicación, de la gestión y los académico-administrativos (Olea, Valentín, Torres, García, Merchand, Salazar, Hernández y Mayo, 2015).

De acuerdo a Dillenbourg, 1996 y Lehtinen, 1999 (Coll y Monereo, 2011) la interacción es el resultado de la composición del grupo, o sea de los protagonistas del hecho educativo (tamaño del grupo, género, edad y heterogeneidad); las características de la tarea o contenido de aprendizaje y la actuación del tutor. En el primer momento de la comunicación-interacción el contactar a los estudiantes y presentarse como su tutor es determinante, pues en la *Comunicación* los alumnos detectan la actitud que el docente tiene ante el modelo no escolarizado, y ante sus propias funciones tutoriales.

Conforme se avanza en los contenidos de la unidad de aprendizaje se va propiciando el aprendizaje individual y el colaborativo. Es así como la *retroalimentación* tiene un papel importante, pues se va creando el ambiente de aprendizaje y la formación integral de los estudiantes: “desarrollando juntos el sentido de pertenencia al grupo, a la licenciatura y a la propia institución, pasando de un yo individual a un nosotros que incluye a todos quienes participan en ese período de Polivirtual” (Olea *et al.*, 2015, p. 2).

Estos procesos se ven matizados por la actitud, tanto de docentes como de discentes que se observan como el nivel de apertura que puedan presentar ante estas unidades de aprendizaje no tradicionales, y que dependen de sus aspectos psicológicos y de desarrollo individuales, influyendo la familiaridad que tengan con el uso de la tecnología (inmigrantes digitales o nativos digitales), aspectos que se presentan en la figura 2:



Al mismo tiempo que se va viviendo una transformación de los esquemas cognoscitivos se van construyendo esquemas de colaboración (durante el tiempo de desarrollo de la unidad de aprendizaje), los cuales concluyen con el surgimiento del sentido de integración resultado de la afiliación-pertenencia, donde se vive la integración grupal con la posibilidad de operar juntos y construir/transformar conocimientos. Este modelo de interacción también retoma los cuatro pilares de la

educación que presenta Delors (1996), en el Informe a la Unesco de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI, identificados como el aprender a ser, a hacer, a aprender y a convivir.

Es indispensable en cuanto a la comunicación que establecen los tutores que se base en un programa planeado de antemano, y sepan usar el recurso y las herramientas que les admitan estar en contacto con los estudiantes. A través de la comunicación se requiere establecer interacción que permita "motivar, animar y proporcionar perspectivas de éxito y valorar el esfuerzo del alumno durante su proceso de aprendizaje, además de empatizar con las necesidades del alumno" (Alonso y Blázquez, 2016, p. 104), recomendando también que todo docente que trabaje en sistemas no escolarizados es deseable que haya vivido las necesidades y las dificultades que estos programas pueden presentar para los estudiantes en su formación.

Para algunos autores es necesario retomar los aspectos considerados en la figura 2, pues se menciona la necesidad de clarificar los valores personales y profesionales, los cuales se traducen en una actitud y congruencia que se dinamiza en la interacción establecida de acuerdo a una comunicación respetuosa y motivadora. Se menciona que el estilo tutorial efectivo el cual es producto del compromiso con la "función tutorial y orientadora y la aceptación de todos los retos que tal función conlleva el perfeccionamiento constante, aceptación de los propios errores" (Álvarez, 2014, p. 25).

En el caso de las licenciaturas a distancia de la ESCA Santo Tomás, la interacción-comunicación facilita el apoyo pedagógico, pues el tutor puede proveer al estudiante de estrategias que le ayuden a estudiar el material de la unidad de aprendizaje, y haga las actividades que le soliciten y faciliten el desarrollo de su comprensión lectora, además les auxilian en la búsqueda de información. Asimismo, averigua y trata de menguar la influencia de problemas personales que obstruyan su trayectoria escolar, en la cual le acompaña, además de orientarlo en los procesos

administrativos y los servicios que otorga la institución educativa y a los cuales se puede acceder.

El tutor interactúa permanentemente con los educandos (comunicación) y con el asesor, quien publica semanalmente un informe de las actividades realizadas, o no, por parte de los estudiantes, por lo cual a partir de esos datos y en caso de problemas en la realización de las tareas de aprendizaje o el incumplimiento estudiantil de acuerdo a las fechas de entrega los contacta y pone en acción el apoyo pedagógico y socioafectivo a través de retroalimentar y acompañar, buscando el lograr avances en el aprendizaje.

## **Método**

El objetivo que guió fue analizar la percepción de la comunicación en las licenciaturas a distancia, tanto desde el punto de vista de los estudiantes como desde la visión de los tutores, y así establecer –en caso de ser necesario– acciones que favorezcan la interacción en el modelo no escolarizado. Se partió del supuesto que los estudiantes piensan que sus tutores de las cuatro licenciaturas a distancia de la ESCASTO, donde establecen una buena comunicación-interacción con sus tutorados, lo cual influye en el proceso formativo de estos alumnos. Se consideraron como principales aspectos inherentes a la comunicación (se averiguaron en el cuestionario de 2013 y de 2015), lo cual se refiere a los logros académicos, aunado a una orientación adecuada de los servicios a los que tiene acceso los alumnos, inciden en su motivación, su pertenencia y satisfacción de ser parte de la comunidad de la escuela.

En el caso de los tutores el supuesto fue que estos dan gran importancia a la comunicación, pues les permite hacer el seguimiento de los estudiantes, apoyarlos en los aspectos académico y personales. Los tópicos que se preguntaron en la entrevista fueron: importancia y tipo de comunicación que establecían con sus

tutorados, su apoyo en el desempeño académico, motivación que despertaban, orientación y la pertenencia a la institución.

### ***Características de las tres investigaciones realizadas***

La investigación de 2013 fue un estudio exploratorio. A partir de las aportaciones de los tutores sobre sus funciones se elaboró un cuestionario tipo *Likert* con cuatro niveles de respuesta (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). El cuestionario se integró por 17 reactivos, además de los datos personales. Se piloteó con 28 estudiantes y se calculó la confiabilidad, resultando un  $\alpha = .846$ . Dicho cuestionario se publicó en plataforma durante los meses de septiembre y octubre de 2013. Se obtuvo una muestra de sujetos voluntarios de  $n = 117$  estudiantes.

En la investigación de 2014 su carácter fue cualitativo. Era de interés averiguar la autopercepción que tenían los tutores sobre su propia labor. Se elaboró una guía de entrevista. Se planeó entrevistar individualmente a los tutores de las cuatro licenciaturas y hacer un *focus group*, pero no se pudieron concretar estas acciones por el paro institucional que fue desde la última semana de septiembre hasta noviembre del 2014. Por tanto, se aprovechó un evento académico que sobre las tutorías se había planeado en el IPN (mes de septiembre), y se logró entrevistar a una muestra de  $n = 18$  tutores.

La investigación de 2015 se respaldó en estudio descriptivo. Se retomó el mismo cuestionario tipo *Likert* con cuatro niveles de respuesta (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). El cuestionario se integró por 17 reactivos, además de los datos personales. El instrumento fue publicado en plataforma y respondido por estudiantes inscritos en el Polivirtual de mayo-junio 2015. No se podía obligar a dar respuesta al instrumento, por lo cual se contó también con una muestra de sujetos voluntarios  $n = 153$ .

## Análisis de los datos recabados

Para la interpretación de los resultados solo se consideraron las opiniones positivas (Totalmente de acuerdo y De acuerdo), emitidas en reactivos que hablan de acciones positivas de los tutores. A continuación se muestran las características generales de las tres muestras:

**Tabla 1.** Sexo de los integrantes de las muestras por licenciatura

Licenciaturas	Muestra 2013		Muestra 2015	
	Masc %	Fem %	Masc %	Fem %
Comercio Internacional (CI)	64	36	24	76
Contaduría Pública (CP)	46	54	9	91
Relaciones Comerciales (RC)	48	52	8	92
Negocios Internacionales (NI)	73	27	10	90

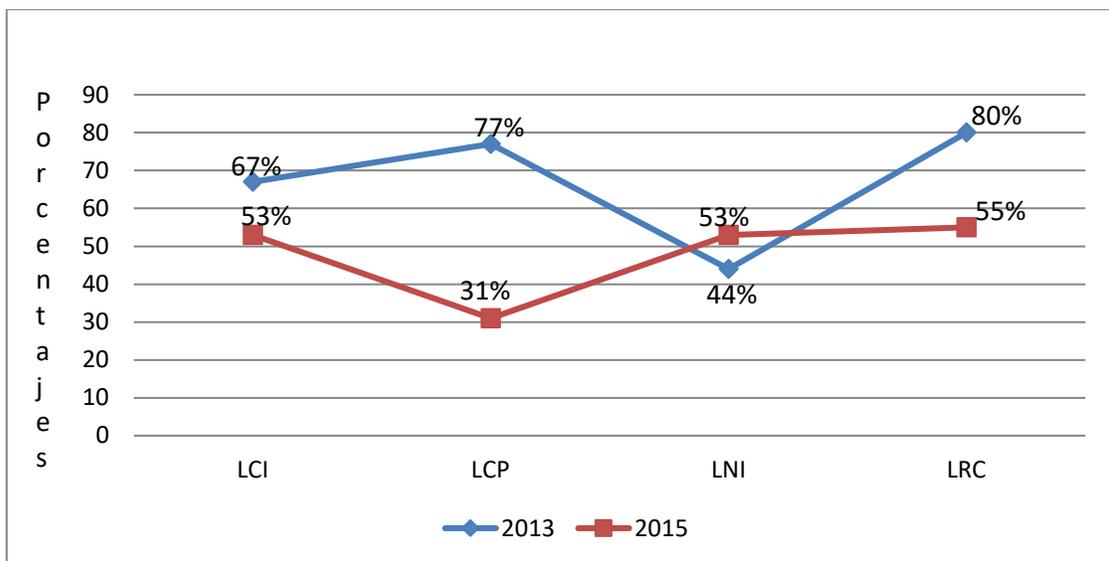
**Tabla 2.** Situación académico-laboral de los estudiantes integrantes de las muestras

Preparación académica y situación laboral	Muestra de estudiantes 2013				Muestra de estudiantes 2015			
	LCI %	LCP %	LNI %	LRC %	LCI %	LCP %	LNI %	LRC %
Tienen otros estudios	19	19	17	10	38	30	61	42
Están trabajando	77	74	62	75	88	48	79	79

De la muestra de estudiantes se puede inferir que la proporción de féminas y masculinos de la muestra de 2013 se invirtió en el 2015. En el estudio la mayoría que respondió el cuestionario eran mujeres (87%). En relación con su edad el 58% de los discentes, de las muestras del 2013, tenían entre 20 y 29 años y las del 2015 casi una cuarta parte (23%) de las cuatro licenciaturas (CI, CP, NI y RC) se encontraban en una edad que fluctuaba entre los 25 y los 34 años. Se detectó que en el caso de la CP también un 23% tenía 45 años o más, y en la LRC un 32% tenía entre 40 y 44 años. También se observa un mayor número de alumnos del 2015, quienes tienen otros estudios y están trabajando, excepto en la muestra de Contaduría Pública de 2015.

La muestra de tutores entrevistados resultó que la mayoría de los tutores eran féminas (75%) y corresponden a las licenciaturas de Comercio Internacional, Contaduría Pública y Relaciones Comerciales. No se pudo contactar a tutores de la licenciatura en Negocios Internacionales. De acuerdo a su edad la mitad tenía una edad entre 41 y 50 años, un 40% entre 31 y 40 años ,y solo uno de ellos tenía más de 56 años. Respecto de la antigüedad la mitad tenía de tres a diez años de trabajar en el IPN; 40% de 15 a 34 años de antigüedad y solamente una de ellas tenía seis meses de trabajar en la ESCASTO. Las dos terceras partes tenían de dos a cinco años haciendo funciones tutoriales, y la otra tercera parte se desempeña como tutor desde hacía seis años. La mitad de ellos habían realizado estudios de posgrado:

**Gráfica 1.** Los tutores establecen una comunicación buena con sus tutorados

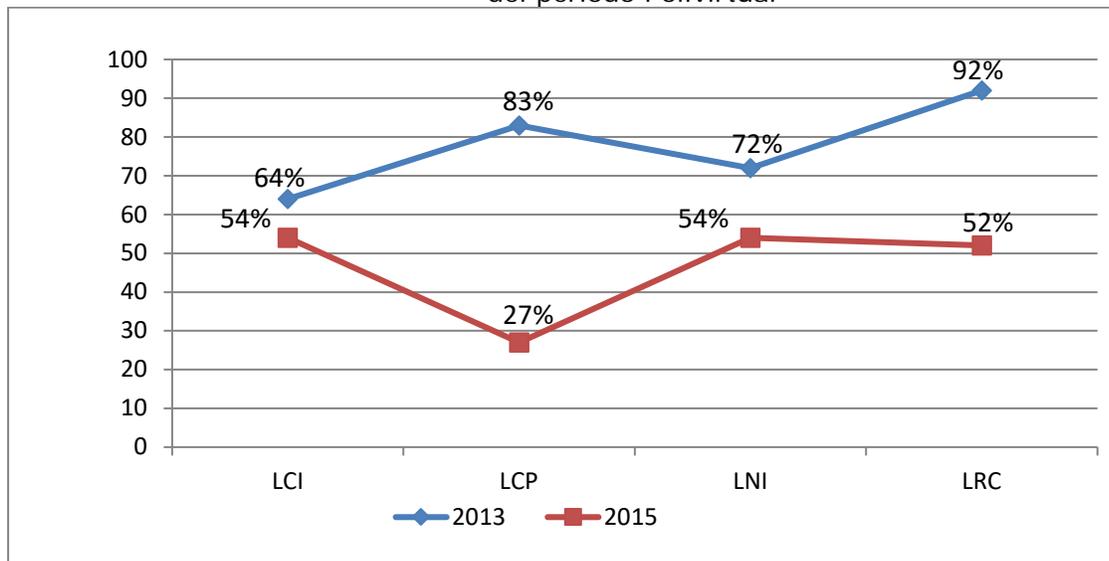


### **Comunicación**

Al analizar los datos de la gráfica 1 se observa que entre las dos muestras de estudiantes, la de 2013 tiene una mejor opinión sobre la interacción con sus tutores, pues 75% en promedio consideraron que sus tutores tienen una comunicación buena con ellos, excepto los de Negocios Internacionales. De las

muestras de 2015 de las licenciaturas en CI, NI y RC en un 54% en promedio percibieron que los tutores tienen una buena comunicación con ellos, aunque en este caso solo están de acuerdo; tres de cada diez estudiantes de Contaduría Pública parece que tienen un problema de interacción. De acuerdo a los tutores (2014) 69% de ellos opinaron que es importante comunicarse bien con los alumnos:

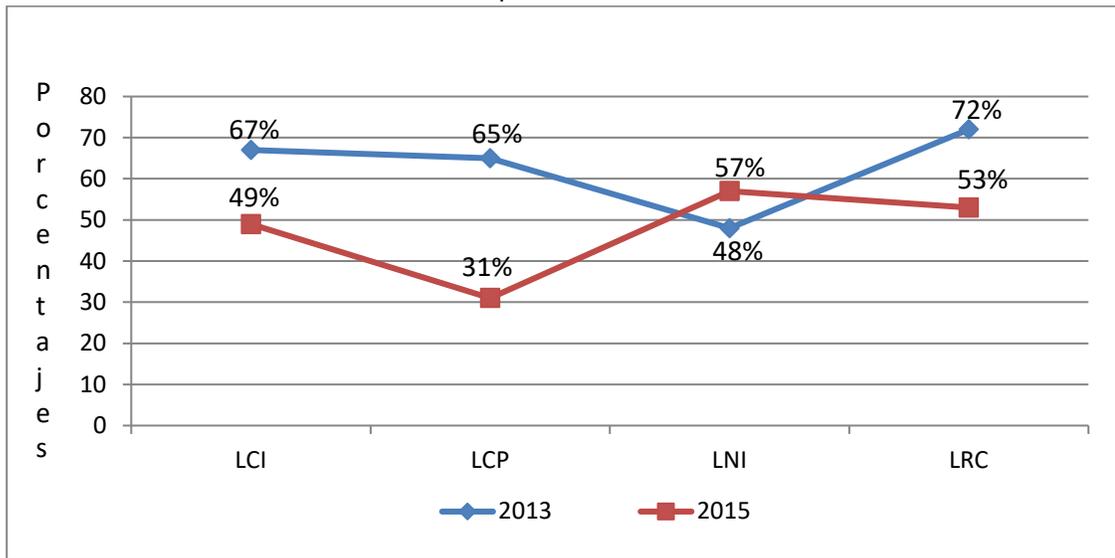
**Gráfica 2.** Los tutores se comunican (contactan) a sus tutorados desde el inicio del periodo Polivirtual



De acuerdo a la gráfica 2 se puede apreciar que de acuerdo a los alumnos de 2013 es mayor la cantidad de que opinaron sus tutores se comunicaban con ellos desde el inicio de cada unidad de aprendizaje (78%), en comparación con los del 2015 que escasamente lo hacían; un poco más de la mitad está de acuerdo con ello, no así el caso de Contaduría Pública que la mayoría opinó lo contrario.

Los tutores (2014) en su mayoría estuvieron de acuerdo que la comunicación es esencial para el seguimiento-orientación de sus estudiantes en el logro de sus aprendizajes, lo cual se logra con las acciones de *Contacta-Comunica-Retroalimenta* (García, 2012):

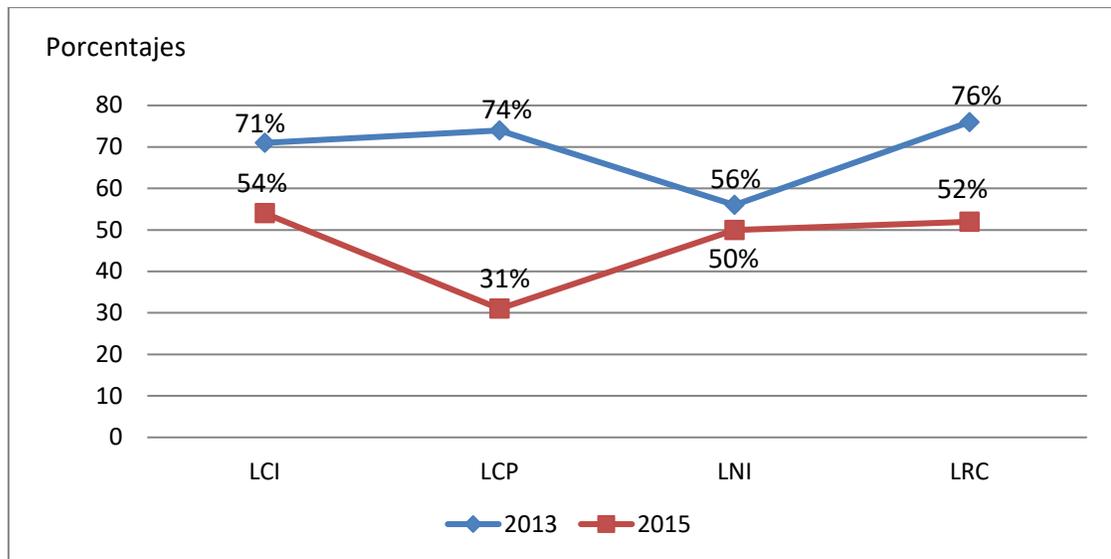
**Gráfica 3.** El tutor canaliza a los estudiantes al área adecuada de acuerdo a los trámites que desea realizar



Con base en los datos de la gráfica 3 se confirma que los estudiantes de las muestras del 2013 tienen mejor opinión (68%), sin considerar los de NI, menos de la mitad, indicaron que sus tutores les orientaban respecto de aquello que necesitaban de la escuela. En el caso de las muestras del 2015 solo 53% en promedio expresó que sus tutores les orientaban cuando ellos lo necesitaban, excepto los discentes de CP (69%) quienes afirmaron que los tutores no les daban información de las áreas a las cuales pueden acudir en caso de que requieran llevar a cabo algunos trámites.

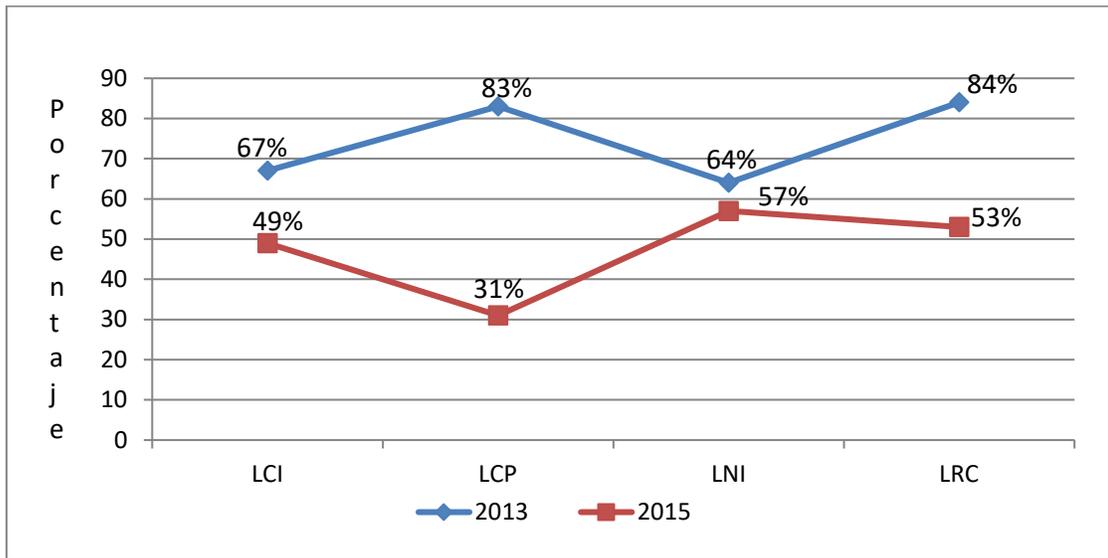
De los tutores entrevistados en el 2014 la tercera parte de indicó que para orientar a los alumnos apropiadamente era necesario conocer la gestión escolar, la normativa y saber cómo integrar un reporte:

**Grafica 4.** La acción tutorial beneficia el desarrollo personal de sus tutorados



Con base en los datos de la gráfica 4, respecto de las muestras del 2013, 74% de los estudiantes opina que las funciones del tutor les ayudan en su desarrollo personal, aunque los estudiantes de NI, donde un poco más de la mitad piensa que esto es cierto. Para los alumnos de 2015, 52% en promedio está de acuerdo con esta afirmación, no considerando aquí los estudiantes de CP quienes en su mayoría opinan lo contrario. El 88% de los tutores entrevistados en 2014 mencionaron sentirse satisfechos y felices de tocar el aspecto humano de sus estudiantes, lo cual favorece su formación integral (lo académico y lo personal), aunque consideran que es mucho trabajo:

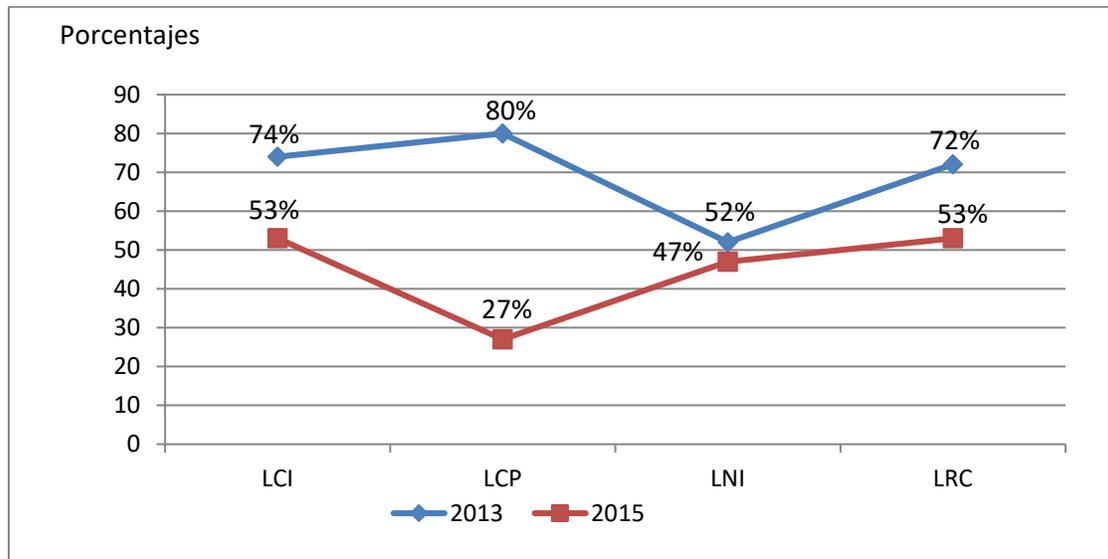
**Gráfica 5.** El tutor alienta a los estudiantes a que tengan logros académicos



Al revisar la gráfica 5 se infiere que, para los estudiantes de 2013, 84% (CP y RC), el tutor los alienta. Con un promedio más bajo (66%) la opinión de las muestras de alumnos de CI y NI se localizan. De acuerdo a los estudiantes de las muestras de 2015, se observa que para un poco más de la mitad de los estudiantes (55% en promedio) el tutor es importante en los logros académicos en su proceso de aprendizaje, y solo para 60% en promedio de los discentes de CI y CP la acción de los tutores no son significativas para alcanzar éxito en sus estudios.

De acuerdo a la información de los tutores en 2014, 31% de ellos dice que se motiva a los estudiantes por medio de la comunicación; sin embargo, el 69% afirmó que se debe concientizar al alumno de la importancia de la comunicación para obtener los alcances académicos a que aspiran al inscribirse al programa:

**Gráfica 6.** Las actividades tutoriales influyen en los estudiantes; se sienten contentos de estar en la ESCA



A través de la formación otorgada a los tutores se trató de sensibilizarlos para el desarrollo del sentido de pertenencia en sus tutorados, haciendo uso de la motivación. Por tanto, al retomar los datos de la gráfica 6 se observa que, de acuerdo a la información de 2013, 75% en promedio de los estudiantes dijeron haberse sentido contentos de ser parte de la comunidad de la escuela, aunque esto se reduce a poco más de la mitad en la muestra de los alumnos de NI.

En cuanto a la información de las muestras de 2015, escasamente un poco más de la mitad de los estudiantes de las licenciaturas en CI, NI y RC (51% de promedio) opinan que la forma como los atienden sus tutores hacen que estén satisfechos de estudiar en la ESCASTO; sin embargo, en el caso de los tutores de CP escasamente un poco más de la cuarta parte de sus estudiantes (27%) opinan que los tutores hacen sentirse contentos de estudiar en la ESCASTO. La mitad de los tutores entrevistados en 2014 consideraron que el desarrollo de pertenencia en los estudiantes es generada por la atención que les dan a sus tutorados, estableciendo una buena comunicación.

## **Conclusiones**

En general los estudiantes de las muestras de 2013 tienen una opinión más positiva sobre la comunicación y las labores que realizan sus tutores, que aquellos alumnos integrantes de las muestras de 2015. Aunque se observa que las muestras de los alumnos de 2015 eran de mayor edad, un porcentaje mayor tenía otros estudios y estaba trabajando, además la mayoría eran féminas (nueve de cada diez estudiantes), excepto las de CI cuya muestra estuvo integrada por ocho mujeres de cada diez discentes. Sin embargo en caso de no atenderse los problemas de la comunicación esto podría repercutir en su motivación-emoción que puede concretarse en un nivel de deserción por la baja, y no percibida calidad, en las interacciones entre el estudiante y los tutores.

Con base en los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los estudiantes en 2013 y 2015 se identificaron problemas en la comunicación, especialmente en una de las licenciaturas. Las medidas tomadas por parte de las autoridades para atender estos problemas, y del grupo que hemos realizado estas investigaciones, fue elaborar una *Guía para el tutor* en 2014, un inventario de acciones que podía llevar a cabo el tutor para incidir en la motivación del estudiante.

No se logró mejorar la comunicación, lo cual fue confirmado al analizar la información recabada en 2015. El uso de las TIC: “tienen que ir de la mano con propuestas innovadoras y pertinentes emanadas de disciplinas como la pedagogía, la comunicación y la psicología del aprendizaje virtual... se requieren cambios sistémicos en las instituciones educativas” (Díaz Barriga, Rigo y Hernández, 2015, p. 51). De ahí para que los estudiantes tengan logros académicos y evite el abandono de los estudios el tutor debe comunicar eficientemente para motivar y apoyar en los problemas con los contenidos de las unidades de aprendizaje, e incluso con los problemas con las estrategias de aprendizaje, sin embargo, no puede dejarse de lado que también influyen en el comportamiento tutorial la normativa institucional y la actitud que el propio docente tiene ante los programas no escolarizados, además de la posición laboral que guarde en la escuela (tipo de nombramiento y cantidad de horas asignadas).

Los tutores deben fomentar la interacción y no solo participar mecánicamente, dando una calificación (se nota su presencia y aportación en cuanto a las actividades de aprendizaje desarrolladas por los estudiantes). Se debe establecer una comunicación dialógica (Barberá y Badia, 2004), la cual facilite la construcción del conocimiento individual por parte de los estudiantes. De acuerdo a los resultados de la investigación cualitativa –con los tutores– en 2014 dicen estar contentos y satisfechos con sus acciones tutoriales, porque forman integralmente a sus tutorados con quienes mantienen una buena comunicación, los motivan y les apoyan en su aprendizaje y les desarrollan el orgullo de pertenecer a la ESCA Santo Tomás.

Sin embargo, para ellos estas funciones representan mucho trabajo. De ahí el hablar del balance desbalanceado, pues no reconocen los retos que representa el ser tutores ni indican que pueden tener errores (Álvarez, 2014) propios de quienes son y de su práctica tradicional en la cual se formaron y han experimentado, no concordando con la opinión de los estudiantes que de las funciones realizan. Es determinante crear empatía con los tutorados, lo cual facilitará la orientación en cuanto a los diferentes aspectos relacionados con la formación, además que influirá como los estudiantes se sientan satisfechos con ser parte de la comunidad de la escuela. Los tutores requieren de habilidades de interacción que benefician y alimentan el desarrollo estudiantil, que de acuerdo a Alonso y Blázquez (2016) comprenden la flexibilidad, valoración del estudiante, cercanía, interés, capacidad para motivar, comprensión y amabilidad.

## **Referencias bibliográficas**

Alonso, I. y Blázquez, F. (2016). *El docente de educación virtual. Guía Básica*. México: Alfaomega/Narcea.

Álvarez, R. (2014). *Acción tutorial y orientación: aceptación, compromiso, valores*. España: Editorial Desclée De Brouwer.

Barberá, E. y Badia, A. (2004). *Educación con aulas virtuales*. España: Machado Libros.

Castells, M. (2010). *Comunicación y poder*. España: Alianza Editorial.

Coll, C. y Monereo, C. (Editores). (2011). *La psicología de la educación virtual*. Madrid: Morata.

De Lors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. México: Correo de la UNESCO.

Díaz Barriga, F., Rigo, M. A. y Hernández, G. (Editores). (2015). *Experiencias de aprendizaje mediadas por las tecnologías digitales: pautas para docentes y diseñadores educativos*. México: UNAM/NEWTON.

García Aretio, L. (2014). *Bases, mediaciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital*. Madrid, España: Síntesis.

García, J. C. (2012). *Plan de acción tutorial*. Material de apoyo al curso dirigido a tutores de la modalidad no escolarizada. México: ESCASTO-IPN.

Garduño, T., Sánchez, S., Soria, E. y Soria, G. M. (2012). *Desarrollo de competencias docentes: un acercamiento al aula*. México: IPN.

IPN (2004). *El modelo educativo*. Materiales para la Reforma, fascículo 1. México: IPN.

Kochan, Frances, K. y Pascarella, Joseph, T. (Editors). (2003). *Global perspectives in mentoring: Transforming context, communities and cultures*. USA: Information Age Publishing Inc. Recuperado de [https://books.google.com.mx/books/about/Global\\_Perspectives\\_on\\_Mentoring.html?id=En0wc4bwyfIC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.mx/books/about/Global_Perspectives_on_Mentoring.html?id=En0wc4bwyfIC&redir_esc=y).

López, M. Á. (2013). *Aprendizaje, competencias y TIC*. México: Pearson Educación de México.

Olea, E. (2016). *El tutor como figura académica para el éxito en las unidades de aprendizaje*. México: IPN.

Olea, E., Valentín, N. O., Torres, A. D., García, J. C. Merchand, L., Salazar, R., Hernández, D. R. y Mayo, J.O. (2015). Guía de funciones del tutor. Modelo no escolarizado en *Retos de la acción tutorial en la modalidad no escolarizada en la ESCA Santo Tomás*. Reporte del proyecto de investigación, Registro SIP 20141490. México: IPN.

Olea, E., Valentín, N. O., Ramírez, E.T., Torres, A. D., Merchand, L., Salazar, R. y Hernández, D. R. (2013). *Las funciones académicas del tutor y del asesor en las licenciaturas a distancia de la ESCASTO*. Reporte del proyecto de investigación, Registro SIP 20130657. México: IPN.

Valentín, N. O., Torres, A.D. y Salazar, R. (2015). *La función de motivación: desafío de las figuras académicas de la modalidad a distancia*. Encuentro Internacional de Educación a Distancia. Guadalajara, México.