

**Artículo de revisión**

**Las tutorías en la educación superior  
Tutoring in higher education**

Claudia Guadalupe Quezada López

[cquezada@ittepic.edu.mx](mailto:cquezada@ittepic.edu.mx)

Instituto Tecnológico de Tepic. México

**RESUMEN**

El propósito del presente documento fue mostrar los antecedentes de las tutorías y herramientas utilizadas para este fin. Se analizaron las situaciones en las que se encuentran diversas instituciones de educación superior, así como los objetivos alcanzados en los programas institucionales de tutorías de cada una de ellas. Se abordó el tema de la acción tutorial y la importancia de las tutorías como un medio de apoyo para evitar el rezago educativo, la deserción escolar y la de elevar la eficiencia terminal de los estudiantes. Fueron expuestas experiencias significativas de instituciones que han venido trabajando con un programa institucional de tutorías. Existen diferentes modalidades de tutorías, las cuales son abordadas en este documento. De las anteriores, se resaltan las tutorías virtuales, considerándose una solución a las problemáticas que presentan las instituciones con las tutorías presenciales. Este análisis, se basa en el método de Kitchenham. El estudio se consideró una investigación documental e histórica, la cual a su vez fue considerada investigación descriptiva. Se concluyó haciendo un análisis de fortalezas y debilidades de las tutorías virtuales.

**PALABRAS CLAVE:** Tutor; Tutorado; Tutorías; Tutorías presenciales; Tutorías a distancia.

**ABSTRACT**

The purpose of this document is to show the background of the tutorials and tools used for this purpose. It analyzes the situations in which several institutions of higher education are found, as well as the objectives reached in the institutional programs of tutorials of each one of them. It addresses the topic of tutorial action and the importance of tutoring as a means of support to avoid educational lag; Dropping out of school and increasing student terminal efficiency. Significant experiences of institutions that have been working with an institutional mentoring program are exposed. There are different types of tutorials, which are addressed in this document. Of the aforementioned, virtual tutorials are highlighted, being considered a solution to the problems presented by institutions with face-to-face tutorials. This analysis is based on the Kitchenham method. The study considered documentary and historical research, was considered as descriptive research. At the end is concluded by doing an analysis of strengths and weaknesses of virtual tutorials.

**KEYWORDS:** Tutor; Tutoring; Tutoring; Tutoring face to face; Distance tutoring.

**INTRODUCCIÓN**

Al inicio del siglo XXI, los desafíos de la educación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) han sido direccionados a promover estrategias sólidas y pertinentes para mejorar la calidad en el ámbito

educativo. De igual forma, las Instituciones de Educación Superior (IES), se encuentran involucradas en una gran transformación debido a los cambios sociales, tecnológicos, económicos y políticos existentes. Las IES afiliadas a la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Nivel Superior (ANUIES) buscan promover el mejoramiento integral en los campos de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura y los servicios (Martínez, 2012).

Las IES se han preocupado por un acompañamiento continuo y personalizado para los estudiantes, de donde surge la actividad tutorial. Al mismo tiempo las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) toman gran importancia en el medio educativo. En conjunto, las TIC y la atención personalizada ayudan a establecer todos los canales posibles de comunicación para brindar información necesaria para que el estudiante realice una toma de decisiones responsable. Es así que se hace indispensable generar las herramientas que apoyen la labor del estudiante y que al mismo tiempo se encuentren acorde a las exigencias de las nuevas generaciones (Moguel, Arceo y Ortiz, 2009).

Las Instituciones de Educación Superior que han implantado un Programa Institucional de Tutorías buscan, por un lado, proveer orientación sistemática a los estudiantes a lo largo de su trayectoria escolar, apoyándolos en los aspectos cognitivos, afectivos y personales; y por el otro, se busca que apoyen en el abatimiento de los altos índices de rezago, reprobación, deserción y bajo aprovechamiento escolar en el nivel superior (ANUIES, 2011; Lugo y León, 2008).

Los retos de las tutorías son relevantes, el docente tiene que acompañar al alumno en el proceso de su aprendizaje y debe facilitarle un desarrollo integral. El profesorado tiene una función docente, pero además, ha de desarrollar una función tutorial. Cabe señalar que no se trata de convertir a los docentes en orientadores, sino de que desempeñen de forma adecuada, esa doble función (docente y tutorial). Por esto, es que se tienen que estudiar, los mecanismos, herramientas y cada uno de los roles que debe y puede tomar un tutor. Es necesario estudiar las experiencias de instituciones que durante años han estado aplicando procedimientos de tutorías, y conocer las ventajas y desventajas que se han observado en estas prácticas. Así mismo, es de relevante importancia identificar los ejercicios hechos en las diferentes modalidades.

El tema de las tutorías es recurrente en el ámbito educativo y en el caso del nivel superior, aún más. El Programa Institucional de Tutorías (PIT) define su misión de acuerdo a los lineamientos de ANUIES (2011), entendida como el proceso sistemático de seguimiento y acompañamiento al alumno durante su trayectoria estudiantil con la finalidad de orientarlo en su formación integral. Así mismo, surge la necesidad de establecer mecanismos y condiciones que faciliten y promuevan la interacción entre tutores y tutorados, que permitan el acceso y control de la información que emana de la Acción Tutorial (AT). Se requiere, por tanto, construir los medios que apoyen a la comunicación que los participantes requieren para poder llevar a cabo el proceso tutorial (Martínez, 2012).

Al respecto, el objetivo de la presente investigación se centró en evaluar la literatura existente sobre los diferentes estadios de las tutorías de diversas instituciones educativas de nivel superior, describir los conceptos básicos sobre el tema, indagar sobre las diferentes modalidades de las tutorías, analizar las funciones y roles de cada uno de los entes de las tutorías, resaltar la importancia de las tutorías en la búsqueda de estrategias para abatir las diferentes problemáticas en educación y contrastar los resultados de instituciones que han puesto en marcha estrategias y herramientas para en el programa institucional de tutorías.

Siendo una investigación meramente documental, por el origen de la fuente, se considera también, una investigación descriptiva, con base a la naturaleza de los objetivos. Así mismo, y tomando en consideración el grado de abstracción, se considera una investigación pura o básica, y a la vez, una investigación histórica, la cual se encarga de describir fenómenos que acontecieron en el pasado, basándose en documentos y en la descripción de hechos (Hernández-Sampieri, 2014). El diseño se basa en el método de Kitchenham (2004), el cual plantea la revisión sistemática como la manera de evaluar e interpretar toda la investigación disponible y relevante respecto a una interrogante de investigación particular. Esta revisión sistemática provee las bases para obtener conocimiento científico mediante la identificación de artículos científicos relevantes, que contengan las tendencias en investigación y experimentación acerca del tema.

## **DESARROLLO**

### **La acción tutorial y las tutorías**

Dentro de los objetivos de la UNESCO (1998) citado por Romo (2011) están los nuevos planteamientos pedagógicos y didácticos para propiciar la adquisición de conocimientos prácticos, competencias, aptitudes para la comunicación, el análisis creativo y crítico, la reflexión independiente, y el trabajo en equipo. Basado en estos objetivos, la ANUIES propone estrategias que mejoren la formación integral del estudiante y aseguramiento de la calidad de la educación. Estas estrategias sugieren la atención centrada en los alumnos y, la creación y desarrollo de programas de atención a estudiantes, que se pueden desarrollar previas al ingreso, durante la trayectoria y hasta después del egreso de los estudiantes.

Romo (2011) considera que se debe contribuir al impulso de tutorías a lo largo de la trayectoria escolar, para mejorar con oportunidad su aprendizaje y rendimiento académico. Todo esto con la finalidad de asegurar la permanencia, buen desempeño y desarrollo integral del estudiante.

Álvarez (2008) reconoce a la AT como una función propia del docente, que no es aislada ni se realiza en momentos puntuales, y en tiempos y espacios predeterminados. La tutoría representa una acción colectiva y coordinada que involucra a todos los docentes y alumnos de una institución educativa. La AT implica el desarrollo de acciones que mejoren las relaciones interindividuales y el clima de convivencia en los centros educativos. Las tutorías son, por tanto, la mediación, una herramienta creativa que permite afrontar los conflictos de manera positiva, considerándolos como una oportunidad de aprendizaje.

Hernández y Tolino (2011) consideran que la acción tutorial determina tanto la actitud como el quehacer. Esta es un proceso de orientación, ayuda o consejo con la finalidad de conseguir que el alumno se integre en el entorno técnico – humano formativo. Con la acción tutorial se pueden resolver dudas de comprensión, y en el caso de la modalidad a distancia, se pueden evitar el aislamiento y el abandono.

Según Gisbert (2007), citado por Hernández y Tolino (2013), la AT es un proceso de carácter formativo, orientador e integral, de apoyo a los alumnos por parte de un tutor desde que inician sus estudios hasta finalizar su titulación. Estos mismos autores consideran fundamental la acción tutorial en aquellos momentos de transición y toma de decisiones como promoción y prevención de posibles dificultades. La AT se diferencia de la atención personalizada de cada materia por su carácter transversal a las diferentes materias.

### **Importancia de las tutorías**

Álvarez (2008) considera importante que la AT se debe analizar desde los tres ejes centrales: el alumno, el docente, y la institución. En el caso del alumno, la tutoría es un servicio de atención personalizada, que le proporciona información, formación y orientación durante todo su proceso educativo. Esto le permitirá desarrollar las competencias académicas y profesionales necesarias para una vida productiva. Desde el docente-tutor, la AT ayudará a la optimización de la práctica docente mejorando la dinámica y metodología de la cátedra. Desde la propia institución, la AT permite detectar las necesidades, los déficits, las insuficiencias y los solapamientos que se producen en el plan de estudios.

Márquez (2003), y Pardo y García (2009) citados por García, Cuevas, Vales y Cruz (2012) consideran que el principal propósito que buscan los programas de tutorías es, elevar la calidad académica de los alumnos, y con esto, aumentar la eficiencia terminal e incidir en los índices de reprobación y rezago. Por lo que la interacción entre tutorados y tutores tiene como finalidad incentivar la participación de manera activa, crítica y autónoma de los alumnos en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Así mismo, otro propósito es propiciar el desarrollo estratégico de estudios y la reflexión tanto individual como grupal.

De acuerdo a lo que expone Obaya y Vargas (2014), las tutorías contribuyen al desarrollo de las competencias para la vida. Es posible utilizar diferentes acciones dirigidas a favorecer que los alumnos encuentren el sentido de lo que aprenden cotidianamente en la escuela. También permite movilizar los diversos saberes culturales, científicos y tecnológicos al relacionarlos con el contexto específico en el que se desenvuelven los estudiantes. Consiguen que los estudiantes consideren la ubicación temporal y espacial de los acontecimientos para el logro de consensos y la resolución de conflictos mediante el diálogo.

Para Vivas, González, Barreto, Vento y Godoy (2013) las tutorías surgen a fin de resolver problemas relacionados con la deserción, el abandono de los estudios, la reprobación, el rezago y en general, con la baja eficiencia. Pero lo principal es que éstas son un elemento básico para tener éxito en el trabajo formativo con los

estudiantes universitarios. Pues se ejerce, no solo en los horarios prefijados para ellas, sino en cualquier espacio y momento lectivo.

García y colaboradores (2012) citando a García (2004) señalan que a través de la tutoría es posible impactar dentro del área académica y profesional. A través de éstas se ven modificadas diversas variables relacionadas con el rendimiento académico y la formación profesional. Destacan variables de tipo personal relacionadas principalmente con los problemas familiares, psicológicos y afectivos que pueden afectar el proceso de aprendizaje en el alumno. Dentro del área administrativa se acentúan las referidas a orientación acerca del uso de los servicios y procesos administrativos dentro de la universidad.

Ya desde 1996, López hacía una serie de consideraciones sobre la importancia de la acción tutorial y expuso que esta, no puede ser sólo el fruto de un voluntarismo o de una entrega entusiasta de ciertos profesores, sino que debe ser una tarea respaldada por todas las partes involucradas. La acción tutorial no puede vincularse solo a situaciones o a alumnos-problema, cuando todos tienen el derecho a la orientación. La AT debe ser un proceso preventivo que desarrolle el potencial y capacidad de los alumnos, que bien ejercida, tiene que ir promoviendo realmente un tipo de evaluación formativa que tome en cuenta las diferencias individuales, y que sea capaz de evaluar su propio hacer. La tutoría debe estructurarse sobre la base de programas de intervención realizados desde dentro e insertos en el propio currículo.

#### **Experiencia de instituciones educativas que cuentan con un PIT**

Lugo y León (2008) analizaron los PIT de las universidades públicas estatales que forman parte de la región Centro-Sur de la ANUIES. Las categorías de análisis identificadas fueron: (a) la justificación de los programas de tutoría y su relación con el modelo educativo; (b) la concepción de la tutoría; (c) el objetivo general; (d) la organización y estructura del programa; (e) el perfil y las funciones de los tutores. Los resultados mostraron que los PIT se presentan en una serie de casos como parte de un modelo orientado al desarrollo profesional, al desarrollo personal, y al desarrollo académico y de investigación de los estudiantes. En otros casos se ostentan como herramienta de atención y apoyo a los indicadores de calidad. En la actualidad, estos programas lucen como una tendencia de innovación que busca una nueva relación entre docentes y estudiantes, donde se reconocen nuevos roles y funciones implicados en esta actividad.

González y Romo (2005) como se citan en León y Lugo (2011) manifiestan una serie de dificultades en las actividades de los docentes: (a) los profesores de tiempo completo con frecuencia viven una repleción de funciones docentes, de investigación, gestión y extensión, además, de la actividad tutorial; (b) son muy pocos tutores con relación al número de estudiantes, lo que incide en la masificación y la simulación; y (c) la cobertura y el tipo de alumnos a atender es variado.

Los resultados obtenidos por León y Lugo (2011) en relación a la concepción de las tutorías, muestran que las universidades analizadas la conciben como un acompañamiento en la trayectoria académica de los alumnos; estrategia de innovación

curricular que forma parte sustancial de los modelos emergentes de formación y como estrategia que apoyaría a incorporar una nueva perspectiva sobre el aprendizaje y la enseñanza.

En el estudio de Romo (2005) se destaca que el trabajo de tutorías no solo involucra al tutor y tutorado, alrededor de ellos debe haber una estructura que refuerce la AT. El tutor y el alumno requieren información sobre los antecedentes académicos, socioeconómicos, personales y de la trayectoria escolar actual de los alumnos de manera más directa. Esto le permitirá al tutor tener una idea clara sobre el contexto en el que se desarrollará la tutoría y las áreas de oportunidad para apoyar al tutorado. Romo recalca la importancia de manejar la información personal con ciertas restricciones a fin de mantener su confidencialidad y protección.

Este mismo autor hace una serie de recomendaciones, de las cuales sobresalen tres que pueden apoyar lo expuesto en los párrafos anteriores: (a) estudiar la posibilidad de combinar diferentes estrategias de tutoría, individual y grupal, en relación a las prioridades de atención, el número y ciclo escolar de los tutorados; (b) promover actividades paralelas a la tutoría que permitan prevenir y no remediar, esto disminuirá la carga de trabajo de los tutores; e (c) incorporar en los presupuestos de las IES la construcción de cubículos o adaptación de espacios, para atender individualmente a los tutorados, procurando no emplear cubículos por medios tiempo o tiempos parciales.

Lobato y Guerra (2016), sugieren también, reforzar y consolidar la tutoría a través del incremento de tutores y de la estructura institucional, considerando a la tutoría como un dispositivo de acompañamiento personalizado a lo largo de la carrera. Además de reconceptualizar los propósitos de la tutoría y el rol del tutor, con una mayor integración en la docencia y en el aprendizaje del alumnado.

Romo (2010) realizó estudios con la intención de evaluar la percepción del estudiante de licenciatura sobre el impacto de la AT. En dichos estudios, se obtuvieron datos cualitativos que permitieron explorar los ejes de racionalidad con que los alumnos conceptualizan la implicación de la AT en la práctica real en el interior de las instituciones de educación superior. Dentro de las implicaciones Romo menciona algunas limitaciones de las tutorías:

1. Los docentes no cuentan con el tiempo suficiente para la atención de los estudiantes
2. Excesiva carga de trabajo docente, falta de cumplimiento en los horarios para la tutoría
3. Insuficiente información y conocimiento con que cuentan los alumnos acerca de las tutorías
4. En ocasiones, los tutores presentan malas actitudes y desinterés hacia los estudiantes
5. Falta de capacitación y frecuentemente desconocen la visión institucional de las tutorías
6. Falta de un plan de AT, la tutoría carece de diseño y de contenido
7. Falta de seguimiento al proceso de acompañamiento tutorial

8. Falta de mecanismos adecuados de evaluación y reconocimiento de la labor de los tutores
9. No se preparan los espacios y tiempos académicos para llevar a cabo de forma adecuada las tutorías.

En estudio realizado en la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, Trejo y Salazar (2004), encontraron cambios en la eficiencia terminal por cohorte generacional y observaron un incremento después de la restructuración del PIT. En general, se notó que la implementación de programas de tutorías en las instituciones de educación aporta buenos dividendos a los indicadores del rendimiento académico de los alumnos, como lo son la eficiencia terminal y el promedio de los alumnos.

### **Modalidades de las tutorías y los roles del tutor**

Ferrer (1994, 2004), Gairin (2003), Lázaro (1997, 2002), Pérez (2006), Rodríguez (2002), Rodríguez (2004), entre otros, citados por Álvarez (2008), consideran importante definir claramente las modalidades de la tutoría y los roles del tutor. Álvarez señala que son tres las modalidades o tendencias de la tutoría y la orientación universitaria: (a) la tutoría de docencia o de asignatura; (b) la tutoría y orientación académico-profesional; y (c) la tutoría de asesoramiento personal.

Estas tres modalidades permiten tener diferentes niveles de intervención que se comunican y apoyan entre sí. Los anteriores autores y López (1996) citado en Martínez (2012) coinciden al exponer los tres roles del tutor, los cuales son: (a) el rol de tutor académico con funciones dirigidas al desarrollo académico del alumno, concretamente a sus procesos de aprendizaje; (b) el rol de tutor de la carrera con funciones orientadas a ayudar al alumno a elegir sus itinerarios académicos y profesionales; y (c) el rol de tutor de asesoramiento personal con funciones centradas en la atención al bienestar y desarrollo personal del alumno.

Con el fin de entender la posibilidad de apoyar la formación integral del estudiante, Romo (2011) expone tres roles del tutor: (1) el tutor como trasmisor, donde el profesor asume su autoridad como poseedor del conocimiento y el estudiante como receptor pasivo; (2) el tutor como facilitador, en donde el estudiante actúa con absoluta independencia en el proceso de aprendizaje, y (3) el tutor como orientador, en el que el profesor asume una función de guía del aprendizaje del estudiante.

Para Pagano (2007), el rol del tutor es de fundamental importancia en la educación a distancia. A través del tutor es como se puede personalizar la educación con un apoyo sistemático y organizado. La intervención del tutor debe ser orientada hacia el alumno, tratando de estimular y facilitar su aprendizaje, ayudando a resolver las distintas dificultades que se le presenten. Por lo anterior, Pagano considera que el tutor debe poseer habilidades sociales que permitan crear ambientes de aprendizaje interactivo y empático. En relación a lo técnico y administrativo debe de tener habilidades en el uso de herramientas tecnológicas que le permitan llevar un seguimiento de los estudiantes y administrar los grupos de trabajo.

### **Las tutorías virtuales: una opción**

La necesidad de encontrar, desarrollar y aplicar nuevos métodos de enseñanza, ha puesto a las universidades en la vanguardia. El uso de las TIC ha promovido en los académicos la preparación día a día para implementar sus enseñanzas en base al uso de técnicas avanzadas de transmisión como lo son el internet, la informática y la telecomunicación (Reyna, Ortiz, Munguía, Hernández y Cedillo, 2011). Con lo anterior y en todos los casos, el propósito de la tutoría es que tanto el tutor como el estudiante, planteen sus problemas y busquen soluciones, situación que se puede llevar a cabo tan fácilmente de manera virtual, como presencial (Duggleby, 2001, como se citó en García y colaboradores (2012).

En este sentido, Pérez y Pérez (2008), prestan atención en la evolución de las tutorías virtuales, ya que las consideran la consulta electrónica en el ámbito de aplicación de la red más extendida entre los profesores. Así mismo, reconocen la necesidad de generalizar y mejorar la información relativa a las tutorías virtuales entre todo el alumnado, ya que quienes la han utilizado tienden a prodigarse en su uso.

Para García y colaboradores (2012) en el caso del tutor, la modalidad virtual resalta como funciones todas aquellas que van desde lo académico hasta lo motivacional. En el caso de los alumnos que reciben educación a distancia, es probable que se desanimen por no contar con compañeros y tutores con quien compartir sus conocimientos y sus dudas. En este caso, la función del tutor es la de orientar y de reducir en lo posible el sentimiento de soledad del estudiante. La retroalimentación del tutor a las dudas y comentarios de los tutorados añade el contacto personal necesario en esta modalidad.

Lo anterior se logra a través de la aplicación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, con las cuales se pueden producir interacciones sincrónicas (a través del chat) o asincrónicas (a través de correos electrónicos y foros virtuales), las cuales destacan el potencial de Internet para facilitar la comunicación entre las personas, independientemente del tiempo y del espacio (del Mastro, 2003, como se citó en García y colaboradores, 2012).

En este tenor, Beltrán y Suárez (2003) indican que se trata de incorporar en lo posible el uso de los medios para apoyar el ejercicio de la tutoría, basado en el hecho de que en estos tiempos cada vez más docentes y estudiantes tienen acceso a las nuevas tecnologías. Es por eso que se considera factible el uso de medios electrónicos y chat para atender a los tutorados sin problemáticas durante su trayectoria escolar. Así mismo, algunas de las sesiones de tutoría, de preferencia las relacionadas con el seguimiento de los tutorados, pueden desarrollarse de este modo.

Tomando en cuenta que las tutorías pueden ser amplias y diversificadas Lázaro (1997) citado por Fernández y Escribanos (2012) distinguen varias funciones tutoriales: (a) función tutorial entre iguales, (b) función tutorial personalizada, (c) función tutorial colegiada y (d) función tutorial virtual. Esta última, Lázaro la define como aquella que se apoya en un entorno formativo telemático, capaz de diversificar las fuentes del conocimiento y de proporcionar una ayuda al alumno.



Considerando los estudios realizados por instituciones que cuentan con PIT y las dificultades con las que se han enfrentado, se plantean a las tutorías virtuales como una opción para subsanar dichas problemáticas (Martínez, Pérez y Martínez, 2016). Tal como lo señala Palatto (2007), la tutoría virtual no debe ser sólo una opción sino ser parte de la innovación a la que se le debe hacer frente como parte de los nuevos retos educativos. Los estudiantes actuales no aprenden igual que los de hace décadas y éstos cuentan con nuevas herramientas. Por lo anterior, el docente-tutor en la modalidad virtual debe hacer uso de un mayor número de estrategias que garanticen el desarrollo integral del estudiante.

Campos (2009) habla de la oferta de las TIC a la acción tutorial (correos electrónicos, videoconferencia, chats, blogs, etc.), las cuales potencian un tipo de tutoría reactiva, y queda en un lugar poco desarrollado la actitud pro-activa por parte del tutor. Mata (2002) citado por Campos ha sistematizado la tutoría virtual en torno a tres grupos que podrían englobar el potencial inicial de las TIC con respecto a esta cuestión:

1. La tutoría electrónica (e-tutoring). Se basa en el uso del correo electrónico. Esta sustituye o completa, para el caso de la enseñanza a distancia, a las tutorías por carta o teléfono. En el caso de la enseñanza presencial, constituye un interesante complemento a la tutoría basada en la entrevista física entre profesor y alumno.
2. La tutoría asistida. Constituye el primer paso de automatización a partir de la tutoría electrónica. Esta es conveniente cuando un docente tiene un elevado número de tutorados y todos ellos hacen uso del correo electrónico para comunicarse con él. Se resalta la situación sobre la multitud de mensajes y dar respuesta independiente a todos.
3. Las tutorías inteligentes. A partir de la filosofía anterior se llega de inmediato a los sistemas automatizados o inteligentes. En estos, el ordenador puede tomar decisiones y generar los mensajes para responder las preguntas de los alumnos sin la intervención del profesor.

En este sentido, Martínez (2012) señala la importancia de poner atención a los programas de tutorías desarrollados en las instituciones educativas, con la apertura de considerar el uso de las TIC ampliando con ello el abanico de estrategias que apoyen el logro de objetivos institucionales.

Por otro lado, Ferrero y Alda (2005) proponen la utilización de los foros como el vehículo para la expresión de las emociones. A la vez, proponen la incorporación de gráficas emocionales con el fin de matizar el discurso escrito. Este análisis expone la posibilidad del uso de los foros informales o de expresión como una forma de tutorización virtual. Este foro informal que los autores llaman "cafetería", permite una interacción entre alumnos y docentes-tutores más relajada. Aquí se ejercita lo que se denomina inteligencia emocional (Goleman, 1995 como se citó en Ferrero y Alda 2005). Dentro de los resultados mencionados por Ferrero y Alda, está la motivación de los alumnos, para generar redes de relación entre ellos.

Pérez y Pérez (2007) en otro estudio realizado en este mismo tenor, buscan entre otras cosas, la validez intrínseca de las tutorías virtuales como elemento de formación

académica a distancia. Dentro de los resultados arrojados se destaca que, en la práctica, las tutorías presenciales y las virtuales más que complementarse entre sí se excluyen. Además, se demuestra la progresión que se ha producido en el uso de la tutoría virtual durante los últimos años. Así mismo, se manifiesta por parte de los alumnos participantes, la necesidad de generalizar y mejorar la información relativa a las tutorías virtuales entre todo el alumnado, ya en algunas ocasiones tienden a dilapidarse en su uso.

Guzmán (2011) presenta un estudio para determinar el efecto de las tutorías virtuales como una herramienta complementaria. Se trata de una investigación experimental, cuantitativa, utilizando la herramienta *Grupos Google*®. Los resultados muestran que las tutorías virtuales como herramienta complementaria, mejoran significativamente las calificaciones de las evaluaciones globales de los estudiantes que la utilizan. Confirmándose un patrón en la frecuencia de participación de los estudiantes, al acercarse las fechas de evaluación. Basado en los resultados obtenidos, Guzmán considera necesario que las instituciones de educación superior promuevan prácticas educativas innovadoras que favorezcan el aprendizaje.

### **Fortalezas y debilidades de las tutorías virtuales**

La aplicación de los programas de tutoría virtual lleva ventajas en comparación con la tutoría presencial, en el sentido de que el tutor y el tutorado pueden interactuar desde lugares diferentes. Lo anterior permite a cada alumno organizar de manera independiente el tiempo y el espacio que dedica a la tutoría. Esta modalidad se apoya en tecnologías informáticas que permiten que las instituciones educativas compartan información y se mantengan en contacto casi inmediato y con cierta convivencia (ANUIES, 2002, citado por García y colaboradores, 2012).

En los estudios realizados por García y colaboradores (2012), los resultados muestran un impacto positivo en los alumnos que cursan tutorías en cualquiera de sus modalidades (presencial o virtual), incluyendo el aumento del promedio de calificaciones, a diferencia de los alumnos que no las cursaron. Los autores coinciden con estudios realizados por Vales, Ramos y Serrano (2009), quienes compararon a dos grupos de estudiantes (uno en modalidad presencial y otro a distancia) y encontraron que los alumnos de ambos grupos obtuvieron un alto desempeño académico. Sin embargo, la mayoría de los alumnos que cursaron el programa a distancia, presentaron mejores promedios de calificaciones que los que cursaron el programa de manera presencial.

De acuerdo con lo anterior se podría llegar a establecer que los alumnos manifiestan una aceptación favorable (según sus calificaciones) al sistema de tutoría virtual y esto concuerda con los hallazgos de Pérez y Pérez (2008) quienes a través de su estudio afirmaron que el uso de la tecnología educativa en el contexto universitario presencial se está consolidando. Además, parece confirmar que el alumnado acepta y aprecia la validez de la tutoría virtual como alternativa de consulta útil frente a los métodos empleados tradicionalmente. Estos resultados también coinciden con lo encontrado por Chiecher, Donolo y Rinaudo (2010) quienes compararon las experiencias y percepciones de los estudiantes hacia las modalidades presencial y virtual.

En relación a las ventajas de las tutorías virtuales, Fernández (1999) señala que las llamadas nuevas tecnologías han arrojado resultados positivos en los últimos 50 años, sobre el desarrollo por tareas y la enseñanza individualizada y que seguirán aportando nuevas maneras al proceso de aprendizaje. Se precisa que la utilización de estos medios exige esfuerzos que permitan familiarizarse con estos nuevos procesos y explorar su potencia, ya que no hay medio que a priori o que por sí mismo garantice el éxito.

García y colaboradores (2012) manifiestan que al contar con la modalidad de tutoría virtual se resuelven distintas necesidades: (1) cobertura, (2) problemas de horarios y (3) los índices de reprobación y deserción. Los dos últimos también se relacionan con la tutoría presencial. Los resultados obtenidos sirvieron para reorientar o fortalecer los programas de tutoría, buscando otorgar mayores beneficios para los estudiantes. Se vislumbra un mejoramiento en la calidad del proceso educativo.

Los autores revisados hasta el momento, consideran importante resaltar que la modalidad a distancia surge como alternativa estratégica en educación y que proporcionan un beneficio en las limitaciones espacio-tiempo. Esta permitirá la flexibilidad en cuanto al manejo de la variable tiempo, la ausencia del requisito de asistencia periódica a las sesiones de tutorías y la posibilidad de seguir atendiendo a los alumnos a pesar de la distancia y tiempo. Se aclara, además, que se requiere de un gran trabajo en equipo si se quiere asumir de forma plena.

Sin embargo, Campos (2009) considera que una buena tutoría presencial siempre será mejor que una buena tutoría telemática. Aunque no duda sobre la mejoría que supone el contacto entre docente y alumnos fuera de las condiciones tradicionales. El autor resalta las problemáticas que tiene el estudiante en ocasiones para desplazarse, o cuando el alumno se encuentra frente a una duda que no le permite avanzar en el estudio o en un trabajo de investigación, y otras tantas situaciones debido a los tiempos y distancias entre docente y alumno. En este sentido, subraya la necesidad del cambio de actitud que deben presentar todos los involucrados (institución, docentes y alumnos).

Los estudios realizados por Ortega (2003, 2005) citado por Campos, analizan la relación de "amor-odio" (tecnofilia vs tecnofobia) que el profesorado universitario experimenta hacia todo lo que tiene que ver con la informática. En ese sentido, Campos citando Duarte (2005a) marca una gran variedad de actitudes en los docentes, como innovadores, resistentes y líderes, los cuales tiene una relación con las TIC, que puede ser: favorables, críticos, preocupados, desfavorables, antagónicos, indiferentes y no-iniciados.

Para Cabello (2005) citado por Campos (2009), evaluar el grado de utilización de las tutorías virtuales por parte del docente está condicionado por la actitud reacia o pasiva del docente, relacionada con las TIC. Otro obstáculo es la falta de reconocimiento de las instituciones a los docentes, por lo que no se tiene en cuenta el impacto que su utilización tiene en la dedicación docente. Así mismo, Campos citando a Duarte (2005b) menciona la falta de incentivos para los docentes en este tipo de prácticas al no ser

valorados académica, laboral y económicamente. A los autores les resulta evidente que, a pesar de los variados elementos de las TIC para la innovación, las tutorías han ocupado un lugar secundario.

Hernández (2011) concuerda con lo anterior, al referirse a los sentimientos de temor que enfrentan los docentes en el uso de las TIC. Para Hernández, el rol del tutor se define como una persona-recurso que apoyará el trabajo del estudiante, tanto a nivel individual como al interior del grupo. Para el caso de las tutorías virtuales existen docentes que han tenido algunas oportunidades de acercamiento a la tecnología que se emplea. Sin embargo, para muchos de ellos es la primera vez que trabajan a través de Internet. Además, que la educación a distancia es algo relativamente nuevo y las experiencias de formación y capacitación han sido siempre más cercanas a lo presencial.

En los estudios realizados por Hernández y Tolino (2013) sobre la experiencia de la tutoría electrónica, se observó que, con un volumen elevado de alumnos genera una gran cantidad de tutorías diarias. Lo anterior requiere esfuerzo y tiempo por parte del docente, dificultando la atención específica e individualizada. En general los alumnos no se sintieron satisfechos con la experiencia de virtualización. Este estudio concluye que la e-tutoría facilita la comunicación docente-alumno, involucrando al docente en el proceso de aprendizaje del alumno. Sin embargo, se observa que la modalidad virtual requiere de la modalidad presencial y de la adaptación a los mecanismos e-learning. Lo anterior coincide con la reflexión de Aguilar (2015) quien considera a la tutoría en línea como un proceso que integra recursos, técnicas, tecnología e información para registrar, lo que permite procesos dinámicos y una comunicación permanente entre tutor y tutorado.

En este sentido Beltrán y Suárez (2003) sugieren que la primera sesión de tutoría siempre deberá ser presencial, ya que ello permite a tutores y tutorados conocerse mutuamente e intercambiar las direcciones de correo y de chat. Dichos autores proponen que en la primera sesión los tutores den a conocer a los tutorados la planeación de las sesiones de tutoría y comentar con ellos cuáles de esas sesiones se realizarán por esta vía y cuáles serán de manera presencial. Consideran importante que exista amplia flexibilidad y disposición para que los tutores y tutorados puedan solicitar entrevistas presenciales cuando la naturaleza de los problemas de los tutorados así lo requiera.

La tutoría presencial personalizada en pequeños grupos monitoreados y la tutoría electrónica se pueden combinar siempre y cuando se aprovechen de forma racional los recursos humanos, el equipo y los espacios disponibles. Se deben organizar los diferentes momentos del periodo semestral en que se realicen las sesiones y de acuerdo con las necesidades particulares de los tutorados. La estrategia que proponen los autores tiene como objetivo principal hacer más práctico el trabajo de la acción tutorial en sus distintas modalidades. Ellos señalan que las tutorías personalizadas y presenciales son la forma de atención prioritaria y siempre debe ser programada para los estudiantes durante su primer año en la universidad (Beltrán y Suárez 2003).

## CONCLUSIONES

La acción tutorial, sea presencial o semipresencial, permite dar un mejor seguimiento a los tutorados y tener una alta comunicación con éstos.

La comunicación permanente que mantiene el tutor con sus tutorados a través de un proceso semipresencial, permite un mejoramiento del desempeño académico. Sin embargo, esto requiere una significativa aceptación por parte de los tutores hacia los medios semipresenciales.

El uso de las TIC en un proceso tutorial en la modalidad semipresencial que permite una superior interacción entre tutores y tutorados, mejoramiento sobre el cumplimiento de las sesiones programadas del tutor o tutorados, mejoría en el trabajo de la acción tutorial, y posibilita la atención a los alumnos a pesar de la distancia y tiempo.

Se sugiere que dentro de las áreas a tratar en las tutorías virtuales solo se consideren aquellas de aspecto administrativo, profesional y académico, dejando el área personal exclusivamente para las sesiones presenciales, y que se defina una estructura dentro del programa institucional de tutorías, donde se involucren a los demás departamentos de apoyo académico, psicológico, administrativo y de infraestructura.

El éxito de la acción tutorial depende de la visión y asimilación de las instituciones que operen su respectivo PIT. Para las instituciones que inician un programa de tutorías, al igual que las que ya lo tienen establecido, deberán apoyarse a través de un programa de capacitación. Lo anterior permite que todos los actores tengan una idea clara del quehacer tutorial y se sientan comprometido con él.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. (2015). University Tutoring and the Use of Digital Pen: Analysis of the Experience. *Revista electrónica de investigación educativa*, 17(1), 130-145. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412015000100009&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412015000100009&lng=es&tlng=en)
- Álvarez, M. (2008). La tutoría académica en el Espacio Europeo de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 22 (1), 71-88.
- ANUIES (2011). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. México. Recuperado de <http://www.anuies.mx>
- Badillo, J. (2007). La tutoría como estrategia viable de mejoramiento de la calidad de la educación superior. Reflexiones en torno al curso. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, 5, 1-22. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2831/283121712006.pdf>
- Beltrán, J. y Suárez, J. (2003) El quehacer tutorial. Guía de trabajo. Xalapa: Universidad Veracruzana. Recuperado de <http://www.uv.mx/dgda/tutorias/academicos/documents/Elquehacertutorial.pdf>

- Campos, I. (2009). Mejora de la Acción Tutorial Universitaria a Través de las TIC. Recuperado de [http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo\\_id=10832](http://www.quadernsdigitals.net/index.php?accionMenu=hemeroteca.VisualizaArticuloIU.visualiza&articulo_id=10832)
- Chiecher, A. Donolo, D. y Rinaudo, M. (2010). Tomando opciones en la universidad: entre el aprendizaje presencial y a distancia *Innovación Educativa. Redalyc, 10* (52), 45-53. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1794/179420763005.pdf>
- Díaz Barriga, F. (2005). Desarrollo del currículo e innovación: Modelos e investigación en los noventa. *Perfiles Educativos, 17* (107), 57-84. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13210704>
- Fernández, G. y Escribanos, M. (2012). Las tutorías en la formación académica y humana de los estudiantes de la Universidad de San Pablo CEU. *XVI Jornadas ASEPUMA-IV Encuentro Internacional Rect@* Vol. Actas\_16 (1), 605. Recuperado de <http://metodos.upct.es/asepuma/comunicaciones/completas/605.pdf>
- Fernández, J. (1999). Tutorías Virtuales. *Espéculo, Revista de estudios literarios, UCM.* Recuperado de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/especulo/numero11/tutorias.html>
- Ferrero, P. y Alda, J. (2005). *Campo Virtual UCM2, Como integrar investigación y docencia.* Recuperado de [http://eprints.ucm.es/5504/1/II\\_JORNADAS\\_CAMPUS.pdf](http://eprints.ucm.es/5504/1/II_JORNADAS_CAMPUS.pdf)
- García, R., Cuevas O., Vales, J. y Cruz, I. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación / Revista Ibero-americana de Educación.* ISSN: 1681-5653. Recuperado de <http://www.rieoei.org/deloslectores/4497Garcia.pdf>
- Guzmán, A. E. (2011). Tutorías virtuales como herramienta complementaria y su efecto sobre las evaluaciones globales en estudiantes universitarios. *Educación Médica Superior. 25* (3), 275-282. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412011000300005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412011000300005)
- Hernández, M. y Tolino, A. (2013). Contextos no Presenciales y Tutorial el Tutor e-learning. Universidad de Murcia. Recuperado de <http://ticemur.f-integra.org/comunicaciones/virtuales/03.pdf>
- Hernández, P. (2011) *Funciones de la Tutoría Virtual.* Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/funciones-tutoria-virtual/funciones-tutoria-virtual.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición). México: McGraw-Hill Education.

- Kitchenham, B. (2004). *Procedures for Performing Systematic Reviews*, Keele University Technical Report TR/SE-0401. 33.
- León, V. y Lugo, E. (2011). La tutoría Académica en las Universidades Públicas Estatales de la Región Centro-Sur de la ANUIES. X congreso nacional de investigación educativa | área 14: práctica educativa en espacios escolares. Recuperado de [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_14/ponencias/0731-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_14/ponencias/0731-F.pdf)
- Lobato, C y Guerra, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *EDUCAR*. 379-398.
- López, F. (1996). La formación del tutor un desafío a la innovación educativa. *Revista Complutense de Educación*, 7(1). Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/RCED9696120069A/17596>
- Lugo, E. y León, V. (2008). El quehacer tutorial en la Universidad Autónoma del estado de Morelos. Retos y potencialidades, en Memoria electrónica del 6º Congreso Internacional de Educación Superior, Universidad 2008. X congreso nacional de investigación educativa | área 14: práctica educativa en espacios escolares. La Habana, Cuba. Recuperado de [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_14/ponencias/0731-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_14/ponencias/0731-F.pdf)
- Martínez, A. (2012). *“El Efecto de Innovar Mejores Prácticas en un Programa de Tutorías”*. Editorial Académica Española. (ISBN: 978-3-8484-6525-5).
- Martínez, Pérez, J. y Martínez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XX1*, 19(1), 287-310, doi:10.5944/educXX1.13942
- Moguel, F., Arceo, L. y Ortiz, N. (2009). “Blog Tutorías” Herramienta de información, Comunicación y Socialización en la Actividad Tutorial. *IV encuentro Regional de Tutorías, Región Sur-Sureste ANUIES 2009*. 417-428.
- Obaya, A. y Vargas, Y. M. (2014). La tutoría en la educación superior. *Educación química*, 25(4), 478-487. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-893X2014000400012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2014000400012&lng=es&tlng=es)
- Pagano, C. M. (2007). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4 (2). Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>
- Palatto, N (2007). *Importancia de la tutoría en la modalidad virtual*. Recuperado de <http://148.202.105.12/tutoria/encuentro/files/ponenciaspdf/Importancia%20de%20la%20tutoria%20en%20la%20modalidad%20V.pdf>

- Pérez, M. y Pérez, R. (2007). Las tutorías electrónicas en el horizonte de la formación virtual: un ejemplo desde la Filología Inglesa. *RED. Revista de Educación a Distancia*, 19. Recuperado de <http://revistas.um.es/red/article/view/23931/23171>
- Pérez, M. y Pérez, R. (2008). Las tutorías electrónicas en el horizonte de la formación virtual: un ejemplo desde la Filología Inglesa. Recuperado de <http://www.um.es/ead/red/19/lorido.pdf>
- Reyna, J., Ortiz, V., Munguía, J., Hernández, J. y Cedillo, J. (2011). Estudio Comparativo del aprovechamiento académico obtenido por el método de enseñanza virtual contra el presencial del Programa Educativo de Medicina Veterinaria y Zootecnia. En Pizá, R., González, M. y Orduño, B. (Comp.). *Desempeño Mediado por Herramientas Tecnológicas*. 9-17. México: ITSON
- Romo, A. (2005). *La incorporación de los programas de tutorías en las instituciones de educación superior*. 1ª ed. México: ANUEIS. ISBN 970-704-072-6
- Romo, A. (2010). *La percepción del estudiante sobre la acción tutorial. Modelo para su evaluación*. 1ª ed. México: ANUEIS. ISBN 978-607-451-025-6
- Romo, A. (2011). *La tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. 1ª ed. México: ANUIES. ISBN 978-607-451-033-1
- Vales, J., Ramos, D. y Serrano, D. (2009) Estudio comparativo del efecto de la tutoría presencial y a distancia. *Revista Iberoamericana de Educación* Recuperado de <http://www.comie.org.mx/congreso/memoria/v9/ponencias/at01/PRE1178123452.pdf>
- Vivas, L., González, M., Barreto, A., Vento, R. y Godoy (2013). La tutoría de los alumnos de sexto año de medicina en la Sede Universitaria Municipal pinareña. Breve enfoque de un gran problema. *MEDISAN 17(5)*. Educación Médica