

## Virtual Educa 2015

### Desde la mirada del estudiante: los asesores y tutores en las licenciaturas a distancia de la Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomás del IPN (México)

Elia Olea Deserti

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

Ruth Salazar Pulido

Benemérita Escuela Nacional de Maestros, Jefatura departamento de Apoyo Académico  
México, D. F.

Leticia Merchand Alvarado

Escuela Superior de Comercio y Administración. Coord. licenciatura Comercio Internacional  
Instituto Politécnico Nacional  
México, D. F.

#### Resumen

A partir de la aplicación del modelo educativo en el Instituto Politécnico Nacional (IPN), la Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomás (ESCASTO) desde el 2008 planificó, instrumentó y puso en ejecución programas innovadores con modelos educativos de educación a distancia. Una vez que han concluido algunas generaciones y ya se tienen varios titulados se realizó una investigación descriptiva sobre cómo se autopercebían los docentes adscritos a las licenciaturas de Comercio Internacional, Contaduría Pública, Relaciones Comerciales y Negocios Internacionales. También se averiguó en los estudiantes respecto a qué opinaban sobre las actividades de estos docentes. Para ello se elaboró un cuestionario tipo Likert de 39 reactivos con cuatro niveles de respuesta. Se aplicó a una muestra de  $n = 63$  docentes y  $n = 117$  estudiantes, como sujetos voluntarios. Los cuestionarios fueron publicados en plataforma en la segunda mitad del 2013. Entre los principales hallazgos se observa que los asesores y los tutores se autoperceben como docentes que desempeñan bien su función en las licenciaturas a distancia; sin embargo, para los estudiantes, en los tutores existe deficiencia en las actividades de acompañamiento que realizan.

**Palabras clave:** Docentes de EAD, Asesores/tutores en EAD, licenciaturas a distancia ESCASTO.

#### Abstract

Until

#### Introducción

El siglo XXI presenta un reto para los sistemas educativos. En las dos últimas décadas del siglo XX hubo cambios a nivel mundial en los ámbitos económico, político y social, los que impactaron la educación. Se establece la idea de que la educación es factor decisivo en el desarrollo de un país y que a través de ella se puede atender la diversidad, la sustentabilidad y la responsabilidad social lo que es manifestado en las políticas dictadas por los organismos internacionales.

La United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), en su Declaración Mundial de Educación para Todos de Jomtien Tailandia (1990), promovió el diálogo internacional sobre el papel preponderante que tiene la educación para el desarrollo humano estableciendo la idea de educar a todos en atención a la satisfacción de las necesidades básicas de aprendizaje. Posteriormente, en la Declaración Mundial

sobre Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción, se pronuncia sobre los aspectos que se tienen que considerar en el modelo educativo para este nivel escolar:

“(…) debería estar centrado en el estudiante, lo cual exige, en la mayor parte de los países, reformas en profundidad y una política de ampliación del acceso, para acoger a categorías de personas cada vez más diversas, así como una renovación de los contenidos, métodos, prácticas y medios de transmisión del saber, que han de basarse en nuevos tipos de vínculos y de colaboración con la comunidad y con los más amplios sectores de la sociedad” (UNESCO, Artículo 9, inciso a, 1998)

Esta declaración establece también la diversificación de los modelos de educación para responder a la tendencia internacional de ampliar la cobertura, con la idea de educar a todos y a lo largo de toda la vida. Por tanto, la modalidad que permite atender las demandas de acceso al nivel superior -de poblaciones diversas- es la educación a distancia, en la que no existen limitaciones de espacio y tiempo sobre las que se establece el modelo presencial. Asimismo reconoce las ventajas del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) favoreciendo el acceso de un mayor número de personas al conocimiento.

La educación superior en este sentido, se constituye en ejemplo de modalidades alternativas al “crear nuevos entornos pedagógicos, que van desde los servicios de educación a distancia hasta los establecimientos y sistemas virtuales de enseñanza superior, capaces de salvar las distancias y establecer sistemas de educación de alta calidad, favoreciendo así el progreso social y económico y la democratización” (UNESCO, Artículo 12, inciso b, 1998).

En concordancia con las políticas globales mencionadas, en México durante los últimos tres sexenios se han impulsado acciones para beneficiar y fortalecer la educación a distancia en el nivel superior. En el sexenio 2001-2006 se establece que la educación no escolarizada ayuda a resolver los problemas de acceso, equidad y cobertura. El Programa Sectorial de Educación 2007-2012 promovió el uso de las TIC para apoyar el aprendizaje, desarrollar competencias y favorecer la inserción en la sociedad del conocimiento. Durante este período se fundó la Universidad Abierta y a Distancia de México (UnADM) auspiciada por la Secretaría de Educación Pública (SEP) y se propició la creación de redes de conocimientos y el trabajo en proyectos intra e interinstitucionales. El Plan Nacional de Desarrollo del presente sexenio, 2013-2018, consolida la existencia de programas a distancia ofertados por las Instituciones de Educación Superior (IES) y promueve ampliar la oferta de cursos en línea.

A partir de estas acciones gubernamentales, han proliferado los programas educativos no escolarizados que ofertan las IES, con el propósito de permitir el acceso a personas que en programas tradicionales no tienen esta posibilidad. De acuerdo a Delors (1997) es en las IES donde se reflejan gran parte de lo complejo de la sociedad.

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) como el organismo no gubernamental que integra a gran parte de las IES tanto públicas como privadas, enfatiza el desarrollo de la educación abierta y a distancia como una estrategia para fortalecer la educación superior en el país con flexibilidad y apertura. “La educación a distancia, por su esencia basada en el aprendizaje, tiene un efecto multiplicador y enriquecedor en la educación presencial, ya que favorece y fortalece el trabajo en equipo, el aprendizaje basado en la resolución de problemas, las habilidades para la comunicación, la creatividad y la capacidad de innovar” (ANUIES, 2001, p. 12). Esta institución reporta que a partir del desarrollo de las tecnologías de comunicación e información, el cambio del entorno económico y social y las políticas

diseñadas por el estado mexicano, se ha ampliado la cantidad de IES que ofrecen programas de educación a distancia así como la diversidad de áreas y niveles en que se ofertan. De esta manera, los modelos educativos no convencionales son una tendencia de innovación para los retos de aprendizaje que gran parte de la población demanda, ante la complejidad que el ritmo acelerado del avance tecnológico y científico requiere para su formación a lo largo de la vida.

#### Algunas palabras sobre la educación a distancia

La educación a distancia tuvo sus raíces en la enseñanza por correspondencia en los Estados Unidos de América y en el uso de los periódicos, siendo así el correo postal la base del aprendizaje. Es hasta 1883 cuando en Nueva York inicia actividades una universidad que se fundamenta en la correspondencia como medio para estar en contacto con sus alumnos. Posteriormente, a partir de 1910 los profesores empiezan a recibir información por este mismo medio. A partir de los años 40s en Europa la educación a distancia empieza a diversificarse con el uso de los avances tecnológicos tales como el radio y la televisión. Sin embargo no es hasta fines de la década de los años 60s cuando tuvo expansión esta modalidad educativa, A través de la Open University en la Gran Bretaña; se empieza a hablar del capital humano, por tanto, aparece el concepto de educación continua o educación permanente. Este tipo de programa educativo tenía como fin quitar los muros de la universidad y atender a toda la población adulta cuya residencia no se encontraba ubicada en el mismo punto geográfico que la escuela, pero haciendo uso de la telecomunicación y de la tutoría. De esta forma, se pueden mencionar que los principios que influyeron en el surgimiento de estos programas educativos fueron: Atender la demanda educativa y otorgar la misma oportunidad de estudiar a todos no importando el lugar de residencia del educando pues se utilizaban medios de telecomunicación

#### La educación a distancia en el Instituto Politécnico Nacional

El IPN asume el reto de contar con modelos educativos innovadores, lo que conforma en su Modelo Educativo, a inicios de la primera década del siglo XXI, el cual está centrado en el aprendizaje, promueve la formación integral y de calidad científica, tecnológica y humanística al combinar el desarrollo de conocimientos, actitudes, habilidades y valores. A través de este Modelo se proporciona una sólida formación y facilita el aprendizaje autónomo, capacita a los estudiantes para su incorporación y desarrollo en un entorno internacional y multicultural. Asimismo se les capacita para combinar la teoría y la práctica y contribuir al desarrollo sustentable de la nación, basándose en procesos flexibles e innovadores, además de establecer procedimientos que faciliten el “seguimiento y acompañamiento de los estudiantes desde su ingreso hasta su egreso, mediante la implantación de un sistema institucional de tutorías” (IPN, 2004, p. 101). Se busca integrar las tecnologías de la información y la comunicación para generar ambientes de aprendizaje que permitan mejorar la cobertura, pertinencia y equidad. A través de la modalidad no escolarizada (a distancia y mixta), busca favorecer una educación integral y satisfacer la demanda, además se reconoce la educación a distancia como una estrategia para impulsar el liderazgo institucional.

La presente investigación se realiza en una de las unidades académicas del IPN, la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás (ESCASTO), la cual cuenta con la modalidad escolarizada y la no escolarizada. En la actualidad tiene cuatro licenciaturas en la modalidad no presencial correspondientes a Comercio Internacional, Contaduría Pública, Negocios Internacionales y Relaciones Comerciales, ampliando su cobertura. Para apoyar la inserción a la modalidad, la permanencia en ella y el logro de resultados satisfactorios, se ha buscado la figura del tutor como un apoyo en la trayectoria escolar de los estudiantes que participan en esta modalidad.

## El asesor en la modalidad a distancia

La acción de este docente, que junto con el tutor, se basa en la comunicación. El asesor es el especialista en la materia cuya acción se concreta en la planeación del curso en cuanto a sus contenidos, acción didáctica y la rúbrica o los criterios de evaluación. De acuerdo a Hernández (2010) el asesor ejerce su acción como facilitador de aprendizaje en el Modelo unifuncional, el Modelo bifuncional, el Modelo compartido y el Modelo multifuncional en los que ejerce su acción como experto ya sea en los contenidos o en lo académico, pedagógico, tecnológica y/o motivacional.

Se le otorgan como atributos: empatía, ser proactivo, buen anfitrión y poseer buenas habilidades comunicativas. Tiene formación en el contenido disciplinar y experiencia profesional. De ahí que resulta un facilitar en el desarrollo de los contenidos de las unidades de aprendizaje, resuelve dudas, socializando el conocimiento, por lo que se considera el responsable de los resultados del proceso de formación.

Cabe mencionar que el asesor concreta a través de la planificación del proceso de aprendizaje, lo que el autor de la unidad de aprendizaje determina que debe ser aprendido por los estudiantes. Asimismo el asesor requiere de la función del tutor para ir alcanzando lo que se planea en la agenda.

## La figura del tutor virtual

En la enseñanza a distancia el esfuerzo solitario del alumno resulta generalmente insuficiente, por lo que se hacen necesarios los apoyos a ese aprendizaje individual que permitan la superación de los numerosos obstáculos que de orden tanto cognoscitivo como afectivo se pueden presentar. García Aretio (1998) menciona como principales dificultades: la falta de hábitos de estudio, el sentimiento de soledad y lejanía propio de esta modalidad educativa y los problemas de aprendizaje de los contenidos. Es aquí donde los docentes que realizan la acción tutorial se convierten en un apoyo tanto para los estudiantes al acompañar su trayecto formativo, como para la institución al ayudar a resolver problemas y servir como un enlace a través de las TIC. El tutor es el profesional encargado de apoyar temporalmente el aprendizaje de los estudiantes, mediante la acción tutorial se da a través de la atención, ayuda y el seguimiento permanente del alumnado en un determinado contexto educativo (Comellas, 2002) que en este caso en una modalidad alternativa.

En la ESCASTO, los tutores son profesionales con formación en distintas áreas del saber a quienes la institución ofrece cursos intersemestrales sobre el modelo educativo institucional, aspectos didácticos y manejo de TIC a través de los que se fortalece su desempeño como docentes tutores en la modalidad a distancia. Al ser la acción tutorial una tarea compleja requiere que los profesores que participen en ella “respondan a su inserción en una sociedad red, cuenten con competencias profesionales que incluyan conocimientos teóricos, habilidades (conocimientos prácticos) y actitudes (compromisos personales) que les permitan actuar responsablemente y además tengan la capacidad para usar funcionalmente los conocimientos y habilidades en contextos diferentes, implicando comprensión, reflexión y discernimiento” (Olea, Valentín, Ramírez, Torres, Merchand, Hernández y Salazar, 2013). Por tanto, los profesores que se desempeñan como tutores replantean sus saberes teóricos al confrontarlos con nuevos enfoques y estrategias de enseñanza. Se relacionar con el saber hacer, al permitir la aplicación práctica y operativa del conocimiento en ciertas situaciones, es decir saber cómo actuar. En este sentido, los maestros tutores demuestran, toman decisiones, dirigen, motivan. De igual forma, también hay vinculación con el saber ser al integrar los valores en las

relaciones con los otros en un contexto social. Mediante la tutoría los docentes fortalecen la habilidad de convivir en un contexto y en un tiempo específico, integrando relaciones entre la cultura escolar y las necesidades del estudiante tutorado, para ello realizan acciones de negociación y trabajo en equipo con los docentes asesores en beneficio de los estudiantes de la modalidad a distancia.

Los tutores de la ESCASTO requieren “tener una concepción general sobre el modelo educativo y las unidades de aprendizaje que integran el currículo, dinamizar el aprendizaje, conservando la motivación del estudiante con el uso adecuado de estrategias y recursos didácticos, manifestando actitudes positivas hacia los contenidos de las unidades el saber y los conocimientos, propiciando un nivel de participación y ambiente de trabajo adecuados que favorezcan la motivación, además de la aplicación de un método para evaluar los aprendizajes de los alumnos” (Olea, Valentín y Torres, 2013). Los saberes, las habilidades y las actitudes que en conjunto benefician a los estudiantes de la modalidad, también favorecen a los profesores tutores ya que se reconstruyen, movilizan saberes, aprenden y fortalecen sus competencias. En este proceso de aprendizaje los tutores reflexionan sobre su quehacer, toman conciencia de las dificultades encontradas y de las fortalezas que les permiten avanzar en la conformación de un estilo de tutoría acorde a los requerimientos del modelo educativo.

Ahora bien, es indispensable hablar también del estudiante en la modalidad a distancia, quien debe cumplir también con ciertas características

- Madurez y responsabilidad en el manejo de sus estrategias de aprendizaje así como de evaluar su propio adelanto académico (metacognición) de tal forma que puedan seleccionar y programar su propio ritmo de trabajo académico.
- Autonomía. El estudiante desarrolla su capacidad reflexiva, decisoria, activa y productiva ya que es responsable de su formación.
- Motivación. Usualmente este tipo de programas responde a las expectativas sociales, académicas y profesionales de los estudiantes, de ahí que se piense que un sistema educativo a distancia se orienta a los adultos (andragogía).
- Capacidad de análisis y síntesis. El estudiante debe tener la capacidad de llegar a integrar sus conceptos y de vincularlos con la práctica a partir de lectura, búsqueda de datos y realización de actividades que se le recomienden.
- Capacidad de evaluación. Desarrollar una aceptación a la evaluación ya que estará sometida a ella durante todo su proceso de aprendizaje.
- Posibilidad de estructuración sistémica. Se debe considerar, tanto el programa a estudiar como la institución, la tutoría y las TIC como parte de un sistema.
- Identificación y adaptación. El participante en este tipo de programas académicos debe aceptar la presencia de las diferencias individuales, así como la forma en que intervienen en todo el proceso de comunicación y trabajo en grupo con sus asesores, tutores y compañeros de curso.
- Liderazgos que ejerce fuera del curso, así como el manejo del poder.
- Apertura en el manejo de las nuevas tecnologías, desde una computadora personal hasta una plataforma tecnológica, además de chats, foros académicos y correo electrónico con sus docentes, tutores y sus compañeros de programa.

Las autoras de esta ponencia consideraron adecuado agregar un comentario sobre el caso de los estudiantes adultos que realizan estudios en programas a distancia. Es conveniente resaltar el aspecto social en donde puede jugar un papel importante la distancia, entendida como el conjunto de diferencias que condicionan la formación, las cuales a su vez pueden ser condicionadas por éstas. La formación se realiza cuando entran en relación tres procesos: la tarea-proyecto, el descubrimiento-indagación y la creación mediada por negociaciones, algunas de las cuales son propiamente distancias.

La puesta a distancia en la formación consiste en construir un dispositivo que permita superar las distancias que obstaculicen la relación pedagógica y, que al mismo tiempo, favorezca las distancias necesarias para el proceso de formación. Todo ello implica que se deberán incluir recursos y medios pertinentes y viables para lograr dichos propósitos, así como la selección de los contenidos de los programas y su colocación en los medios didácticos a utilizar.

El nivel socioeconómico, situación civil, rol que desempeñan en sus labores, su autonomía personal, su nivel de autoestima además de reconocer que cada persona tiene ritmos y estrategias de aprendizaje personales, son muy importantes pues van a determinar su disposición a aprender, la responsabilidad en el proceso, la autoevaluación y el seleccionar programa o cursos con los cuales se compromete, además de funciones de pensamiento basados en la lógica que le permita llevar a cabo la deducción-inducción, el analizar-sintetizar, que apoyan la elaboración de hipótesis para enfrentar las situaciones que se le presenten ante el objeto de estudio, de acuerdo a su experiencia (Olea, 2004).

### **Estrategia metodológica**

La investigación fue un estudio de carácter descriptivo. El objetivo fue analizar las funciones de los asesores y de los tutores de tal forma que se puedan identificar sus prácticas en el desarrollo de las unidades académicas. Se partió de los supuestos de que los asesores y los tutores de las licenciaturas en Comercio Internacional (CI), Contaduría Pública (CP), Relaciones Comerciales (RC) y Negocios Internacionales (NI), realizaban sus funciones en forma adecuada.

Los reactivos se agruparon de acuerdo a las variables que se consideran como funciones principales (Olea, Valentín, Ramírez, Torres, Merchand, Hernández y Salazar, 2013) que en el caso de los asesores eran:

- Planeación pedagógica de las unidades de aprendizaje
- Cumplimiento de la agenda de actividades de aprendizaje para el curso
- Planeación de actividades de evaluación de la acción formativa.

En el caso de los tutores, eran:

- Apoyo y acompañamiento
- Fomento del aprendizaje autónomo y colaborativo
- Orientación (repercusión en la motivación y el desarrollo personal). Asimismo en la solución de problemas y realización de trámites administrativos

Sin embargo, ambas figuras académicas que se consideran como facilitadores del aprendizaje, sus acciones se organizaron con base en:

- ✓ Comunicación entre los estudiantes y con los asesores y tutores a través de una permanente interacción y retroalimentación
- ✓ Acción formativa en forma dinámica a través de promoción del aprendizaje
- ✓ Apoyo y acompañamiento

*Instrumento elaborado para recoger la información. Cuestionario aplicado a los alumnos y docentes.* Se elaboró un cuestionario tipo Likert con cuatro categorías de respuesta (totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). En la primera parte se averiguaban las características personales del respondiente y la segunda parte quedó integrada por 39 reactivos relacionados con las funciones de sus docentes facilitadores. Se realizó un pilotaje en  $n = 28$  alumnos que cursaban las licenciaturas. Hubo modificaciones en cuanto a los datos personales solicitados ya que se agregó una pregunta sobre qué otros estudios había realizado y si laboraba, indicara dónde. Se calculó la confiabilidad del instrumento con un Alfa de Cronbach obteniendo un resultado  $\alpha = .846$  (Olea, Valentín y Torres, 2013).

*Aplicación del instrumento a los alumnos.* A los estudiantes se les aplicó el cuestionario cuya primera parte eran datos personales y el cuerpo del cuestionario versó respecto a las funciones de los asesores/tutores. Por tratarse de un programa no escolarizado, se publicó en plataforma durante los meses de mayo, junio y agosto de 2013.

*Cuestionario aplicado a los docentes.* En el caso de los docentes, se incluyó una parte introductoria en la que se preguntaban sus datos personales y reactivos que versaban sobre los estudiantes, además de las preguntas propias de sus funciones relacionadas con la comunicación, actividades respecto a la propia formación que propiciaban en los educandos y las relacionadas al apoyo y acompañamiento

*Aplicación del instrumento a los asesores/tutores.* Se publicó el cuestionario en plataforma durante los meses de septiembre y octubre de 2013 invitando a los docentes a dar respuesta al mismo.

*Muestras.* En el caso de los estudiantes y los docentes, se usó una muestra de sujetos voluntarios, la cual es resumida de acuerdo a la tabla 1.

Tabla 1. Muestras de docentes y estudiantes a los que se aplicó el cuestionario

Tipos de muestras	Licenciatura				Total
	Contaduría Pública	Relaciones Comerciales	Negocios Internacionales	Comercio Internacional	
Asesores/Tutores	25	8	12	18	63
Estudiantes	35	25	26	31	117

### **Análisis de resultados**

Tabla 2. Características de la muestra de estudiantes

Características de los estudiantes		Comercio Internacional %	Contaduría Pública %	Relaciones Comerciales %	Negocios Internacionales %
Género	Femenino	27	54	52	36
	Masculino	73	46	48	64
	20-24 años	15	29	32	23
	25-29 años	27	23	16	29

Rango edad	30-34 años	31	14	12	19
	35-39 años	19	6	20	19
	40-44 años	4	9	8	7
	45 o más años	4	19	12	3
Otros estudios realizados	Técnico	4	14	4	16
	Lic.inconclusa	4	-	4	3
	Lic. C.Sociales	4	-	4	-
	Lic .Humanid.	-	3	-	-
	Lic.Médico-biol	-	-	-	3
	Lic. Ingeniería	4	5	-	-
	Posgrado	4	-	-	-
Trabajan	Sí trabajan	73	86	88	90
Total	n =	31	35	25	26

*Género.* De acuerdo a los datos de la Tabla 2 se observa que respecto al sexo de los integrantes de la muestra, en el caso de Contaduría Pública y de Relaciones Comerciales, se encuentra casi en equilibrio la cantidad de masculinos como de femeninos. Sin embargo de acuerdo al grupo de estudiantes de Negocios Internacionales, únicamente un poco más de la cuarta parte son féminas y el resto son masculinos y respecto a Comercio Internacional, sólo hay un poco más de la tercera parte de estudiantes femeninas. Estas dos últimas licenciaturas que no son de las primeras establecidas en la ESCASTO, son de mayor interés por los masculinos lo que quizá tenga alguna relación con el mercado de trabajo.

*Edad.* En las muestras de Contaduría Pública y Comercio Internacional, se detectó que en ambos casos, un poco más de la mitad (el 52%) tienen entre 20 y 29 años. Respecto a la licenciatura en Relaciones Comerciales, cerca de una tercera parte tiene entre 20 y 24 años y un 20% tiene entre 35 y 39 años. En relación con el grupo de Negocios Internacionales, más de la mitad (el 58%) tiene entre 25 y 34 años.

*Estudiantes que declararon haber hecho otros estudios.* El 15% en promedio de Contaduría Pública y Comercio Internacional tienen estudios a nivel técnico y sólo un 4% en promedio en el caso de los estudiantes que integran las muestras de Relaciones Comerciales y de Negocios Internacionales.

*Estudiantes que trabajan.* La mayoría de los estudiantes de la muestra de Contaduría Pública, Relaciones Comerciales y Comercio Internacional se encontraban trabajando (88% en promedio). En el caso de Negocios Internacionales, tres de cada cuatro estaban laborando.

*Entidades federativas en las que nacieron y en las que viven los alumnos que dieron respuesta al cuestionario.* Se observa que el 83.7%, en promedio, de los estudiantes nacieron en la zona Centro Sur que abarca las entidades federativas del Estado de México, Morelos y el Distrito Federal; seguidas por un 21% de alumnos que nacieron en la zona Oriente (Hidalgo, Puebla, Tlaxcala y Veracruz). Asimismo, se detectó que el mayor porcentaje, 90.7% en promedio, de los estudiantes viven en la zona Centro Sur y un 17% viven en la zona Sureste (Quintana Roo y Campeche).

Tabla 3. Características de los docentes que hacen labores de asesores y tutores

Características de los docentes asesores		Comercio Internacional %	Contaduría Pública %	Negocios Internacionales %	Relaciones Comerciales %
Género	Femenino	39	56	42	50
	Masculino	61	44	58	50
Rango edad	25-29 años	-	-	-	12.5
	30-34 años	-	-	-	50
	35-39 años	22	8	25	12.5
	40-44 años	50	24	-	-
	45-49 años	6	20	50	-
	50-54 años	-	40	25	12.5
	55 o más años	22	8	-	12.5
Antigüedad en el IPN	0 (3-10meses)		-	-	-
	1-5 años	61	20	25	38
	6 -10 años	22	20	8	50
	11-15 años	17	12	-	12
	16-20 años	-	8	-	-
	21-25 años	-	28	50	-
	26-30 años	-	4	17	-
	36-40 años	-	8	-	-
Antigüedad en licenciaturas no escolarizadas en ESCASTO	0 (3-10meses)	6	-	-	-
	1 año	6	8	8	12.5
	2 años	11	12	8	1
	3 años	11	40	17	25
	4 años	39	28	25	25
	5 años	27	12	42	25
Tipo de nombramiento	Base	72	76	84	50
	Interinato	6	8	8	25
	Mixto	22	16	8	25
Total n =		25	18	12	8

*Género.* Al examinar la tabla 3, en la que se presentan las características de los asesores/tutores se puede observar que en los docentes que dieron esta información y que pertenecen a Comercio Internacional y a Negocios Internacionales impera el género masculino, no siendo el caso de Contaduría Pública. En Relaciones Comerciales está balanceada tanto la participación masculina como femenina.

*Edad.* En el caso de los asesores/tutores de Contaduría Pública se observa que hay un alto porcentaje (84%) son adultos maduros ya que su edad fluctúa entre 40 a 54 años, sobresaliendo de este grupo, un 40% que tiene entre 50 y 54 años. Respecto a Comercio Internacional, con un porcentaje similar (78%) los docentes asesores/tutores tienen entre 35 y 49 años y el otro 22% tiene 55 o más años. En relación con Negocios Internacionales las tres cuartas partes de ellos tienen de 45 a 54 años de edad, siendo mucho más jóvenes los asesores/tutores de Relaciones Comerciales cuya mayoría se

encuentra ubicada entre 25 y 39 años. Como se puede concluir, los docentes que juegan al mismo tiempo los dos papeles de asesores y tutores -en su mayoría- son gente ubicada en el rango de adultos mayores.

*Antigüedad en el IPN.* En el caso de Contaduría Pública se detectó que un poco más de la mitad de ellos tiene de uno a quince años de antigüedad, además de que un poco más de la cuarta parte tiene de 21 a 25 años. Los asesores/tutores de Comercio Internacional, en casi las dos terceras partes tienen de uno a cinco años de antigüedad y el 39% de seis a quince años. Esto también se observa en Negocios Internacionales y en Relaciones Comerciales cuyo tiempo de permanencia en el Instituto es de uno a diez años.

*Antigüedad en el sistema no escolarizado.* Un poco más de las dos terceras partes de los asesores/tutores de Contaduría Pública tienen tres o cuatro años de trabajar en el sistema no escolarizado; sin embargo los docentes de Comercio Internacional son los que tienen mayor antigüedad en el sistema ya que las dos terceras partes de ellos poseen de cuatro a cinco años trabajando con este modelo, lo cual se debe a que la antigüedad de esta licenciatura es mayor que las otras tres; no obstante esta última característica se repite en Negocios Internacionales y Relaciones Comerciales.

*Tipo de nombramiento.* En las cuatro licenciaturas, más de las dos terceras partes de los asesores/tutores tienen horas de base, aunque entre un diez y un veinte por ciento tienen nombramiento mixto.

Respuestas emitidas por los docentes facilitadores del proceso educativo

Comunicación que dicen los asesores/tutores tienen con los estudiantes

Tabla 4. La comunicación que los asesores/tutores declaran tener con los alumnos

Reactivos relacionados con la comunicación	Comercio Internacional	Contaduría Pública	Relaciones Comerciales	Negocios Internacionales
	Totalmente acuerdo y En acuerdo %			
El asesor/tutor se comunica con los estudiantes de manera sencilla	95	92	100	75
El asesor/tutor propicia la comunicación respetuosa la entre los estudiantes	100	93	100	75
El asesor/tutor se comunica en forma clara, con los estudiantes	100	92	100	75

Como se observa en la tabla 4, casi la totalidad de los asesores/tutores de las carreras de Comercio Internacional y Contaduría Pública consideran que la comunicación que se establece con los estudiantes es buena, clara y propicia el respeto. Sin embargo, una cuarta parte de los asesores/tutores de Negocios Internacionales considera que la comunicación no es clara. Aunque los porcentajes son altos, es importante que los asesores/tutores reflexionen en este sentido para fortalecer la competencia comunicativa.

*Acciones de los asesores/tutores que promueven el aprendizaje en los alumnos*

Tabla 5. Acciones realizadas por los asesores/tutores para promover aprendizajes

	Comercio Internacional	Contaduría Pública	Relaciones Comerciales	Negocios Internacionales
--	------------------------	--------------------	------------------------	--------------------------

Reactivos relacionados con acciones que fomentan el aprendizaje en los estudiantes	Totalmente acuerdo y En acuerdo %			
Los estudiantes aprenden a realizar tareas escolares con compañeros de distintas características (edad, género, ocupación, estado civil, entre otras).	100	77	75	75
A los estudiantes les gusta hacer trabajos colaborativos.	83	61	63	25
Los estudiantes piensan que el asesor tiene el dominio del contenido de la unidad de aprendizaje.	100	84	75	75
Los estudiantes realizan las actividades propuestas en cada unidad de aprendizaje.	100	84	100	75

Los asesores de estas cuatro licenciaturas piensan que dominan el contenido, aunque es sobresaliente la opinión que tienen los facilitadores adscritos a Comercio Internacional quienes casi en su totalidad presentan una actitud favorable, lo cual puede identificarse en la tabla 5. Respecto a que si los estudiantes realizan las actividades de aprendizaje, también consideran en términos generales que se llevan a cabo. Respecto al desarrollo de actividades de colaboración, se observa una tendencia a la baja en los porcentajes, lo que refleja la dificultad que tienen los estudiantes al trabajar con otras personas, siendo un aspecto muy importante en el caso de la licenciatura en Negocios Internacionales, ya que sólo uno de cada cuatro dice estar de acuerdo con interactuar con otros educandos para hacer trabajo conjunto. Situación que implica un reto para la acción tutorial: motivar a los estudiantes de la modalidad virtual a romper el paradigma de un aprendizaje en solitario y transitar a un aprendizaje compartido en donde el conocimiento está mediado por la influencia de los otros.

*Apoyo y acompañamiento que los asesores/tutores opinan realizan con sus estudiantes*

Tabla 6. Acciones de apoyo y acompañamiento en la trayectoria escolar

Reactivos referentes al apoyo y acompañamiento de los asesores/tutores	Comercio Internacional	Contaduría Pública	Relaciones Comerciales	Negocios Internacionales
	Totalmente acuerdo y En acuerdo %			
El asesor/tutor amplía la información que viene en el material de la unidad de aprendizaje.	100	85	100	75
El asesor/tutor resuelve las dudas que surgen sobre los contenidos de las unidades.	100	92	88	75
El asesor/tutor responde en un oportuno (tiempo y forma) a las preguntas que le hace el alumnado.	84	85	100	75
Los estudiantes tienen claridad respecto a que unidades de aprendizaje van	89	92	75	75

a cursar de acuerdo con el mapa de trayectorias.				
El asesor/tutor está al pendiente del aprendizaje de los alumnos.	100	92	100	75

Respecto a las acciones propias para el apoyo y acompañamiento en la trayectoria escolar y de acuerdo a la tabla 6, los asesores/tutores participantes en la investigación consideran que la labor se realiza de manera adecuada, resuelven dudas y están al pendiente del aprendizaje de los estudiantes. Lo anterior refleja que los profesores tienen un dominio del saber hacer respecto al trabajo de la modalidad al tener claridad en las funciones y en la operación de las mismas. El porcentaje menor lo obtiene el rubro sobre la oportunidad (tiempo y forma) en que se resuelven las dudas de los estudiantes por lo que sería aconsejable se revisara este aspecto ya que el hecho de que los estudiantes no consideren se resuelven sus dudas o los problemas con oportunidad puede influir en su rendimiento escolar e incluso llevarles a la deserción.

Los docentes de Comercio Internacional, Relaciones Comerciales y Negocios Internacionales coinciden en que los estudiantes no tienen total claridad en la trayectoria formativa que van a seguir dentro de la modalidad. Esta reflexión ofrece una oportunidad a los asesores/tutores para informar, canalizar u orientar a los participantes en la modalidad sobre el trayecto académico que deben de seguir. De ahí la preocupación de la institución por ofertar cursos intersemestrales que les brinden información sobre el modelo educativo, los programas y el diseño curricular de la modalidad. Sin embargo sobresalen los asesores/tutores de la licenciatura en Comercio Internacionales quienes perciben mayor cumplimiento de sus funciones en lo que corresponde al apoyo y acompañamiento y los docentes adscritos a la licenciatura en Negocios Internacionales quienes sólo tres de cada cuatro de ellos considera que cumplen con dichas tareas.

Respuestas emitidas por los estudiantes

*Opinión de los alumnos respecto al trabajo de asesoría que realizan sus docentes*

Tabla 7. Opinión de los alumnos respecto a la función de los asesores

Reactivos sobre la percepción de los alumnos sobre el trabajo académicos de los asesores	Comercio Internacional	Relaciones Comerciales	Negocios Internacionales	Contaduría Pública
	Totalmente acuerdo y En acuerdo %			
El asesor resuelve las dudas que surgen sobre los contenidos de las unidades.	93	88	80	89
El asesor responde en un máximo de 48 horas a las preguntas que le hace el alumnado.	90	80	68	83
El asesor retroalimenta las actividades de aprendizaje que realiza el alumno.	93	100	68	91

De acuerdo a la tabla 7, se observa que los estudiantes perciben que los asesores atienden oportunamente sus dudas y los retroalimentan respecto a su desempeño en las actividades, el porcentaje baja en la carrera de Negocios Internacionales. Es interesante observar como coincide la percepción de los asesores/tutores (tabla 6) con la de los estudiantes sobre el tiempo de respuesta (tiempo y forma) y el máximo de 48 horas, siendo los porcentajes más bajos, aunque nuevamente los asesores de Comercio Internacional son percibidos como los que emiten las respuestas más pertinentemente en comparación con los de Negocios Internacionales quienes -en el concepto de los

alumnos- no responden en el máximo de tiempo que se solicita realicen, dejando de cumplir en cuanto a retroalimentar las tareas en forma oportuna.

*Percepción de los estudiantes sobre la tutoría que reciben de sus docentes*

Tabla 8. Opinión de los alumnos respecto al trabajo de los tutores

Reactivos sobre la percepción de los alumnos sobre el trabajo académicos de los tutores	Comercio Internacional	Relaciones Comerciales	Negocios Internacionales.	Contaduría Pública
	Totalmente acuerdo y En acuerdo %			
El tutor propone a los estudiantes diversas estrategias que favorecen el desarrollo de su aprendizaje individual.	51	64	36	66
El tutor acompaña a los alumnos durante proceso de aprendizaje.	67	36	64	89
El tutor proporciona material a los alumnos respecto a la aplicación de técnicas a usarse en las actividades de aprendizaje.	55	60	48	60

Si bien los asesores/tutores consideran que sus funciones se realizan de manera adecuada, la opinión de los estudiantes de la modalidad difiere. La tabla 8 muestra que los tutores no proporcionan técnicas para realizar las actividades de aprendizaje ni proponen estrategias de aprendizaje, impactando más en las carreras de Negocios Internacionales y en la de Comercio Internacional.

Es importante que los docentes que realizan la función de tutoría consideren las respuestas de los estudiantes para que determinen sus fortalezas y debilidades, a fin de reconstruir un estilo de tutoría acorde a los requerimientos del modelo educativo, de la modalidad y sobre todo a las necesidades de los participantes.

**Conclusiones**

Es importante resaltar que tanto las muestras de los estudiantes como la de los asesores/tutores, fueron de sujetos voluntarios por lo que de acuerdo a la modalidad no se pudo obtener una muestra aleatoria puesto que se usó la plataforma para invitarlos a dar respuesta al cuestionario.

Se iniciará con un comentario sobre las características generales de los sujetos.

A. Estudiantes

*Género.* En el caso de Contaduría Pública y de Relaciones Comerciales se encuentran casi en equilibrio la cantidad de masculinos como de femeninos. La muestra de Negocios Internacionales casi las tres cuartas partes son masculinos y respecto a Comercio Internacional, cerca de las dos terceras partes son masculinos. Estas dos últimas licenciaturas que no son de las primeras establecidas en la ESCASTO, son de mayor interés por los masculinos lo que quizá tenga alguna relación con el mercado de trabajo.

*Edad.* De acuerdo a los datos, se puede concluir que la mitad son adultos jóvenes cuyas edades fluctúan entre 20 y 34 años.

*Contar con otros estudios antes de ingresar a la ESCASTO.* Un poco más de las dos terceras partes de los estudiantes de Contaduría Pública y Comercio Internacional realizaron otros estudios (40% a nivel técnico en el caso de Contaduría Pública y 51% de Comercio Internacional). En el caso de Negocios Internacionales, tres de cada cuatro, tienen estudios de licenciatura lo que posiblemente influye en el nivel crítico que tienen ante las funciones que realizan sus docentes.

*Zona geográfica donde viven actualmente.* La mayoría de los estudiantes de la muestra, nueve de cada diez, viven en el DF o en el Estado de México que corresponde a la zona centro-sur.

### **Comunicación, repercusión de la acción de los asesores y tutores en la promoción del aprendizaje y el apoyo y acompañamiento**

*Opinión de los alumnos sobre los asesores.* Para la mayoría de los estudiantes el asesor está al pendiente del proceso de formación del alumnado. Los estudiantes de CP, RC y CI consideran que los asesores los atienden oportunamente. Para los estudiantes de Negocios Internacionales existe un porcentaje mayor, cuatro de cada diez que no lo perciben así; una proporción menor de ellos considera que el asesor no responde en tiempo y forma, además de que falta retroalimentación oportuna de su parte, aunque sí les resuelven sus dudas.

A la luz de estas conclusiones se puede mencionar que las acciones que realicen los docentes deben de favorecer el aprendizaje de los estudiantes proporcionando material extra y aunque existen criterios y fechas para la realización de tareas (publicación), debiera de averiguar (los tutores hacer un seguimiento de los avances de los estudiantes) y ser estudiado cada caso de estudiantes que por alguna razón no pudieran cubrir estas acciones (los asesores deben estar al tanto del proceso de aprendizaje de sus tutorados y elaborar un reporte semanal con base a la agenda de trabajo que planifica el proceso).

*Opinión de los estudiantes sobre los tutores.* Aunque ambas figuras académicas de los asesores y tutores interactúan con base en una comunicación oportuna -en tiempo y forma- mediada a través de una plataforma tecnológica y con base a una planificación didáctica y con la producción de materiales que apoyan el proceso, no siempre se observa el acompañamiento y el seguimiento que debieran hacer los tutores y que influye en la motivación y en la pertenencia al programa. También se detectó que existe cierta omisión de los tutores en la proposición de estrategias de aprendizaje y técnicas que favorezcan la realización de las tareas por parte de los discentes, ni respecto a la definición que deben hacer los estudiantes de su propia trayectoria escolar. Dicha situación fue declarada especialmente por los estudiantes Negocios Internacionales y Comercio Internacional en las que más de la mitad lo confirma. También para Negocios Internacionales, de uno a cuatro de cada diez estudiantes consideran que el tutor no los atiende u orienta en lo que necesitan ni da seguimiento a los problemas que plantean los estudiantes. Asimismo se considera que es insuficiente el fomento del trabajo colaborativo y el aprendizaje autónomo.

#### **B. Docentes asesores/tutores**

*Género.* Aunque no fueron muestras aleatorias, se puede observar que la composición de esta muestra estuvo más o menos balanceada en cuando al número de masculinos y féminas, excepto en la licenciatura en Comercio Internacional en la cual dos de cada tres docentes eran masculinos.

Edad. Todos los docentes son adultos maduros de 35 a 49 años, siendo los asesores/tutores de Relaciones Comerciales, los más jóvenes.

*Antigüedad en el IPN.* Los asesores/tutores de CP son los que tienen mayor tiempo de laborar en el IPN (uno a quince años). En el caso de los de NI y RC tienen de uno a diez años. Los docentes de CI son los que tienen menos antigüedad, la que es de uno a cinco años, situación que se explica porque esta licenciatura fue la primera que se puso en marcha en el modelo no escolarizado, la que tiene algunos titulados y no se tiene instrumentada en el modelo presencial por lo que sus maestros fueron contratados específicamente para esta modalidad y no fueron traídos del modelo presencial.

*Antigüedad en el campus virtual.* Los asesores/tutores tienen más antigüedad que es por lo menos de tres años, siendo los de CI los de más antigüedad lo que se debe a que es este programa se inició en el sistema no escolarizado, tal como se menciona en el párrafo anterior.

*Tipo de nombramiento.* La mayoría de los asesores y tutores de las tres licenciaturas (CI, RC y CP) tienen horas de base, siendo los de NI los que tienen más interinatos. En el caso de los asesores/tutores entre un diez y un veinte por ciento tienen tanto horas de base como de interinato (mixto).

Los asesores/tutores de la ESCASTO en las cuatro licenciaturas de la modalidad no escolarizada consideran que realizan sus funciones en forma adecuada. Cuentan con conocimientos teóricos y operativos que les permiten efectuar con éxito su labor. La comunicación que efectúan con sus estudiantes es sencilla, clara y respetuosa. Las acciones de acompañamiento en la trayectoria escolar las realizan de manera apropiada, establecen una comunicación clara y respetuosa y resuelven las dudas de sus alumnos.

A nivel general, se puede concluir que para hablar del éxito de un programa, se requiere de acciones que ayuden a los alumnos a trabajar de manera individual como en grupo. Se necesita mayor estimulación de los tutores y los asesores para la realización del trabajo colaborativo.

La confrontación de los resultados de las respuestas en ambas muestras permite detectar áreas de oportunidad del trabajo tutorial en cuanto a optimizar el tiempo de respuesta en que se atienden las dudas de los estudiantes, la participación activa en orientar a los participantes en su trayectoria académica y en favorecer acciones que permitan despertar el interés en su aprendizaje y participar en trabajos de manera colaborativa.

Para que la puesta a distancia no se convierta en lo contrario de un proceso formativo de estudiantes adultos (mayores de 25 años), es menester que la lógica funcional (propia de la administración, la economía y la tecnología) se subordinen a una lógica pedagógica que obedezca al propósito de contribuir a una formación de los adultos. Hay que considerar sus características como son: su autonomía personal y socioeconómica y su responsabilidad, lo cual está relacionado con el concepto que tiene de sí mismo como individuo, su autoestima y conciencia de su papel que juega en su grupo social (laboral y familiar) pues influyen en su aceptación de recibir comprensión de otras personas, además de su capacidad para afiliarse y práctica de una conducta ética, reflejándose todo ello en la forma de percibir a sus docentes y a sus compañeros integrantes de grupo que pueden ser homogéneo o heterogéneo.

Corresponde a los docentes reflexionar sobre la relevancia de la función de asesoría y tutoría en la modalidad no presencial con la finalidad de mejorar su acción, pues son

ellos quienes acompañan la trayectoria formativa de los estudiantes hacia su desarrollo integral y su inserción al mercado laboral.

## REFERENCIAS

Comellas, María Jesús (2002). Las competencias del profesorado para la acción tutorial. Barcelona: Praxis.

Delors, Jacques. (1997). La educación encierra un tesoro. México: Correo de la UNESCO.

García Aretio, Lorenzo. (1998). Educación a distancia; ayer y hoy. UNED Recuperado de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/biblioteca/l\\_1400/enLinea/10.pdf](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/biblioteca/l_1400/enLinea/10.pdf).

Gobierno de la República. El Plan Nacional de Desarrollo del presente sexenio, 2013-2018. México. Recuperado de <http://pnd.gob.mx/>.

Hernández, Ma. De Lourdes. Las tutorías, los tutores, los asesores en Ávila, Patricia (coordinadora). (2010). *Educación a distancia: actores y experiencias*. Ecuador: ILCE.

IPN. (2004a). Un nuevo Modelo Educativo para el IPN. México: IPN.

Olea, Elia. (Abril 2004). Andragogía y tutoría ¿complementarios o en lucha? En 1er congreso internacional sobre modalidades educativas alternativas. Santiago, Chile

Olea, Elia; Valentín, Nadina y Torres, Alma Delia. (Noviembre 2013) Propuesta de instrumentos para el estudio de la función del tutor. La educación virtual como factor de desarrollo competitivo. VII Congreso Anual de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad, Puerto Vallarta, Jalisco, México

Olea, Elia; Valentín, Nadina Olinda; Ramírez, Elia Tzindejhé; Torres, Alma Delia, Merchand, Leticia, Hernández, Daniel Ruggero y Salazar, Ruth. Las funciones académicas del tutor y del asesor en las licenciaturas a distancia de la ESCASTO. Informe técnico final. SIP 20130657, IPN. México

Plan Maestro de Educación Superior Abierta y a Distancia. (2001). México: ANUIES.

Programa Nacional de Educación 2001-2006. (2001). México: SEP.

Programa Sectorial de Educación 2007-2012. (2007). México: SEP.

UNESCO. (1998). Declaración Mundial sobre Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción. París: UNESCO.