

**Retos de los asesores y tutores de  
La Educación a distancia de Nivel Superior,  
Desde la perspectiva de los estudiantes”**

**Área de investigación: Educación en contaduría, administración e informática**

**XIX**  
**CONGRESO**  
**INTERNACIONAL**  
**DE**  
**CONTADURÍA**  
**ADMINISTRACIÓN**  
**E**  
**INFORMÁTICA**

**Alma Delia Torres Rivera**

Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomás  
atorresri@ipn.mx.

**Elia Olea Deserti**

Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomás  
eliaolea@gmail.com.

**Nadina Olinda Valentin Kajatt**

Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomás  
kajatt25@gmail.com.



Octubre 8, 9 y 10 de 2014 ♦ Ciudad Universitaria ♦ México, D.F.



**ANFECA**  
Asociación Nacional de Facultades y  
Escuelas de Contaduría y Administración



## Retos de los asesores y tutores de la Educación a distancia de Nivel Superior, desde la perspectiva de los estudiantes”

### Resumen

El objetivo de este trabajo es analizar la naturaleza de las funciones del asesor y tutor implicadas en la práctica docente de la modalidad no escolarizada a distancia con base en la percepción de los estudiantes del programa de Contaduría Pública que cursan en la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás (ESCASTO) del Instituto Politécnico Nacional (IPN) con la finalidad de establecer los retos y desafíos desde la perspectiva del estudiante. Con el fin de lograr este propósito se desarrolló una investigación de tipo descriptiva con el uso de un cuestionario tipo Likert con 39 reactivos, que se publicó en la plataforma. Los hallazgos principales permiten concluir que los estudiantes están motivados, lo que sugiere que el asesor realiza una planeación de la práctica en el aula virtual y de las actividades de evaluación, mientras que el tutor realiza la comunicación escrita en la plataforma y la retroalimentación de forma efectiva. Sin embargo, a la mayoría de los estudiantes no les gusta trabajar en grupos heterogéneos ni hacer trabajo colaborativo. Por lo tanto, existe un área de oportunidad para el asesor de propiciar la acción formativa en forma dinámica y para el tutor promover la integración de los estudiantes en el ambiente de aprendizaje de la modalidad.

**Palabras Clave:** Asesor, Tutor, Educación de Nivel Superior en la Modalidad no Escolarizada a distancia.

### Abstract

The aim of this paper is to analyze the nature of the duties of the adviser and tutor involved in teaching in distance higher education from in the student's perception, in the Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomás (ESCASTO) Unit of the Instituto Politécnico Nacional (IPN) in order to establish the challenges from the perspective of the student. The research was descriptive and used a Likert-type questionnaire published on the platform. The main findings conclude that students are motivated, suggesting that the adviser makes a planning practice in the virtual classroom and assessment activities, while the tutor performs on the platform written communication and feedback form effective.

However, most students do not like to work in heterogeneous groups or do collaborative work. Therefore, there is an area of opportunity for the advisor to promote the training dynamically and tutor promote the integration of students in the learning environment of the mode. to promote the training and to dynamically guardian promote the integration of students in the learning environment of the mode.

**Keywords:** Advisor, Tutor, Distance Higher Education.



## Retos de los asesores y tutores de la Educación a distancia de Nivel Superior, desde la perspectiva de los estudiantes”

### Introducción

Los responsables de la gestión de la educación de nivel superior están desarrollando diferentes estrategias para garantizar la calidad y pertinencia educativa en la modalidad escolarizada y no escolarizada en la formación profesional, con el fin de desarrollar competencias que pondrán en práctica durante el ejercicio profesional. En este contexto la educación no escolarizada es una opción para la sociedad, que con la llegada de la informática y las tecnologías de la comunicación se hizo posible, y con ello se transformaron algunas funciones del personal docente. El objetivo de este trabajo es analizar la naturaleza de las funciones del asesor y tutor implicadas en la práctica docente de la modalidad no escolarizada a distancia con base en la percepción de los estudiantes.

La educación a distancia exige hacer explícitos objetivos de formación en términos de competencias y a los docentes adoptar funciones acordes con los espacios virtuales y la generación de situaciones de aprendizaje significativo. El docente es un actor estratégico en el desarrollo de una postura reflexiva y argumentativa de los estudiantes. Sin embargo, no siempre se ha reconocido el papel del docente en el desarrollo de las competencias, por ejemplo entre 1950 y 1970 en América Latina los modelos de planificación educativa estaban centrados en objetivos de aprendizaje como antecedente de la propuesta educativa teórico técnica expresada en los principios del manejo científico del trabajo, que se apoya en las disciplinas. Lo que condujo a “la masificación de la universidad con aulas convencionales que no estaban preparadas para atender esta demanda de formación, ya que no contaban con recursos económicos suficientes para dotarlas de personal y medios a las instituciones e instalaciones ya existentes. Esos y otros factores impulsaron el desarrollo de otras formas de enseñar y aprender en las que no se exigiesen las rigideces espacio temporales propias de la docencia convencional (García Aretío, 1986).

En la evolución de la educación a distancia desde el siglo XIX, se identifican tres grandes generaciones: *correspondencia*, *telecomunicación* y *telemática* (Garrison, 1985 y 1989). La telemática surge en la década de los 80 con la integración de las telecomunicaciones, se apoya en el uso cada vez más generalizado del ordenador personal y de las acciones realizadas en programas flexibles de Enseñanza Asistida por Ordenador (EAO) y de sistemas multimedia. La educación a distancia ofrece beneficios a la sociedad, entre los que destaca la reducción de los costos de la colegiatura para los estudiantes, acceso a programas educativos de nivel medio superior y superior.

México, pionero de la enseñanza a distancia en América Latina, en la línea del tiempo de la educación a distancia destaca el Instituto Federal de Capacitación de Magisterio, 1947; los Centros de Educación Básica de Adultos (CEBA), 1968; la Telesecundaria que utiliza la televisión para apoyar la acción de los centros, el Centro para el Estudio de Medios y Procedimientos Avanzados de la Educación (CEMPAE) en 1971 y desapareció en 1983; 1972 el Sistema Universidad Abierta (SUA) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM); la Preparatoria Abierta 1973; el Sistema Abierto de enseñanza (SAE) del Instituto Politécnico Nacional en 1974; el Colegio de Bachilleres su Sistema de Enseñanza



Abierto, inició en 1976 y en 2008 la Escuela Superior de Comercio y Administración ofrece todos sus programas académicos en la modalidad no escolarizada del Instituto Politécnico Nacional. Eventos históricos que le otorgan un carácter estratégico a la educación a distancia como medio para ofrecer formación a las personas y facilitar con ello una mayor oferta educativa.

En este andamiaje, es posible reconocer el papel del docente como una figura consolidada que articula los elementos del currículum y la didáctica en el marco de un sistema educativo con normas de funcionamiento que admite la tarea educativa como un acontecimiento que sucede en el interior del espacio virtual con una relación entre profesor y estudiante (Díaz, 2010:14). Lo que proporciona una visión integral de nuevas tareas al docente en un contexto de cambio rápido.

### Primeras elaboraciones teóricas de la Educación a Distancia

La contribución principal de los investigadores de la educación a distancia se realizó con la definición de las características estructurales y la identificación de los aspectos singulares del proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia, atendiendo de manera especial, las funciones del docente y su relación con los estudiantes. Es así que la enseñanza a distancia como sistema tecnológico de comunicación bidireccional, masiva, “basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría que, separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos un aprendizaje independiente”. (García Aretio, 1996, pág. 39). Los rasgos distintivos de este sistema, punto de partida para establecer: separación profesor-alumno, uso de medios técnicos, el papel del tutor, aprendizaje independiente y flexible, comunicación mediada por el uso de la tecnología.

La importancia de primer acercamiento a la educación a distancia descansa en dos grandes aspectos, por una parte, se constituyen como el primer esfuerzo sistemático para estudiar con detalles, las condiciones generales que afectan el proceso de aprendizaje en estos nuevos espacios. Apoyados en resultados obtenidos empíricamente, los estudiosos del tema establecieron los elementos conceptuales sobre la educación a distancia y demostraron la importancia de las funciones del asesor y tutor como determinantes de la respuesta del estudiante. Aquí se elimina la forma industrializada de enseñanza, caracterización hecha en 1983 y aparecen suavizadas la separación entre profesor y estudiantes.

### Consideraciones teóricas de la educación a distancia y su institucionalización como campo de estudio.

Keegan (1983) clasifica en tres grupos las consideraciones teóricas sobre educación a distancia:

1. Teoría de la autonomía e independencia de Ch. Wedemeyer (EEUU) y M. Moore (Reino Unido). Los precursores de esta teoría consideran que la educación es para toda la vida, por que asumen que el adulto cuenta con independencia y autocontrol en su proceso de aprendizaje.



2. Teoría de la industrialización de O. Peters (Alemania). La educación a distancia, forma indirecta de instrucción con una estructura didáctica, resultado de un análisis sociológico de la educación a distancia y producto de la era industrial, ha de ser entendida desde los principios industriales (productividad, división del trabajo y producción masiva), forma industrializada de enseñanza y aprendizaje. Este enfoque es prescriptivo y despersonalizado. La educación, por tanto, se reduce a un producto de consumo estandarizado (Garrison, 1997).
3. Teoría de la interacción y de la comunicación. Propuesta teórica que coloca la atención en la comunicación educativa que utiliza medios para que se produzca una relación conversacional en el proceso educativo: "conversación didáctica guiada".

Los estudios que se desarrollaron tomando como punto de partida estas teorías sobre educación a distancia le dan especial énfasis a la descripción, sin una argumentación teórica. Esta conceptualización fue ampliamente influida por Keegan (1983), dando cuenta de las transformaciones ocurridas en la interacción profesor-estudiantes. La falta de reflexión crítica deja sin abordar los aspectos de la filosofía del sistema o de su conceptualización básica (Carrera, 1992). Es así que la ausencia de una teoría estructurada de la educación a distancia, los avances de las ciencias de la educación sobre el aprendizaje de adultos, la comunicación educativa y el diseño instruccional apoyaron el surgimiento de la educación a distancia. Por lo tanto, los fundamentos teóricos de la educación a distancia, hay que buscarlos en las ciencias de la educación y en los referentes empíricos de la dinámica social en que surgen. Sin duda, son innegables la importancia y la riqueza teórica de los aportes para establecer una concepción sobre la relación asesor/tutor-estudiante, que se concibe bajo una estructura de contrato. El encuadre teórico donde la práctica de la educación superior a distancia y las bases teóricas se sustenta en el constructivismo.

En este breve recorrido se describe la etapa de institucionalización de la educación a distancia, vinculada al establecimiento de enfoques teóricos del aprendizaje y papel que asume el aprendiz y el asesor. Bajo esta misma orientación general, se establece que la finalidad esencial del conocimiento se encuentra en su posible contribución al diseño de los ambientes de aprendizaje y el conocimiento riguroso de las teorías de aprendizaje de los adultos desde el constructivismo, lo que ha promovido el mejoramiento de las funciones del docente.

### **El constructivismo como fundamentación conceptual de la reconfiguración de la práctica docente.**

El constructivismo conceptualiza que las acciones del sujeto pueden crear estructuras en la mente que sirven para conservar y organizar la información para ser transferida o utilizada en situaciones específicas. Las formulaciones del constructivismo según Hein, G. (1997) se resumen en:

1. El sujeto de aprendizaje es activo.
2. El proceso de aprendizaje construyen significados en esquemas mentales ya existentes y construye sistemas de aprendizajes.



3. El aprendizaje envuelve el lenguaje y el lenguaje que utilizamos influye en el aprendizaje.
4. El aprendizaje es una actividad social y contextual.

El constructivismo subraya el papel activo del sujeto en el proceso de conocimiento, lo que incide directamente en la práctica docente de los programas de educación a distancia y en desarrollo de materiales instruccionales, así como la utilización de los medios en la educación a distancia. Este planteamiento resulta central para establecer una distinción radical entre las funciones del asesor/tutor de los sistemas de educación presencial con los sistemas de educación a distancia.

De esta lectura se delinea una discusión para la formulación de las funciones del asesor/tutor en la educación a distancia con dos causas fundamentales (Hein, 1997): 1. La práctica docente se sitúa sobre el que aprende y no sobre el contenido y 2. No hay conocimiento independiente de los significados atribuidos a la experiencia vivida por el sujeto que aprende en contexto socio cultura. Estos dos aspectos pueden ser claramente apreciados en la educación a distancia vinculada a las nuevas tecnologías y de relaciones virtuales. Por lo tanto, el aprendizaje significativo y las redes de aprendizaje basadas en el aprendizaje colaborativo, son parte de las funciones del asesor/tutor y la creación un cuerpo teórico que sustente la práctica docente de la educación a distancia.

#### Funciones del tuto y asesor en los sistemas de educación no escolarizada a distancia

Consideran la autonomía del estudiante, trabajo sin supervisión directa del profesor, autodisciplina y responsabilidad en los tiempos de estudio, cumplimentación y participación en foros, ausencia de interactividad presencial con otros compañeros y docentes y el uso de las plataformas educativas, surge el campus virtual, que en palabras de Rubio y Álvarez (2010), “es un entorno de enseñanza-aprendizaje, investigación, gestión y comunicación, creado a partir de la integración de las TIC en torno al mundo educativo, conformando comunidades virtuales concretas” (citado por Hernández (2012)). Con la llegada de los entornos virtuales aparecen modelos de tutoría, se reconoce la importancia la labor del docente ya sea como asesor y/o del tutor, así como la delimitación de las funciones que realizan durante el proceso de aprendizaje en la educación a distancia. Desde esta nueva configuración del aula virtual el rol del tutor requiere de competencias y habilidades que no se desarrollan naturalmente en el salón de clases: generar una comunicación efectiva con los estudiantes y entre ellos mediante las tecnologías de información y comunicación.

Hernández (2012) plantea que con el fundamento teórico y con base en la praxis, se identifican las tareas realizadas por rol docente en cursos de educación a distancia mediada por tecnologías de información y comunicación, se agrupan en funciones para construir cuatro modelos tutoriales: multifuncional, bifuncional, unifuncional y compartido. En cada modelo se establecen funciones específicas tanto para los asesores como los tutores, por lo tanto se puede afirmar que no existe un consenso tanto en la definición de las funciones del asesor como del tutor y por otro lado no siempre existen ambas figuras. De acuerdo a Hernández (2010) los tipos de modelos en los que el docente es un facilitador del aprendizaje se presentan a continuación:



- **Modelo unifuncional.** El asesor realiza la función académica, el tutor lleva a cabo las funciones: pedagógica, tecnológica, motivacional, organizativa y administrativa y monitorea la función del docente. En este modelo la relación es de un asesor por cada 30 estudiantes y un tutor para atender no más de 60. En este caso el asesor es un especialista en contenidos, experto en educación a distancia y en el uso educativo de TIC y el tutor puede poseer cualquier tipo de formación profesional, pero requiere ser especialista en educación a distancia y en tecnologías de la información y la comunicación.
- **Modelo bifuncional.** El proceso de enseñanza y aprendizaje recae en dos profesores: el Asesor como experto en contenidos, en educación a distancia y en el uso de TIC para llevar las funciones académica y pedagógica. El Tutor puede tener cualquier formación profesional pero debe ser especialista en educación a distancia y en el uso de las TIC. Se encarga principalmente de las funciones tecnológica, motivacional, organizativa y administrativas, aunque también interviene en la función pedagógica. La relación de estudiantes-asesor es de 20 a 25 y de 40-50 estudiantes por tutor.
- **Modelo compartido.** El asesor realiza la función académica y también lleva a cabo la pedagógica, el tutor suele participar con el asesor en las tareas académicas mediante la solución de algunas dudas de contenidos, pero no modera foros, y puede o no apoyar en la evaluación de los aprendizajes. Debe existir una coordinación muy estrecha ente asesor y tutor al compartir sobre todo tareas académicas, aunque igual pueden ser las pedagógicas.
- **Modelo multifuncional.** Un solo docente (Asesor) quien es experto en contenidos, en educación a distancia y en el uso educativo de las TIC es el responsable directo de facilitar el aprendizaje a un grupo de estudiantes (20 a 25) por lo que hace todas las funciones docentes que corresponden a lo académico, pedagógico, tecnológico, motivacional, organizativo y lo administrativo.

González, y cols, 2010 hacen “referencia a dos tipos de tutorías: una tutoría generalista, en la que el tutor realiza un seguimiento de un grupo de cuatro a cinco alumnos desde el inicio del curso; y otra, es la tutoría con el profesorado de cada tema para orientar y supervisar el aprendizaje del alumno en el tema diseñado previamente por ellos mismos, por lo que se consideran como profesores especialistas (citado por Hernández, 2012: 107)”. El énfasis en la comunicación efectiva de la labor docente se reconoce tanto en el asesor como el tutor. Sin embargo, coexisten en el docente ambas funciones, pero los especialistas en la materia señalan que es necesario establecer definiciones para ambas figuras y su rol en el proceso de aprendizaje.

Como complemento a las funciones que realiza el docente en el aula virtual, es necesario recuperar que el tutor es la figura que ejerce protección y tutela a otra persona menor o necesitada (García Aretio, 2001). En educación a distancia, su característica fundamental es la de fomentar el desarrollo del estudio independiente, es un orientador del aprendizaje del estudiante que no cuenta con presencia de un docente habitual. En esta misma dirección, Marisa Pagano (2008) con base en Aretio (2001) atribuye como tareas del asesor/tutor: lograr confianza en el estudiante en el sistema de educación a distancia, orientarlo en su proceso de aprendizaje, emplear estrategias pedagógicas, dar seguimiento al progreso de



sus alumnos para construir un nuevo aprendizaje significado y desarrollar nuevas competencias.

Por lo que un asesor/tutor efectivo en el cumplimiento de su rol debería poseer los siguientes atributos: empatía, pro-acción, ser buen anfitrión y contar con habilidades comunicativas. Con base en las características de la educación a distancia, las tareas y atributos del tutor se asume que es capaz de orientar y asesorar en la autogestión del aprendizaje del estudiante, motivarlo a usar las herramientas informáticas, recursos, materiales que soportan el proceso de educación a distancia.

Llorantes (2005) y Ryan (2000) concuerdan en caracterizar los roles y responsabilidades del tutor virtual en cuatro categorías: pedagógica, social, administrativa y técnica. Fue así que se produjo un cambio en la interacción de los profesores y alumnos, abriendo con ello nuevas preguntas para abordar los procesos de aprendizaje que han permitido ampliar y redefinir este espacio académico. Para Anderson (2001) y Marcelo, (2007) el tutor virtual es: diseñador de la enseñanza, planeador y evaluar del proceso de aprendizaje, facilitador de un ambiente social y experto en contenidos (citados por Fernández, E. Mireles, M. y Aguilar, R. 2010).

En este acercamiento, Garduño (2007) afirma que el asesor es el docente experto que participa en la modalidad no escolarizada, con una sólida formación en el contenido disciplinar y experiencia profesional. Su función principal es ser facilitador en el desarrollo de los contenidos curriculares de las unidades de aprendizaje que seleccionan los estudiantes con base en el mapa curricular del programa de estudio; resuelve dudas, evalúa el proceso de enseñanza y aprendizaje, fomenta el estudio independiente y socializa los conocimientos a través de los ambientes de aprendizaje de la plataforma. Por lo tanto, el asesor es el responsable del curso, del desarrollo los contenidos, evaluación del aprendizaje y resultados del curso; gestiona foros de discusión y de chats de los alumnos (Garduño, 2007).

Mientras que el tutor es un docente experto, que no necesariamente es experto en el campo disciplinar, quien utiliza los medios tecnológicos y de comunicación que orienta en la resolución de problemas relacionados con su trayectoria académica y garantizar su permanencia. El tutor es un enlace entre el estudiante, el asesor y la institución educativa que da seguimiento académico, asesora en los trámites administrativos. El tutor en la modalidad a distancia realiza cuatro funciones principales:

- Informa al estudiante la competencia del programa y el plan de trabajo con la finalidad de apoyar su desempeño académico.
- Retroalimenta al alumno acerca de su progreso y logro de los objetivos y sugerencias para mejorar su rendimiento escolar.
- Apoya en el desarrollo de soluciones técnicas, dudas y recomendaciones para realizar trámites administrativos.
- Comunica mediante las herramientas de la plataforma educativa las acciones tutoriales para el acompañamiento de los estudiantes (Arranz, 2008).



En esta caracterización de las funciones del tutor se encuentran implícitas las funciones de asesor que señala Garduño (2007), lo que implica necesariamente dar cuenta de la forma en que se espera de la modalidad no escolarizadas del nivel superior, esto es formalizar las funciones del asesor y del tutor para garantizar la confianza del estudiantes y promover un aprendizaje significativo. La tutoría en la modalidad a distancia puede estructurarse con énfasis en: la orientación académica, desarrollo personal o el desarrollo profesional (Solá y Moreno, 2005).

Con base en la naturaleza de la educación a distancia “...el tutor ha de combinar estrategias, actividades y recursos que actúan como mediadores entre un curso y el estudiante, con el objeto de incrementar su entendimiento de los materiales de enseñanza y, en consecuencia, su rendimiento académico en el contexto del sistema de educación a distancia”. (García Aretio, 1994:302).

No obstante, lograr confianza en el estudiante en cuanto al sistema de educación a distancia, es una función clave tanto el asesor como el tutor, lo que significa conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones que deben cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica. Según Medina Rivilla, y Domínguez (2006) citado por Hernández (2012) las competencias se agrupan en tres subgrupos: 1) Identidad profesional (capacidad de observación, desarrollo de la empatía y aprender a aprender); 2) Capacidad para la toma de decisiones (capacidad crítica, investigadora y trabajo en equipo); y 3) Diseñar programas y aplicarlos (construir la metodología didáctica, dominio de TIC y detectar ocupaciones emergentes). Hernández (2012: 64), señala que “el perfil del docente se refiere al conjunto de características personales y profesionales que se deben poseer para participar en forma efectiva en el proceso de enseñanza y aprendizaje. Este conjunto de características son la formación profesional, las habilidades, los valores, actitudes y aptitudes (competencias básicas)”.

### Estrategia metodológica

Las funciones del asesor y del tutor en la modalidad no escolarizada hacen referencia a la práctica docente que han de ser entendidas con base en el sentido y significado de los estudiantes como actores sociales del proceso de enseñanza aprendizaje. En este contexto, la pregunta que se busca contestar es ¿Cuáles son los retos y desafíos de asesor y el tutor de los docentes de la modalidad no escolarizada desde la perspectiva de los estudiantes de Contaduría Pública de la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional?

A partir del planteamiento del problema y el nivel de los datos que se requerían, se consideró conveniente orientar el trabajo a una investigación de carácter descriptivo, ya que lo que se pretendió es recoger información sobre las variables. “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta sus análisis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 80).

A partir de los resultados de la revisión de la literatura y el posicionamiento epistemológico se construyó un instrumento que integra tres competencias correspondientes a la dimensión



intrínseca de la práctica docente, el cual se sometió a un proceso de validación de contenido (mediante juicio de expertos), poder de discriminación y confiabilidad.

### Supuestos y variables

Primer supuesto. *Los alumnos opinan que los asesores en sus unidades de aprendizaje actúan como facilitadores.*

Las variables de este supuesto que se considera como facilitador son:

- *Planeación de la práctica en el aula virtual.*
- *Propician la acción formativa en forma dinámica*
- *Planean actividades de Evaluación de la acción formativa.*

Segundo supuesto. Los estudiantes de la modalidad no escolarizada, perciben que sus docentes-tutores realizan sus funciones adecuadamente.

Las variables de este supuesto que se considera como funciones propias de los tutores son:

- *Comunicación escrita y a través de la plataforma*
- *Integración de los estudiantes y sus repercusiones en el ambiente de aprendizaje*
- *Retroalimentación a las actividades de los estudiantes*

### Instrumentos para recoger la información

A través de una lluvia de ideas, previa revisión de la literatura además de la experiencia con las acciones que se les asignan a los docentes en los programas no escolarizados, el grupo de investigación determinó cuáles eran las funciones que realizan los asesores y los tutores. Posteriormente se tradujeron en afirmaciones, aplicando las normas que existen para la redacción de estos reactivos, quedando un total de 39 afirmaciones. Este universo de afirmaciones sobre las actividades de los docentes integró el cuestionario orientado a obtener las respuestas de los estudiantes.

Para esta investigación se usaron cuatro categorías que podía seleccionar el estudiante y el docente (cada uno en su cuestionario), las cuales abarcaban desde totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Retomando lo mencionado por Hernández, Fernández y Baptista, 2010, se decidió sólo usar las categorías mencionadas, omitiendo la categoría central (neutral, la que los respondientes pueden traducir como *no sé, no aplica*) de tal forma que implicara en el sujeto el tomar una posición favorable o desfavorable en cuanto a las funciones de los asesores y tutores.

*Pilotaje del instrumento.* Se hizo una aplicación a una muestra de 28 alumnos en el mes de febrero del 2013 que cursaban alguno de los niveles de sus licenciaturas. Se les preguntó si todas las afirmaciones eran claras y si las preguntas personales del inicio eran de fácil comprensión, con el propósito de evitar ambigüedad en los reactivos y en los datos que se les solicitaban (nivel que estaba cursando, otros estudios, si estaba trabajando, rango de edad, lugar de nacimiento, ciudad de residencia y género). Con base, en los resultados del



pilotaje en el cuestionario definitivo se solicitaron otros datos como: grupo; en caso de tener otros estudios, que indicara cuáles. Si estaba trabajando que indicara dónde.

Se calculó la confiabilidad entendida como el grado “en que la aplicación de un instrumento de medición, a los mismos individuos u objetos, produce resultados iguales” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 270). Se calculó un Alfa de Cronbach obteniendo un  $\alpha = 0.846$  (Olea, Valentín y Torres, 2013 p. 34) por lo que se concluyó que era un instrumento confiable.

Los datos personales que se les solicitó a los asesores fueron: género, que indicara las funciones que desempeñaba en las licenciaturas a distancia (tutor, asesor o ambas). Su antigüedad en el IPN (años y meses), antigüedad en la modalidad no escolarizada (años y meses), que indicara el rango de edad en que se ubicaba, el tipo de nombramiento que tenía en la modalidad (base, interinato o mixto), la licenciatura a la que estaba adscrito, el nivel en que se desempeñaba y la unidad de aprendizaje en la que participaba.

Mientras que en el caso de tutores los datos personales que se les solicitó fueron: género, que indicara las funciones que desempeñaba en las licenciaturas a distancia (tutor, asesor o ambas). Su antigüedad en el IPN (años y meses), antigüedad en la modalidad no escolarizada (años y meses), que indicara el rango de edad en que se ubicaba, el tipo de nombramiento que tenía en la modalidad (base, interinato o mixto), la licenciatura a la que estaba adscrito, el nivel en que se desempeñaba y la unidad de aprendizaje en la que participaba.

*Publicación de cuestionarios en la plataforma.* Se publicó el cuestionario para los estudiantes durante los meses de mayo, junio y agosto de 2013 ya que sólo se les invitaba a que participaran como sujetos de esta investigación y hubo que insistirles en que lo respondieran.

En el caso de los asesores y tutores, se logró integrar la muestra durante los meses de septiembre y octubre de 2013.

### Muestras

La población total que cursaba una licenciatura en la modalidad no escolarizada a distancia en la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás en el semestre agosto-diciembre de 2013 sumaba 1302 estudiantes de los cuales participaron 135 estudiantes voluntariamente. Al depurar los cuestionarios se descartaron 16, ya que no fueron completados. Con base en los datos emitidos por los estudiantes, de acuerdo a la tabla 1, se puede decir que los programas de la Escuela Superior de Comercio y Administración, unidad Santo Tomás (ESCASTO) con modelos educativos a distancia (no escolarizados) son de interés tanto para féminas como para masculinos. Se trata de discentes jóvenes que cursan su licenciatura en un período de tiempo normal al que se cubre en los programas escolarizados, el 52% de los alumnos en Contaduría Pública tienen entre 20 y 29 años.



**Tabla 1. Características de la muestra de estudiantes**

Rubros que caracterizan a los alumnos de Contaduría Pública		Porcentaje
Género	Femenino	54
	Masculino	46
Edad	20-24 años	29
	25-29 años	23
	30-34 años	14
	35-39 años	6
	40-44 años	9
	45 o más años	19
Cursan niveles 1,2 ó 3		77
Nacieron DF o centro del país		97
Viven en DF o centro del país		97
Tienen otros estudios		24
Trabajan además de estudiar		86

n total = 119 estudiantes

Respecto a los niveles que cursan, la gran mayoría del alumnado -de ambas licenciaturas- está inscrito en los primeros tres niveles, así como nacieron y viven en la Ciudad de México y en entidades federativas del centro del país. Con un porcentaje ligeramente menor, el 87% en promedio, trabajan. Se puede observar que son más los alumnos de Contaduría Pública (24%) que tienen otros estudios, ya sea de licenciatura, carreras de nivel técnico, auxiliar contable o en labores de oficina.

La población de los profesores a diciembre de 2013 estaba integrada por 195 profesores asesores y 25 profesores tutores, según datos del Informe Anual de Actividades 2013 de la Escuela Superior de Comercio y Administración Unidad Santo Tomás. En la tabla 2. Resumen de la muestra de docentes de Contaduría Pública que respondieron el cuestionario.

**Tabla 2. Características del personal docente**

Función	Contaduría Pública	Nombramiento		
		Base	Interinato	Mixto
Asesor	74	62	6	6
Tutor	22	12	4	6
Ambas	4			4

n total = 100 docentes

De acuerdo con la información proporcionada por el Departamento de Modalidades Alternativas de ESCA Sto. Tomás fue posible que participará el 100 por ciento de los docentes que participan en el programa de Contador Público.



## Análisis y discusión de resultados

De acuerdo con los resultados de la encuesta en la que participaron 119 estudiantes de Contaduría Pública (CP), el 91 por ciento afirman que la comunicación es sencilla, clara y respetuosa. Destacan los estudiantes que los profesores del programa comunican en el encuadre los criterios de evaluación y realizan seguimiento y uso de rubricas el 83%. Lo que sugiere que el asesor no cuenta con rubricas desde el inicio del periodo polivirtual y el asesor no asume el diseñar rubricas como parte de su función.

El 86% de los estudiantes están de acuerdo que los profesores amplían la información, motivan la investigación de los temas y son flexibles, lo cual permite inferir que el asesor utiliza estrategias que promueven el aprendizaje significativo acordes con los ritmos de aprendizaje. Mientras que las acciones del asesor relacionadas con la atención y la retroalimentación se observa que nueve de cada diez estudiantes son atendidos cuando tienen dudas. Sin embargo la capacidad de respuesta en tiempo disminuye a 77% al dar respuesta a las dudas del estudiante con la finalidad de brindar acompañamiento en su proceso de aprendizaje.

La percepción de los alumnos sobre los asesores y su planeación didáctica es favorable en todos los rubros lo que garantiza que los alumnos obtienen las competencias especificadas en su programa de estudios. En menor proporción, es la apreciación del tutor como figura relevante para su aprendizaje, por lo que se infiere que el alumno no ha encontrado el acompañamiento necesario en su proceso de aprendizaje.

Existe alta motivación (97%) en su proceso de formación académica que se infieren lo consideran un logro por su naturaleza compleja. Así mismo, 9 de cada 10 alumnos se siente orgullosos de su institución y por tal motivo recomendarían a otros inscribirse en la modalidad a distancia. En el caso del tutor, el 31% de los estudiantes tienen la percepción de que no fueron canalizados a las diferentes áreas, tampoco existió una participación activa en la mediación entre el estudiante y el asesor, poca intervención en problemáticas derivadas del manejo de la plataforma y la comunicación que se establece con el estudiante, por lo que se desprende que el tutor requiere de estrategias para la comunicación, orientación y seguimiento en las responsabilidades a las cuales el tutor debería enfocarse. En primera instancia es necesario establecer una comunicación asertiva entre tutor – estudiante con la finalidad de brindar el acompañamiento que el estudiante de la modalidad no escolarizada a distancia requiere.

El acompañamiento y apoyo son una condición importante para un desarrollo óptimo de los estudiantes en la modalidad a distancia. Sin embargo, el 60% de los estudiantes afirma que el tutor proporciona material enfocada a la aplicación de técnicas que faciliten su aprendizaje, y sólo el 66% indica que el tutor propone estrategias que favorecen el desarrollo de su aprendizaje individual por lo que aparentemente se identifica cierto alejamiento de este rubro en la atención que el tutor proporciona al estudiante, dato que contrasta con el acompañamiento del proceso de aprendizaje por parte del tutor. Con lo que se puede concluir que el tutor acompaña al estudiante, pero no está teniendo un interés o acercamiento en el área de aprendizaje de su tutorado. Respecto a las actividades que el tutor implementa para favorecer el aprendizaje se puede destacar que 86% considera que su



tutor fomenta el aprendizaje autónomo y fomenta del trabajo colaborativo, sólo el 71%; por lo que se recomienda abordar esta competencia con la finalidad de incentivar este tipo de acciones que van en pro del futuro desempeño del estudiante en el área profesional.

Dentro de las funciones del tutor se encuentran la motivación de la permanencia en la modalidad a distancia, en este rubro entre el 80% y el 83% manejan estrategias diversas que permean en el estudiante para sentirse conforme con su situación académica. Sin embargo es recomendable no dejar fuera la parte personal misma que se reporta con un 74%, ya que con base en el Modelo Educativo se debe buscar el desarrollo integral de los estudiantes. Igual situación se presenta cuando el tutor no realiza la orientación de su trayectoria o no lo suficiente que incide en los índices de reprobación y en su caso deserción.

Respecto a las opiniones que los estudiantes tienen acerca de las bondades de estudiar en la modalidad a distancia, el 95% está convencidos de cursar estos estudios en la modalidad a distancia. Asimismo, es conveniente mencionar que este grupo de estudiantes, menos de la mitad (46%) consideran que sus estudios son más fáciles en la modalidad presencial, lo que sugiere que los estudiantes están convencidos que esta modalidad tiene el mismo nivel y reconocimiento en el mercado laboral, porque no ha sido sencillo cursar las unidades de aprendizaje. A lo largo de su formación académica, nueve de cada 10 estudiantes han aprendido a trabajar con compañeros de diferentes características. No obstante, el 40% de los estudiantes no les agrada la realización de trabajos colaborativos, lo que implica una revisión exhaustiva de las prácticas del docente para las actividades en equipo.

Se concluye que un 82%, en promedio de la licenciatura de Contaduría Pública sienten orgullo de estudiar en el Instituto Politécnico Nacional. Sin embargo, un 18% de los integrantes de la muestra, inscritos en CP que no están satisfechos (la mitad de ellos son masculinos, todos trabajan -excepto uno que no lo hace así- y sus edades fluctúan entre 20 y 29 años, sólo una estudiante está en rango de edad de 30 a 34 años). Aquí se requiere mayor acción de parte de los docentes en cuanto a crear un ambiente escolar como el resultado del proceso de identificación y adaptación de los integrantes de los cursos, desarrolle y/o fortalezca la pertenencia, y así el orgullo, de ser parte de la comunidad politécnica.

## Conclusiones

El objetivo de este trabajo fue analizar la naturaleza de las funciones del asesor y tutor implicadas en la práctica docente de la modalidad no escolarizada a distancia con base en la percepción de los estudiantes del programa de Contaduría Pública que cursan en la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás (ESCASTO) del Instituto Politécnico Nacional (IPN) con la finalidad de establecer los retos y desafíos desde la perspectiva del estudiante. Los hallazgos principales permiten concluir que los estudiantes están motivados, lo que sugiere que el asesor realiza una planeación de la práctica en el aula virtual y de las actividades de evaluación, mientras que el tutor realiza la comunicación escrita en la plataforma y la retroalimentación de forma efectiva. Sin embargo, a la mayoría de los estudiantes no les gusta trabajar en grupos heterogéneos ni hacer trabajo colaborativo. Por lo tanto, existe un reto para el asesor: propiciar la acción formativa en forma dinámica y para el tutor promover la integración de los estudiantes en el



ambiente de aprendizaje de la modalidad. También se identificó como un desafío para el tutor conseguir sensibilizar a los estudiantes en la realización de actividades de aprendizaje en grupos heterogéneos para fomentar el interés y hacer que los estudiantes tengan una actitud favorable para la realización de trabajo colaborativo. Se está en una aldea planetaria y con el uso de la tecnología se ha desarrollado una sociedad red que es la que pervive en el siglo XXI y exige prepararse para vivir en ella. Finalmente un desafío tanto para el asesor como para el tutor es continuar que el sentir de todos los estudiantes se estar orgullosos de ser politécnicos.

## Referencias

- Aguerrondo, I. (2010), Notas sobre formación y profesionalización docente. En Tenti, Emilio. Compilador. *El oficio de docente*. México: Siglo XXI Editores.
- Alvarado H. y R. Romero E. (s/f). *Los aspectos cualitativos de la tutoría en educación superior*. UNAM, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón. (Documento preparado para el Primer Encuentro Nacional de Tutoría en Colima).
- ANUIES (2000), *Programas institucionales de tutoría*. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. México: Serie Investigaciones.
- García, A. (2008) *La función docente en la UNED*. Editorial del Bened. Disponible en <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/editorial/p7-11-2008.pdf> consultado en línea el 23 de octubre del 2013.
- García, A. (2009) Claves para la educación. Actores, agentes y escenarios en la sociedad actual. Madrid, España: Narcea, S.A.
- García, J. (2007), “*La falacia de la ampliación de la cobertura educativa mediante la utilización de las NTIC y la educación a distancia en la educación superior en México*” Revista Iberoamericana de Educación No. 45, septiembre-diciembre, 2007.
- Garduño, R. (2007) Caracterización del docente en la educación virtual: consideraciones para la bibliotecología. *Revista de Investigación Bibliotecológica*, 21(23), 157-183. Disponible en <http://www.ejournal.unam.mx/ibi/vol21-43/IBI002104307.pdf>, consultado en línea el 16 de agosto del 2013.
- Hernández A. L. (2010), *Las tutorías, los tutores, los asesores*. En Ávila, P. (coord.). Educación a distancia: actores y experiencias. Ecuador: ILCE.
- Instituto Politécnico nacional. (s/f) *Lo que debe saber el estudiante*. Disponible en <http://www.polivirtual.ipn.mx/loquedebesaber.html>, consultado en línea 23 de abril del 2013
- Laviña, J y Mengual, L (coords.) (2008), Libro Blanco de la Universidad Digital 2010. Barcelo: Ariel



- Lira, Yolanda. (2013). *Docencia integral*. México: Trillas.
- Locker D. F. y Cruz M. G. (1992), *Las competencias profesionales del tutor académico en la educación virtual*. En *Universitas* 2000. Vol. 16 no. 3.
- Olea, E. Badillo, M. y Enriquez, L. (2012) “*La maestría en Administración en Gestión y Desarrollo de la Educación Superior (programamixto) impartido entre el Instituto Politécnico Nacional (México) y la Universidad Politécnica de Cataluña (España)*” ponencia impartida en 4º. Coloquio y Seminario doctoral Internacional sobre el Desarrollo Organizacional y la conducción del cambio en Lyon, Francia. Junio 5-8 de 2012.
- Panitz, Ty. (2001). *Collaborative versus cooperative learning- a comparison of the two concepts, which will helps us, understand the underlying nature of interactive learning*. Disponible en <http://home.capecod.net/~tpanitz/> consultado en línea 23 de mayo de 2013.
- Panitz, Ty. (2004). *The case for student centered instruction via collaborative learning paradigms*. Disponible en: [http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/80/16/bd/40.pdf](http://www.eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/80/16/bd/40.pdf), consultado en línea 2 de mayo de 2013.
- Pontificia Universidad Javieriana. *Aprender a distancia*. Disponible en <http://www.javieriana.edu.co/cua/aprender.htm>, consultado en línea 2 de mayo del 2013
- Rama, C. (2009) “*Las competencias profesionales*” conferencia impartida en la X RENAED en Puebla, México.
- Rodríguez, H. C. y Calvo, A. (2010), Las posibilidades de la racionalidad sociocrítica en los procesos formativos de blended learning. Una investigación con estudio de caso a propósito de un curso sobre intervención educativa y bienestar social, *Revista Iberoamericana de Educación* 53/7, 2010, OEI.
- Valverde B. J. y Garrido A. Ma. C. (2005) La función tutorial en entornos virtuales de aprendizaje: comunicación y la comunidad. *Revista Latinoamericana de Tecnología Educativa*, 4(1), pp. 153-167. Disponible en [http://www.unex.es/didactica/Relatec/sumario\\_4.1.htm](http://www.unex.es/didactica/Relatec/sumario_4.1.htm), consultado en línea el 16 de junio del 2013.
- Villegas, J. J. (1985) *Elementos de interacción didáctica en la enseñanza virtual: relaciones asesor-alumno*. San José C.R.: UNED, 67p.

