

# Tutoría virtual como herramienta de seguimiento en movilidad académica de estudiantes universitarios

## E-tutoría

Lizbeth Habib Mireles

Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, UANL  
Universidad Autónoma de Nuevo León,  
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México  
lizbeth.habibm@uanl.mx

Neydi Gabriela Alfaro Cázares

Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, UANL  
Universidad Autónoma de Nuevo León,  
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, México  
neydigac@gmail.com

**Abstract**— Las tutorías virtuales son cada vez más utilizadas para acompañar a los estudiantes a lo largo de su formación profesional, en muchas ocasiones se recurre a ella aún y cuando el estudiante y profesor se encuentran en el mismo lugar, sin embargo en los casos de la movilidad académica, esta tutoría también conocida como e-tutoría se vuelve un elemento clave para acompañar de forma remota a los estudiantes, durante un proceso de adaptación a un nuevo entorno, una nueva cultura, y nuevos métodos de enseñanza aprendizaje, por lo que el presente trabajo muestra la experiencia de realizar este seguimiento, mediante una plataforma virtual, uso de redes sociales y mensajería instantánea, presentando las ventajas y dificultades que se han presentado a lo largo de 7 años y la opinión de los estudiantes atendidos mediante esta modalidad, la cual fue obtenida mediante una encuesta digital diseñada *ad hoc* a una muestra representativa de los últimos dos años, donde la percepción de los estudiantes muestran entre los principales resultados obtenidos, la invitación a seguir considerando la tutoría virtual como una de las posibilidades de utilizar las TICs como herramienta de seguimiento a lo largo de la experiencia de un estudiante de realizar parte de su formación profesional en otra institución educativa.

**Keywords**— Tutoría virtual; movilidad académica; e-tutoría; educación superior

### I. INTRODUCCIÓN

La Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Ingeniería de México [1], establece que la Tutoría tiene como objetivo “disminuir la deserción, el rezago y bajar el índice de reprobación de los estudiantes en las Universidades del país”; la UANL a partir del año 2000 estableció el Programa Institucional de Tutorías, que la determinaba como:

*“un apoyo en la formación integral y desarrollo de sus competencias en los ámbitos académico, personal y social... teniendo como resultado positivo la reducción, el riesgo de reprobación, el rezago y el abandono de estudios....”* UANL. [2]

De acuerdo con el Diccionario de Autoridades [3], tutor se define a la

*“Persona destinada principalmente para la educación, crianza y defensa; y accesoriamente para la administración y gobierno de los bienes del que, por muerte de su Padre, quedó*

*en la menor edad, y cumpliendo este los catorce años se llama Curador. Es voz latina.... Se llama por extensión el defensor o amparador, y protector en cualquier línea”.*

Por lo anteriormente mencionado se puede establecer que la tutoría es un acompañamiento para el estudiante, una guía que tiene el propósito de aclararle al alumno, las dudas académicas, administrativas, así como escuchar aquello el alumno desee comentarle y que no se lo comentaría a un compañero o a sus padres.

El autor Rafael Bisquerra Alzina (2005) [4] de la Universidad de Barcelona, describe la acción tutorial como una labor que se requiere para que el estudiante reciba una formación integral, porque se debe trabajar en la educación académica y en el área emocional, para fomentar el bienestar en los estudiantes.

Para UNESCO (Arnaiz e Isús, 1998) [5], la tutoría

*“comprende un conjunto de actividades que propician situaciones de aprendizaje y apoyan el buen desarrollo del proceso académico, con el fin de que los estudiantes orientados y motivados desarrollen automáticamente su propio proceso”.*

### II. METODOLOGÍA

Una vez establecida la definición de tutoría, ahora se abordan las tutorías virtuales, por ser estas utilizadas para el acompañamiento del estudiante durante su formación profesional, y en específico en la etapa que el estudiante realiza una movilidad académica, a esta tutoría se le conoce como e-tutoría, por desarrollarse y gestionarse a través de entornos virtuales de aprendizaje, como establece Sogues M., Gisbert M. Isus, S. [6]

La presente investigación es a través de un enfoque mixto con alcance descriptivo, para posteriormente analizar los resultados de la aplicación de un instrumento de recolección de datos cuantitativos y cualitativos. [7]

Esta exploración tiene como objetivo analizar la opinión de los estudiantes al respecto del acompañamiento de forma remota, durante el proceso de adaptación a un nuevo entorno, que viven dentro de una nueva cultura, cuando realizan una movilidad académica, en la cual, buscan acoplarse a ella en un corto tiempo, es en este momento cuando el tutor representa un

papel importante, porque la constante comunicación con el estudiante, le da a él, un nivel virtual de soporte, esta tutoría se establece mediante el uso de redes sociales y mensajería instantánea, que representa para el estudiante una seguridad, por poder enviar en cualquier tiempo y lugar un mensaje a su tutor, otras herramientas con las que cuenta para tener comunicación con el tutor, es conectarse a través de la plataforma NEXUS, mensaje, video llamada, whatsapp y mail.

### III. E-TUTORÍA

La e-tutoría presenta ventajas y desventajas, por lo que la presente investigación muestra la experiencia de un programa de siete años y la opinión obtenida por medio de aplicación de un instrumento a los estudiantes que realizaron movilidad académica con respecto a cómo se sintieron con esta modalidad de tutoría.

Rodríguez [8] define la tutoría a distancia, virtual o e-tutoría para nuestra investigación como:

*“el docente encargado de orientar, motivar y guiar al estudiante en los contenidos objetivo de estudio y en el cómo estudiar a distancia, orientándole, induciéndole y alentándole para que no se sienta solo en su aprendizaje a distancia”.*

En este contexto, el e-tutor de movilidad académica acompaña al estudiante en su experiencia en otra institución educativa, con la finalidad de apoyarlo durante su adaptación, apoyarlo en la elección de asignaturas a cursar y motivarlo a realizar su mayor esfuerzo para lograr su objetivo, el cual debe comprender en primera instancia un avance académico y en segunda su capacidad de adaptación y socialización en diferentes contextos.

La e-tutoría contempla una tutoría formal por medio de una plataforma llamada Nexus, la cual permite establecer fechas y entregables, por ejemplo: reportes de llegada, comprobantes de inscripción, reportes formales de situación y dificultades, cambios de asignaturas por preferencia y/o necesidad, viajes o situaciones sociales, resultados obtenidos, entre otros.

Aunado a la e-tutoría formal, la tutoría informal es la más socorrida por los estudiantes en movilidad, debido a que les resulta más fácil por medio del correo, whatsapp o video llamada contactar a su tutor en el momento que surja algún inconveniente o duda.

Los resultados aquí presentados fueron obtenidos del instrumento aplicado al final de la experiencia de movilidad mediante una encuesta digital, la cual fue diseñada para conocer de manera anónima su opinión acerca de la experiencia, para esta investigación se consideraron únicamente los *ítems* respecto a su acompañamiento, elección de las asignaturas a cursar en la institución alterna en conjunto con sus tutores y como se sintieron con el acompañamiento a lo largo de su proceso de movilidad académica.

Cabero [9] hace referencia a que la labor del profesor en entornos virtuales es muy diferente, al centrarlo en el contexto de la e-tutoría coincide con la necesidad de cambiar el papel para realizar funciones significativas, como facilitador del aprendizaje, motivador, diseñador de medios, lo cual permitirá garantizar un mejor acompañamiento, desempeñando funciones

que van más allá de las académicas, la orientación y la consejería.

La e-tutoría de movilidad académica ofrece una serie de ventajas e inconvenientes en relación con la diferencia de horario que puede existir, el tiempo dedicado, las distintas modalidades de aprendizaje, tiempo de gestión, porcentaje de éxito y empatía, así como confianza entre estudiante y tutor.

Gairín et al. [10] analiza diferentes fuentes para concluir que la tutoría virtual tiene las siguientes características:

- Tiempo de actividad **variable**,
- Oportunidad de responder, oportunidad de corrección de errores, inmediatez en la corrección de errores **media**,
- **Algunas** oportunidades de ayudar y animar, de cooperar,
- Requiere **poca** formación previa, así como poco control de calidad lo que podría considerarse una desventaja, además de chocar con la práctica docente tradicional.

Martínez et al. [11] mencionan que la tutoría virtual es la más empleada pese a ser la menos valorada, por diferentes razones entre ellas el desconocimiento o la preferencia de realizarla cara a cara, incluso hacen referencia a la importancia de utilizar las plataformas virtuales creadas para el desarrollo de esta actividad.

A lo largo de 15 años de acompañar a estudiantes previo, durante y posterior a realizar una movilidad académica, se ha visto la necesidad de ir cambiando el seguimiento y tutoría de los estudiantes, cuando en un principio solo se tenía contacto vía correo electrónico y estas eran eventuales, alrededor de una vez al mes, para luego incluirse desde hace 7 años el seguimiento mediante la plataforma Nexus, la cual utiliza contiene herramientas, como foros, Yammer, acceso a correos, hacer equipos, entre otras herramientas, para después ir adaptando año tras año nuevas tecnologías, que fueron incorporándose, desde video llamadas por Skype, para a la postre incluirse el whatsapp, el cual, en la actualidad es utilizado de manera continua por la facilidad que representa.

La experiencia a lo largo de los últimos años, muestra que la personalidad de los estudiantes que realizan movilidad, contribuye de manera muy puntual en el éxito de la e-tutoría, pues existen estudiantes que están en contacto con su tutor, recurren a él, bajo cualquier inquietud y la contra parte son aquellos estudiantes que prefieren enfrentar solos las situaciones y evitan el contacto con sus tutores, es por ello que la plataforma Nexus toma un papel fundamental, pues dentro de la plataforma deberán cumplir con un mínimo de intervenciones con la finalidad de asegurar que el estudiante conozca los trámites y procesos. Además, utilizar las herramientas como whatsapp, video llamadas permiten al alumno tener una interacción de manera rápida en favor de resolver dudas o inquietudes puntuales, sin dejar de mencionar que el correo electrónico sigue siendo uno de los modos de comunicación más utilizados.

### IV. ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE E-TUTORIA DENTRO DE LA MOVILIDAD ACADÉMICA

El primer objetivo de este trabajo consiste en presentar los resultados del análisis del instrumento sobre la percepción que

los estudiantes que realizan movilidad tienen respecto a la e-tutoría y su utilidad.

El primer ítem consiste en conocer su percepción sobre si se le brindó por medio de la e-tutoría la información adecuada para realizar su movilidad académica. Se analizaron dos generaciones teniendo los resultados una variación de 92% a 98% que consideraban que sí, se les daba la información para desarrollar su movilidad académica. En cuanto a sus respuestas cualitativas al respecto mencionaron que consideraban que debía estar la persona correcta, si habían estado al pendiente de ellos, que aclaraban sus dudas y les indicaban las fechas y procedimientos a seguir lo que resultó como una aceptación generalizada.

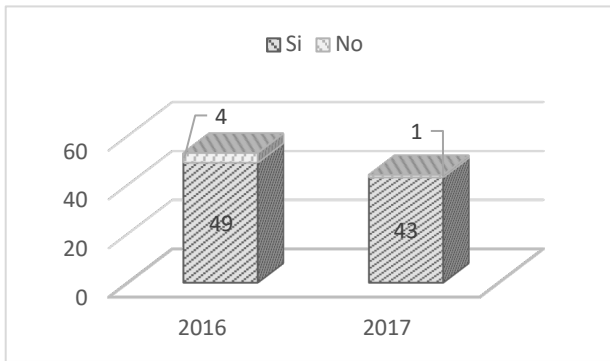


Fig. 1. Percepción del estudiante con respecto a si por medio de la tutoría se le proporciono la información adecuada. (elaboración propia en base a instrumento analizado)

Sin embargo, el segundo ítem que cuestionaba sobre la calidad del servicio, los porcentajes bajaron considerablemente estando del 70% al 68% respectivamente, este ítem permitió identificar cuales tutores eran mas aceptados por los estudiantes y con cuales sentían mas empatía. Esto no fue posible solo con la respuesta cuantitativa, sino que se tuvo que analizar las respuestas cualitativas.

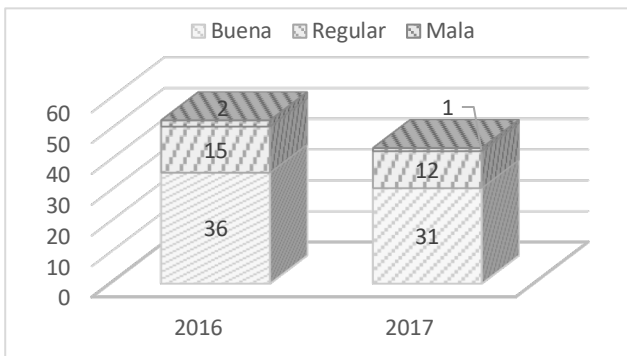


Fig. 2. Calidad del servicio ofrecido por su tutor. (elaboración propia en base a instrumento analizado)

El tercer ítem correspondía al acompañamiento académico del tutor, en el aspecto de la selección y análisis de currículos de estudiantes e instituciones a donde realizaban la movilidad, en este caso existió un cambio sustantivo de una generación a otra obteniendo que la primera consideraba que el acompañamiento había sido el adecuado y la dificultad de las asignaturas era acorde a los conocimientos previos realizados estando de acuerdo el 89%, mientras que la segunda generación este porcentaje bajo a 64%. Al realizar el análisis cualitativo para

conocer la razón de esta variación las coincidencias dependían de los conocimientos previos en las ciencias básicas, al identificar que existen diferencias metodológicas presentadas en las asignaturas, el pensamiento y demostraciones matemáticas. Así mismo, la necesidad de ser autodidactas era un factor del que dependía su éxito académico durante su movilidad académica.

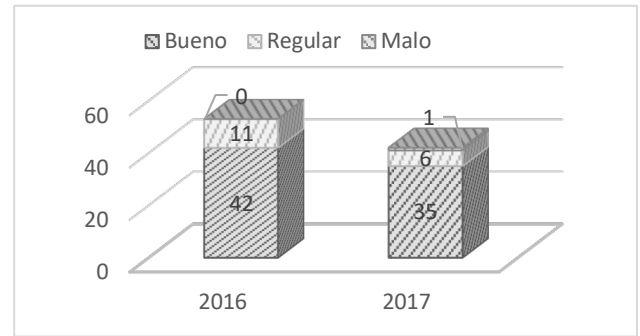


Fig. 3. Conclusión general de la e-tutoría durante la movilidad. (elaboración propia en base a instrumento analizado)

El instrumento consta de 15 ítems, para conocer la percepción general de la movilidad, sin embargo, las respuestas mas significativas para la presente investigación no pueden ser cuantitativas. La fig.4 muestra la conclusión a la que se llegó al momento de realizar el análisis cualitativo en cuanto a los principales elementos que juegan a favor o en contra de la e-tutoría y su aceptación.

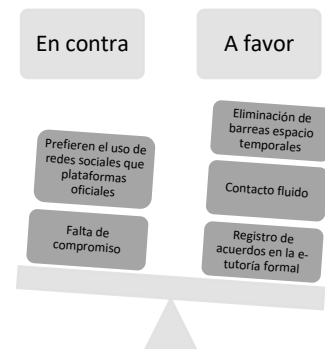


Fig. 4. Conclusión general de la e-tutoría durante la movilidad. (elaboración propia en base a instrumento analizado)

La e-tutoría contribuye de manera efectiva en el éxito académico de la movilidad, pues no solo depende del esfuerzo que puedan hacer los estudiantes para obtener calificaciones probatorias de sus asignaturas, la e-tutoría va mas allá desde el grado de compromiso que muestre el tutor en la planeación de las actividades académicas que realizarán durante su movilidad académica, la elección correcta de la institución de destino, en análisis de las asignaturas a cursar y los conocimiento que el estudiante posee para poder alcanzar las metas.

El proceso de la e-tutoría deber tener características específicas, como la proactividad, compromiso bilateral, empatía y ser de carácter motivador. Pues el estudiante pasa por una curva de adaptación en la nueva cultura, las metodologías educativas, amistades, etc

## V. CONCLUSIÓN

La e-tutoría debe evolucionar tanto como evoluciona el uso y desarrollo de las tecnologías, convirtiéndose en el caso de la movilidad académica en la única forma de realizarla puesto que los estudiantes se encuentran en otras instituciones y en la mayoría de los casos en otros países con diferencias de tiempo por las zonas horarias, por lo que las Tecnologías del Aprendizaje y del Conocimiento (TAC), toman cada vez mayor importancia, para desarrollar esta actividad con éxito tanto a favor del estudiante como para la retroalimentación del tutor con respecto a su tutoría, pero principalmente retroalimentación hacia la institución de origen y al programa académico.

Para el buen desarrollo de la e-tutoría es necesario que exista una planeación de los compromisos, obligaciones y responsabilidades del tutor y el tutorado, el uso de plataformas oficiales, sin dejar de utilizar las otras herramientas donde el estudiante se siente más atendido, y puede tener respuestas más rápidas con respecto a dudas o situaciones no contempladas dentro de las actividades oficiales.

Los estudiantes que participaron en la presente investigación aceptan la tutoría como una herramienta necesaria y básica para poder realizar la elección de asignaturas a cursar, trámites durante la movilidad, acompañamiento en la adaptación al nuevo entorno y oportunidad de toma de decisiones en momentos oportunos. Ven como una de las mayores ventajas la flexibilidad que representa el poder ponerse en contacto de forma inmediata y bajo diferentes modalidades, las cuales les permiten no sentirse solos, poder mantener al tanto de las situaciones a su tutor y a la institución de pertenencia, mejorar la comunicación y quitar barreras de edad, género, relación tutor-tutorado.

Para el caso particular aquí establecido la e-tutoría representa la única manera de mantenerse en contacto constante y de manera fluida con su tutor, permite eliminar barreras de espacio y tiempo, aumenta la posibilidad de acceder de forma directa y sin dificultades debido a que puede acceder desde cualquier dispositivo móvil o computadora con la finalidad de acompañar de forma remota a los estudiantes, durante un proceso de adaptación a un nuevo entorno, una nueva cultura, y nuevos métodos de enseñanza aprendizaje, por lo que el presente trabajo muestra la experiencia de realizar este seguimiento, mediante una plataforma virtual, uso de redes sociales y mensajería instantánea.

Estableciendo la importancia del uso de las TIC ahora aplicadas al conocimiento como TAC, como herramientas de

apoyo para la e-tutoría en beneficio de la movilidad académica y como factor elemental en el éxito del plan de trabajo de los estudiantes durante este proceso, teniendo múltiples ventajas no solo para el estudiante que se siente acompañado, si no de retroalimentación por parte del tutor hacia la institución de origen para mejorar la calidad de los programas educativos al poder compararlos con otras instituciones de prestigio a nivel internacional, para tener como producto final un buen desempeño de los estudiantes en las instituciones donde realicen su movilidad académica.

## REFERENCES

- [1] ANUIES. (2001). Programas institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior, México: ANUIES
- [2] UANL. (2005). Dirección de Orientación Vocacional y Educativa. Programa Institucional de Tutoría
- [3] Diccionario de Autoridades. (1726). Diccionario de la lengua castellana . Madrid
- [4] Bisquerra Alzina, R. (2005). La educación emocional en la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación Del Profesorado*, 19(54), 95–114. <https://doi.org/10.3989/rftp.2015.01.006>
- [5] Arnaiz, Pere y Sofía, Isús (1998). La tutoría, organización y tareas, Barcelona. Editorial GRAO <http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/libros/Libro225.pdf>
- [6] Sogues, M.; Gisbert, M. y Isus, S. (2007). “E-tutoría: uso de las tecnologías de la Información y Comunicación para la Tutoría Académica Universitaria”, (artículo en línea). *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. (consultado: 28/12/2008, <http://www.usal.es/teoriaeducacion>).
- [7] Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*.
- [8] Rodríguez, F. (2014). El tutor frente a la educación a distancia: concepciones, funciones y estrategias tutoriales. *Revista de educación, cooperación y bienestar social*. Recuperado de: <http://www.revistadecooperacion.com/numero3/03-04.pdf>
- [9] Cabero-Akmenara, J. (2004). La función tutorial en la teleformación. En: *Nuevas tecnologías y educación*. Madrid: Pearson Educación. Pág. 129-143.
- [10] Gairín, J., Feixas, M., Guillamón, C., & Quinquer, D. (2004). La tutoría académica en el escenario europeo de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 18(1).
- [11] Martínez Clares, P.; Pérez Cusó, J. y Martínez Juárez, M. (2016). Las TICs y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XX1*, 19(1), 287-310, doi:10.5944/educXX1.13942.