



## LA COMUNICACIÓN: ELEMENTO INTERACTIVO EN LA TUTORÍA VIRTUAL

Elia Olea Deserti. IPN ESCASTO. eliaolea@gmail.com  
Ruth Salazar Pulido. IPN ESCASTO. rusa0910@yahoo.com.mx

### Resumen

A partir de que en la Escuela Superior de Comercio y Administración, unidad Santo Tomás (ESCASTO) del Instituto Politécnico Nacional (IPN) se pusieron en marcha sus licenciaturas en Comercio Internacional, Contaduría Pública, Relaciones Comerciales y Negocios Internacionales en la modalidad a distancia, en el 2008 y después de varias generaciones de egresados, se hizo necesario el investigar la trascendencia de la comunicación realizada a través de las funciones tutoriales. Se desarrolló una investigación en dos fases, primeramente, con los tutores y los estudiantes de las carreras citadas (a nivel descriptivo) obteniéndose los datos con la aplicación de un cuestionario en plataforma (n = 117 estudiantes como sujetos voluntarios, n = 12 tutores y n = 63 asesores/tutores) y una segunda fase (orientación cualitativa) a través de entrevistas realizadas a los docentes (n = 18 tutores). En la primera fase se elaboró un cuestionario tipo Likert con cuatro niveles de respuesta y para la segunda fase se integró una guía de entrevista. Los principales hallazgos que se encontraron fueron que para los estudiantes la comunicación se establece desde el inicio de las unidades de aprendizaje y que en general es apropiada aunque se detectaron problemas de comunicación, especialmente en una de las licenciaturas; sin embargo los tutores y los asesores/tutores consideraron tienen una buena comunicación con sus tutorados

Palabras clave: Comunicación tutorial, Educación a Distancia, Tutoría virtual.

*Planteamiento del problema.* El Instituto Politécnico Nacional con su modelo educativo puesto en ejecución desde el 2003, se planteaba el uso de la infraestructura informática que



se había establecido y de ampliar sus acciones formativas con base en las políticas educativas internacionales, nacionales e institucionales. De ahí que en su planeación y gestión se mencionaba la aplicación de modelos no presenciales en sus programas educativos de nivel superior, flexibilidad curricular y el establecimiento de la figura del tutor.

La ESCASTO, pionera en cuanto al uso de modelos educativos alternativos, ya con experiencia en algunos de sus programas de posgrado, puso en ejecución el modelo no escolarizado en sus licenciaturas en Comercio Internacional (CI), Contaduría Pública (CP), Relaciones Comerciales (RC) y Negocios Internacionales (NI). Sin embargo, ya con cuatro generaciones de egresados y aunque se hace un seguimiento de sus estudiantes, se vio la necesidad de investigar la comunicación que realizaban sus tutores y los docentes que hacen funciones de asesores/tutores, durante las funciones de apoyo, acompañamiento y orientación ya que a través de ellas se puede influir en la permanencia y el desempeño académico de los estudiantes de las licenciaturas a distancia. El problema fue formulado a través de la siguiente pregunta: ¿Cuáles son los momentos y la forma en que los estudiantes, los tutores y los asesores/tutores perciben se establece la comunicación en el sistema no escolarizado de las licenciaturas de la ESCASTO?

*Justificación.* La ESCASTO, primera escuela que inició unidades de aprendizaje con el modelo a distancia o no escolarizado en sus licenciaturas, requiere contar con información respecto a la forma en que los estudiantes perciben las acciones comunicativas de sus tutores quienes son docentes que acompañan a los educandos durante su trayectoria escolar. Con base en la interacción que establecen los tutores y los asesores/tutores con sus tutorados, pueden influir en su motivación y así en su permanencia y terminación de sus estudios ya que les apoyan en situaciones personales, académicas y en cuanto a los trámites de gestión, teniendo conocimiento de sus necesidades, como resultado de la comunicación. Los datos que se obtuvieron se han turnado a la Subdirección Académica y a los coordinadores de las licenciaturas para que se busquen la forma de mejorar los aspectos que así lo requieran beneficiando directamente al centro educativo y a los estudiantes. Asimismo las autoridades pueden desarrollar estrategias que favorezcan la acción tutorial.

*Fundamentación teórica.* Los países globalizados y las sociedades red (Castell 2010), consideran las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como su eje estructural,



usadas en casi todas las actividades que se desarrollan, no siendo la educación una excepción, especialmente en los modelos alternativos. Las labores docentes y la interacción de los estudiantes con sus maestros y sus compañeros de programa educativo han cambiado de una comunicación presencial síncrona a una, a distancia, que regularmente es asíncrona. Los docentes profesionales del siglo XXI son capaces de desarrollar ambientes de aprendizaje que beneficien la educación, propicien la identidad y el respeto a las diferencias individuales (Garduño, Sánchez, Soria E. y Soria G., 2012). Aunque la interacción ha cambiado así como el almacenamiento de información y los canales de comunicación (tratamiento al mensaje), “las bases pedagógicas continúan vigentes, aunque algunas de ellas significativamente reforzadas” (Morocho y Rama, 2012, p. 93)

Se quiere resaltar que el profesor virtual como mediador o facilitador del aprendizaje para favorecer que el estudiante tenga acceso a los contenidos de una unidad de aprendizaje, debe considerar la interactividad tecnológica en la que a través de las TIC se establece la relación tutor-estudiante-contenidos, además de la interactividad pedagógica que en este caso responde a la planeación a través del diseño instruccional en las unidades de aprendizaje en la que también se consideran “los recursos digitales del aprendizaje, las actividades de aprendizaje, las actividades de evaluación y la ambientación...” (Martínez, 2012, p. 5). Asimismo, es importante resaltar la reciprocidad o transacción que debe existir en la comunicación en que la idea de retroalimentación hace referencia a su proceso circular.

La comunicación en las licenciaturas a distancia, como en el caso de la ESCASTO, es usada permanentemente por el tutor a través de su apoyo socio-afectivo (atiende los problemas personales del estudiante que estén limitando su aprendizaje), el pedagógico (en cuanto a orientar con la enseñanza de estrategias que faciliten el estudio, la lectura, la búsqueda y comprensión de contenidos), el acompañamiento durante su trayectoria escolar (para que el educando sienta que no está solo) y la orientación en cuanto a los procesos administrativos y servicios que ofrece la institución educativa (Olea, Valentín, Ramírez, Torres, Merchand, Hernández y Salazar, 2013), Sin embargo, la interacción no es un proceso mecánico, ya que hay una interacción social, producto de la co-presencia a través de la cual “las cogniciones y los sentimientos de unos son modificados por la presencia, ausencia o acción del otro y viceversa, de manera continua” (Fainholc, 2006, p. 57) y que se manifiesta en el trabajo colaborativo. La comunicación también motiva, apoya y favorece el sentido de pertenencia a la institución. El tutor, interactúa permanentemente con los educandos y con el

asesor, aunque su participación es más valorada ante la presencia de problemas y cuya actuación se hace presente a través de la comunicación.

A partir del informe semanal de actividades que publica el asesor en la plataforma educativa, el tutor revisa el desempeño de los estudiantes asignados y se contacta con el asesor para intercambiar información y con el tutorado para iniciar la retroalimentación. Todo ello iniciando con el contacto inicial de parte del tutor, la comunicación y retroalimentación (García, 2012), triada que se repite durante todo el tiempo que dura la unidad de aprendizaje (polivirtual).

Figura 1. Características y recursos de la comunicación entre tutores y estudiantes.



Figura 2. Comunicación que realiza el tutor con sus tutorados y con los asesores



### Comunicación con Tutorados

- Acercamiento inicial y reforzamiento permanente
- Bajo desempeño académico
- Incumplimiento de actividades
- Acciones de mejora
- Recomendaciones
- Felicitaciones

### Comunicación con Asesores

- Agradecimiento de informe
- Intercambio de información sobre el proceso de aprendizaje de estudiantes
- Situaciones personales del estudiante
- Buscar estrategias que apoyen al alumno

El *objetivo* de la investigación: Analizar cómo se percibía la comunicación, tanto desde el punto de vista del estudiante, como desde la visión de los propios tutores y los asesores/tutores y así establecer acciones que favorecieran la interacción en el modelo no escolarizado.

*Metodología.* Se partió del supuesto de que los estudiantes de las cuatro licenciaturas a distancia opinan que sus docentes (tutores y asesores/tutores) realizan sus funciones adecuadamente, siendo motivo de esta ponencia sólo lo correspondiente a la comunicación que se considera eje rector de todas las acciones realizadas por los protagonistas ya sean docentes o educandos. La investigación se desarrolló en dos fases.

1ª. Fase, de carácter descriptivo, se consideraron aportaciones que hicieron los tutores sobre sus funciones, y a partir de ellas se elaboró un cuestionario tipo Likert con cuatro niveles de respuesta (Totalmente de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo). El cuestionario se integró por 17 reactivos, además de los datos personales. Se piloteó con 28 estudiantes y se calculó la confiabilidad, resultando un  $\alpha = .846$ . Dicho cuestionario se publicó en plataforma durante los meses de septiembre y octubre de 2013.



Se obtuvo una muestra de sujetos voluntarios de  $n = 117$  estudiantes como sujetos voluntarios,  $n = 12$  tutores y 63 asesores/tutores, también como sujetos voluntarios.

2ª. Fase, cualitativa. Para obtener información sobre la actitud de los tutores, se elaboró una guía de entrevista y se contó con una  $n = 18$  tutores. Inicialmente se pretendió entrevistar a todos los tutores de las cuatro licenciaturas, pero la muestra se vio limitada por el paro de labores en la institución, que fue desde la última semana de septiembre a noviembre 2014.

### Resultados

#### Información emitida en los cuestionarios (fase cuantitativa)

Tabla 1. Opinión de los estudiantes sobre la comunicación de sus tutores

Reactivos respecto a la comunicación que realiza el tutor	Respuestas de los alumnos de las licenciaturas en modalidad a distancia			
	Contaduría Pública	Relaciones Comerciales	Negocios Internales.	Comercio Internacional
	Totalmente acuerdo y En acuerdo %	Totalmente acuerdo y En acuerdo %	Totalmente acuerdo y En acuerdo %	Totalmente acuerdo y En acuerdo %
Los tutores establecen una buena comunicación con los alumnos	77	80	44	67
El tutor se comunica con el alumno desde el inicio del periodo polivirtual	83	92	72	64
El tutor es un mediador entre los alumnos y el asesor	77	72	60	67

*Opinión sobre la comunicación.* De acuerdo a los datos de la tabla 1, los estudiantes de CP y de RC consideran que los tutores tienen buena comunicación con ellos y se establece en tiempo y forma desde el inicio del período polivirtual. En cambio para los alumnos de CI (66% en promedio) y NI (58.6% en promedio) la comunicación sí se da al inicio del bimestre pero no es eficiente.

*Opinión de los tutores sobre la comunicación.* Los tutores consideran que establecen comunicación desde el inicio del polivirtual, cuando hacen el primer contacto, interacción permanente y retroalimentación durante todo el período. La gran mayoría de estos docentes



opina que tienen una buena comunicación con sus estudiantes, lo que no tiene congruencia con lo que piensen los educandos al respecto,

Tabla 2. Opinión de asesores/tutores sobre la comunicación que establecen con los alumnos

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

Los asesores/tutores de RC están totalmente de acuerdo en que la comunicación que establecen con los estudiantes es sencilla, respetuosa y clara. En tanto para los de NI estas condiciones del proceso comunicativo en plataforma sólo se cumplen en un 75%. Los asesores/tutores de CP, un 92%, opinan que la comunicación es clara, respetuosa y sencilla. Los docentes de CI consideran, en un 95%, que comunicarse con los estudiantes es un proceso aunque la totalidad opina que sí son claros y se propicia el respeto en la interacción con los participantes.

*Información emitida en las entrevistas (fase cualitativa)*

Comunicación Permanente

Al revisar las respuestas emitidas por los tutores, se establece que el proceso de comunicación es una constante para realizar el apoyo pedagógico, socio-afectivo y la orientación. Específicamente en esta dimensión se consideran dos categorías, la



comunicación que se tiene con los tutorados y la que se realiza con los asesores mediante la plataforma educativa.

Tabla 3. Argumentos y definiciones de las categorías de Comunicación Permanente

Información emitida por los tutores respecto a la comunicación		
Categoría	Ejemplos de argumentos	Definición sintética
Interacción con tutorados	<p>Pues en virtual es a través de la mensajería interna, básicamente es a través de la mensajería interna. Y algunas veces a través del foro de orientación académica, cuando el asesor hace aclaraciones y cuando el tutor hace comentarios. Puede ser por correo, por la mensajería interna, por el foro. Debe ser muy sencilla, clara, específica y con mucho respeto. Porque en algo me he dado cuenta que a los chicos no les gusta leer cuando vienen muchas palabras, cómo que nada más leen arriba, al centro y al final, para captar la idea principal. Pero si me he dado cuenta que no les es muy alentador encontrarse con mucha información. Hay que ser muy puntuales, muy específicos en lo que nosotros les comentamos a los chicos.</p> <p>Mediante la plataforma. Desde el inicio del curso les doy la bienvenida, les sugiero que revisen el encuadre del curso y se pongan en contacto con sus asesores para aclarar cualquier duda que tengan respecto a las actividades. Les recomiendo que entreguen a tiempo sus actividades, den su mejor esfuerzo y trabajen para el logro de sus objetivos. Igualmente les indico en que horario voy a estar conectada para resolver sus inquietudes. La comunicación es permanente, debe ser clara y fluida para evitar confusiones. Me dirijo a ellos de manera personal, trato de establecer empatía con cada uno de ellos.</p>	<p>La comunicación es el proceso de interacción que establece el tutor con los estudiantes mediante la plataforma educativa</p>





<p>Retroalimentación con asesores</p>	<p>Considero que un tutor se comunica con su tutorado de manera constante a partir de los distintos medios que pueda tener a su alcance, quizás en un principio la comunicación solo pueda presentarse de manera electrónica y asíncrona, pero posteriormente, ya con el paso del tiempo y la confianza esta puede ser más personalizada ya sea mediante una videconferencia o una conversación telefónica.</p> <p>Esta es una labor verdaderamente ardua del tutor, porque tenemos que tener abierta tanto la plataforma educativa, la polivirtual, como nuestra plataforma de asesores y tutores, entonces al momento en que nosotros buscamos el reporte del asesor, encontramos a nuestro tutorado y vemos que este no ha cumplido o lleva algunas unidades mal, o no ha tenido comunicación con su asesor, inmediatamente debemos abrir la ventana de plataforma educativa, la polivirtual, y ponernos en contacto con el tutorado y decirle que está pasando, a ver que está sucediendo, por qué no has entrado, por qué no te has comunicado. Todo se puede tener un acuerdo, siempre y cuando exista una comunicación entre asesor, tutor y el tutorado. Entonces si esta comunicación debe ser en tiempo real.</p> <p>Considero, que retroalimentación de manera más puntual aquellos casos de tutorados que muestran un rendimiento académico bajo o en los caso de que ni el asesor o yo como tutor podamos establecer contacto con el tutorado para tener conocimiento de porque su desempeño.</p> <p>Las situaciones más comunes son problemas extraordinarios y de salud de los alumnos,</p>	<p>Es el intercambio de información sobre el desempeño de los tutorados o la comunicación sobre problemáticas que afecten su trabajo en las unidades de aprendizaje</p>
---------------------------------------	--	---



	<p>que debemos tener comunicación con el asesor ya que merma el desempeño del alumno, donde podemos buscar unas estrategias para apoyar al alumno.</p>	
--	--	--

De acuerdo a las opiniones de los entrevistados, la comunicación con los tutorados requiere de ciertas características para que sea eficaz y permita el intercambio de ideas. De igual forma, es indispensable la utilización de recursos que se encuentran en la plataforma educativa.

De esta manera, un insumo necesario para la correcta comunicación es la publicación por parte del asesor del informe de avances que tienen los estudiantes. Aplica aquí la idea de que sin información no hay comunicación, sin embargo el reporte del asesor no es suficiente para que se dé la comunicación en la modalidad. Se requiere necesariamente la interacción de los sujetos a través de mensajes escritos ya que la comunicación implica un proceso de diálogo, de participación y de intercambio de ideas, en la educación a distancia es necesario un diálogo didáctico mediado entre la institución -representada por el tutor- y el estudiante que, ubicado en un espacio diferente, aprende de forma independiente y cooperativa (García Aretio, 2011).

### Conclusiones

La comunicación en un entorno virtual reconfigura a los sujetos quienes se comunican ya que deben utilizar las TIC y aprovechar las características técnicas y comunicativas, de ahí que los tutores de las licenciaturas a distancia de la ESCASTO utilizan diversos recursos como foros, chats, correo electrónico, videoconferencia, todos mediados por la tecnología. Tanto el tutor, como el asesor y el estudiante son emisores-receptores dentro del proceso



comunicativo, que intercambian mensajes a partir de un tema específico y con una intención educativa.

Si bien, ante las potencialidades que ofrecen las TIC, el proceso comunicativo se hace variado entre los usuarios de una plataforma por la diversidad de canales, deben prevalecer los principios de interactividad, socialización o relación que señala García Aretio (2011). Los tutores reconocen que la comunicación está presente desde el inicio hasta el final del periodo polivirtual, que debe ser permanente, clara, precisa, personal e individual y favorecer la interactividad de los participantes y el desempeño de los estudiantes, aunque con base en la opinión de los estudiantes existen deficiencias en la comunicación de los tutores en la licenciatura en Negocios Internacionales.

#### Referencias

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

Fainholc, B. (2006). La interactividad en la educación a distancia. Argentina: Paidós.

García, J.C. (2012). Las funciones tutoriales. IPN. ESCASTO. Material de apoyo del curso para tutores.

García Aretio(2011). La Educación a Distancia. De la teoría a la práctica. España: Planeta.

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

Martínez, S. (2012). Metodología para el diseño instruccional de las unidades de aprendizaje en línea (DIDI). México: ESCASTO.

Morocho, M. y Rama, C. Editores (2012). Las nuevas fronteras de la educación a distancia. Ecuador: CALED/Virtual Educa/UTPL.

Olea, E., Valentín, N.O., Ramírez, E. T., Torres, A.D., Merchand, L., Hernández, D.R. y Salazar, R. (2013). Las funciones académicas del tutor y del asesor en las licenciaturas a distancia de la ESCASTO. Reporte de investigación en proceso de publicación.