



Revista EDUCATECONCIENCIA.
Volumen 27, No.28
ISSN: 2007-6347
Periodo: julio- septiembre 2020
Tepec, Nayarit. México
Pp. 126-146

Recibido: 01 de julio 2020
Aprobado: 14 de septiembre 2020
Publicado 20 de septiembre 2020

Percepción de estudiantes universitarios sobre la tutoría presencial y la virtual
Perception of university students about face-to-face and virtual tutoring

María del Rocío Carranza Alcantar
Universidad de Guadalajara, México
mcarranza@cualtos.udg.mx
ORCID: 0000-0003-1410-9130

Roberto Plascencia Jiménez
Universidad de Guadalajara, México
plascencia@cualtos.udg.mx
ORCID: 0000-0003-0586-4054

Claudia Islas Torres
Universidad de Guadalajara, México
cislas@cualtos.udg.mx
ORDID: 0000-0001-9929-4990

Alma Azucena Jiménez Padilla
Universidad de Guadalajara, México
ajimenez@cualtos.udg.mx
ORDID: 0000-0002-5118-9144

Percepción de estudiantes universitarios sobre la tutoría presencial y la virtual

Perception of university students about face-to-face and virtual tutoring

María del Rocío Carranza Alcántar

Universidad de Guadalajara, México

mcarranza@cualtos.udg.mx

ORCID: 0000-0003-1410-9130

Roberto Plascencia Jiménez

Universidad de Guadalajara, México

plascencia@cualtos.udg.mx

ORCID: 0000-0003-0586-4054

Claudia Islas Torres

Universidad de Guadalajara, México

cislas@cualtos.udg.mx

ORDID: 0000-0001-9929-4990

Alma Azucena Jiménez Padilla

Universidad de Guadalajara, México

ajimenez@cualtos.udg.mx

ORDID: 0000-0002-5118-9144

Resumen

Este artículo muestra un estudio que tuvo como objetivo conocer la percepción de los estudiantes universitarios sobre la tutoría presencial y la virtual, así como contrastar dichas opiniones. El método empleado fue el hipotético deductivo, bajo un diseño no experimental de nivel comparativo, que recogió la información en un período específico. Los resultados muestran que los alumnos que recibieron una tutoría presencial dicen sentirse más satisfechos con el aprendizaje obtenido, que quienes la que hicieron de manera virtual, lo cual contradice a la mayoría de las investigaciones presentadas en la literatura. Se sugiere continuar con este tipo de investigaciones en los que se profundice respecto a cómo motivar desde la virtualidad a los tutorados.

Palabras clave: Aprendizaje, Estudiantes, Percepción, Tutoría

Abstract

This article shows a study that aimed to know the perception of university students about face-to-face and virtual tutoring, as well as to contrast these opinions. The method used was the hypothetical deductive, under a non-experimental comparative level design,

which collected the information in a specific period. The results show that the students who received face-to-face tutoring say they feel more satisfied with the learning obtained than those who did it virtually, which contradicts most of the research presented in the literature. It is suggested to continue with this type of research that deepens regarding how to motivate the tutors from virtuality.

Keywords: Learning, Mentoring, Perception, Students

Introducción

Una de las problemáticas que enfrentan actualmente las Instituciones de Educación Superior refieren a los altos índices de deserción, rezago, reprobación y baja eficiencia terminal, lo que impacta de manera desfavorable en la calidad de los procesos educativos Narro y Arredondo, (2013), Gallegos, (2017); Ambulo, (2019), sin embargo, para combatir lo anterior, las universidades se han dado a la tarea de promover diversos programas, entre los que sobresalen la tutoría, a través de la cual se apoya al estudiante en la adaptación del medio en el que se desenvuelven García *et al.*, (2012), De la Cruz, (2017).

De esta manera la tutoría se convierte en una de las cuestiones de mayor demanda para las universidades, Martínez, (2016) pues aunque desde hace años se ha hablado de la importancia que este tipo de programas tienen para mejorar el aprovechamiento y apoyo en el aprendizaje del estudiante, éstas aún no son consideradas como fundamentales para el proceso educativo en el nivel superior; además de que una de las problemáticas más importantes es la confusión que existe entre la tutoría, la asesoría y la dirección, de tal manera que se cree necesario establecer con claridad por qué es trascendental que los estudiantes cuenten con un programa de tutorías que les ofrezca un apoyo directo en el transcurso de su trayectoria escolar.

En particular, Rodríguez Hoyos, *et al.*, (2015) señalan que la tutoría en la universidad tiene efectos positivos, ya que permite detectar necesidades que en muchas ocasiones permanecen ocultas, además de abrir diferentes canales de comunicación entre los distintos miembros de la comunidad universitaria, tanto al interior como al exterior de la misma, de tal manera que “la tutoría forma parte de la función docente y debe estar dirigida

a favorecer el trabajo individual y grupal de los estudiantes” (Rodríguez *et al.*, 2015, p. 469).

Por lo anterior, el acompañamiento que se da al estudiante por medio de estos programas, puede ser un mecanismo útil para personalizar y diversificar los procesos de aprendizaje, así como para satisfacer la demanda de la sociedad de conocimiento en cuanto a la generación de procesos de autorregulación en los mismos De la Cruz Flores, (2017).

De igual manera se puede señalar, de acuerdo con diversos estudios, que la tutoría ayuda también a los docentes para que desarrollen metodologías más activas como el aprendizaje por descubrimiento o el activo, con lo cual los propios estudiantes se vuelven más autónomos. En particular Narro Robles y Arredondo Galván, (2013), resaltan el papel de la tutoría en relación con la reciente revaloración de la cultura juvenil, y la necesidad de tratar a los alumnos como jóvenes en la perspectiva de una educación integral, no sólo en el plano cognoscitivo sino en todas sus dimensiones como personas.

Para poder llevar a cabo lo anterior, es necesario concientizar a los profesores y alumnos sobre la importancia que tiene la tutoría durante su trayectoria académica, hacer que identifiquen los beneficios que puede proporcionarles tanto en los aspectos académicos como en los administrativos Chavoya, (2013), ya que en algunas ocasiones se ha mostrado falta de compromiso hacia este tipo de programas de acompañamiento.

Es así que este tipo de acompañamiento por parte de los docentes hacia los alumnos, sigue siendo una meta por alcanzar, pues aún se sigue viendo como una estrategia emergente, lo que no permite que sea llevada a cabo con la formalidad correspondiente, y si a lo anterior se añade la pasividad de docentes y estudiantes hacia el desarrollo de la tutoría universitaria, la situación se convierte en un círculo vicioso de difícil resolución Martínez Juárez, *et al.*, (2016).

A pesar de lo anterior, las Instituciones de Educación Superior han empezado a realizar esfuerzos importantes que conlleven a mejorar las tutorías, implementando nuevas acciones que permitan que la comunidad académica tenga acceso a las mismas, de ahí que se ha incorporado la tutoría con apoyo de la tecnología, esto a partir de que se presentaron

algunos casos de éxito, De Juan González, (2019), Gutiérrez, *et al.*, (2015), y en los que se concluyó que las tutorías en línea constituyen una herramienta útil que facilita el seguimiento de los alumnos, que puede mejorar su rendimiento académico y aumenta su motivación, además de que los estudiantes lograron un nivel de mejoría superior que los que lo hicieron de forma presencial.

Es así que las tutorías han transitado desde la presencialidad hasta la virtualidad, por lo que ahora no solo se estructura en los momentos de intervención física (cara a cara), sino que se ha incluido la interacción virtual, la cual se lleva a cabo a través de variadas herramientas comunicativas. En este sentido, la tutoría virtual demanda un posicionamiento institucional y docente en relación con los fines, objetivos y contenidos de enseñanza-aprendizaje, así como en los roles del tutor y tutorado; el tipo de actividad didáctica o proceso instruccional más apropiado, y sobre todo con el papel asignado a la contextualización pedagógica.

A partir de los preceptos anteriores es que se consideró importante conocer la percepción de los estudiantes universitarios sobre la tutoría presencial y la virtual, así como contrastar dichas opiniones, esto con la finalidad de mostrar diferentes puntos de referencia respecto a esta labor, así como presentar los resultados que permitan la toma de decisiones a quienes están a cargo de estos procesos.

Marco teórico

La tutoría en el campo de la educación es considerada una actividad pedagógica que tiene como finalidad acompañar a los estudiantes en sus procesos formativos Sánchez, (2019), se pregona como una función de orientación y apoyo al estudiantado en su proceso para personalizar los aprendizajes y ayudar en el desarrollo de competencias, tanto a nivel personal como profesional.

Es así que de acuerdo con Lobato y Guerra (2016), la tutoría universitaria se establece como un proceso constituido técnicamente, con el fin de brindar a los estudiantes la información y la formación necesarias durante su trayectoria escolar, así como facilitar su inserción en la sociedad como ciudadanos y profesionales activos. “Para ser efectiva y

eficaz, la tutoría debe incardinarse en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que implica un aspecto gradual y acumulativo de experiencias que tienen para cada alumno” (Lobato y Guerra, 2016, p. 384)

En la tutoría universitaria se incluyen las actividades, procesos, actitudes personales y profesionales que caracterizan la relación entre el profesor y el estudiante. En este aspecto la tutoría considera al profesor como principal responsable de este proceso, procurando que el programa contribuya a la formación no solo académica, sino integral: profesional, social y personal del estudiante Giner, *et al.*, (2013). En este sentido la tutoría se define como un proceso orientador, en un espacio común y en el que se busca un mutuo acuerdo, mismo que debe tener una planeación bien diseñada, con la finalidad de que el tutor ayude al tutorado en aspectos académicos y/o profesionales.

En la literatura, diversos investigadores sostienen que el propósito de la tutoría es prevenir problemas futuros de adaptación al ambiente educativo e intervenir en cuestiones de desempeño académico, “se ocupa además en atender problemas relacionados con la eficiencia terminal, reprobación, habilidades de estudio, dificultades de aprendizaje, ansiedad ante los exámenes, estabilidad emocional, actitudes hacia la profesión y opciones de trayectoria” (Caldera, *et al.*, 2015, p. 109).

La tutoría es, por tanto, un elemento esencial para la formación universitaria, ya que comparte los fines del proceso de enseñanza aprendizaje, además de contribuir al logro del mismo, “facilitando la adaptación a la universidad, el aprendizaje y el rendimiento académico, la orientación curricular y la orientación profesional” (Fernández-Salinero, 2014, p. 134).

Continuando con la idea anterior, Fernández-Salinero, (2014) señala que la actividad tutorial debe concebirse como una acción sistémica, articulada y programada que apoya e impulsa trabajos que sirven para resolver los problemas del alumnado que se presentan en todas las universidades, es pues, un proceso que debe planificarse con miras a la prevención para determinadas actuaciones educativas, o intervenir si fuera preciso para lograr los objetivos de desarrollo competencial individual y profesional deseados.

Se pueden encontrar numerosos conceptos de tutoría, la mayoría de ellas relacionadas con el consejo y acompañamiento a los estudiantes, incluso algunas otras se presentan como un proceso de ayuda, con carácter formativo y orientador que contribuye a la formación integral del alumno; todas coinciden en que es una actividad inherente a la función docente y que puede desarrollarse de forma individual o grupal García, (2010).

Ahora bien, para poder llevar a cabo los fines de la tutoría, algunas universidades han optado por diversas modalidades, incluyendo el uso de tecnología como apoyo a dicha actividad, como es el caso de la tutoría virtual, a través de la cual también se han presentado casos de éxito importantes al implementarla.

La tutoría virtual

En la actualidad, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) están intrínsecamente presentes en el proceso de enseñanza aprendizaje “se entiende la importancia del uso de internet y su aplicación al modelo educativo actual pero aún no se define el rol que debe desempeñar estas tecnologías.” (Sigalés, y Mominó, 2009, p. 263). Aún con esto, la tutoría virtual empieza a formar parte de las actividades que apoyan la educación, buscando con ello brindar una mejor atención y pronta respuesta a los estudiantes.

Sin lugar a dudas las tecnologías han revolucionado lo que sucede en las aulas, además de traer consecuencias directas en el proceso de enseñanza y aprendizaje, de igual forma se ha mostrado que estas herramientas y aplicaciones pueden ayudar al docente para mejorar la interacción con sus estudiantes, generando aprendizajes abiertos y flexibles, además de implementar el interés y motivación del alumnado Suárez, (2017).

Ahora bien, para que la tutoría virtual pueda llevar a cabo sus finalidades, es necesario realizar un óptimo trabajo de acompañamiento a distancia, centrándose en mantener la cordialidad entre los participantes, así como la tolerancia, el respeto, la flexibilidad, autenticidad y empatía, entre otros. También es importante que se fomente la

capacidad de autocrítica, no solo del tutorado, sino del propio tutor, todo ello con miras a mejorar este proceso Hernández-Sánchez y Ortega, (2015).

En este sentido, en un estudio presentado por Martínez Clares, *et al.*, (2016), señalan que la tutoría virtual, surge a partir de que las tecnologías y la búsqueda de apoyo a los estudiantes se conjuntaron ofreciendo una formación flexible, abierta y de calidad. “No consiste simplemente en la utilización puntual y aislada de alguna herramienta concreta, sino que precisa del empleo de una variedad de recursos/entornos virtuales de comunicación a través de los cuales pueda enriquecerse el intercambio comunicativo y la propia función tutorial” (Martínez, *et al.*, 2016, p. 291).

De acuerdo con Amézquita y Sánchez, (2017) para ser un asesor virtual se deben considerar ciertas características, como conocer y gestionar el uso de las TIC, supervisar el proceso que llevan los estudiantes, motivar en todo momento la participación y expresarse asertivamente al momento de mantener comunicación el alumno.

Es decir, la tutoría en la virtualidad puede funcionar como forma de prevención y apoyo a los estudiantes, aunque al carecer de cercanía entre docente y estudiante podría generar más vacíos y ausencias durante el aprendizaje, lo cual puede resultar contraproducente y llevar a la deserción con mayor facilidad, por lo que es necesario poner especial atención en este tipo de acompañamiento González, *et al.*, (2018).

En este sentido, Gallegos, (2017) han manifestado la importancia de impulsar la cercanía entre los actores involucrados en las tutorías y han propuesto que se realice mediante el uso de redes sociales y creación de grupos de WhatsApp; dado que aún existe apatía e indiferencia entre los involucrados, por lo que a través de estos medios es posible dar los primeros pasos, ya sea mediante una serie de pláticas para estudiantes (grupal) o dinámicas individuales.

Por su parte Guerra-Martín, *et al.*, (2017) plantean la tutoría virtual como una estrategia a través de la cual, los tutorados pueden tener mayor accesibilidad y cercanía con quien los acompaña, sin embargo, aseguran que para lograr lo anterior es necesario potencializar el uso de diversas herramientas de comunicación, como son el chats o video-

llamadas, ya que los estudiantes demandan una atención rápida, a la vez que fluida y personalizada.

La tutoría y el aprendizaje en la universidad

Lograr un aprendizaje en el estudiante es la constante y principal razón de las instituciones de educación superior, al respecto la literatura ha mostrado diversos casos en los que se muestra el impacto que la implementación de programas de tutoría, ya sea de manera virtual o presencial, ha tenido en los estudiantes. A continuación, se muestran algunas de las investigaciones que revelan dicha situación.

Por su parte, García, *et al.*, (2015) realizaron un estudio en el que se valora el impacto que tiene la tutoría grupal en la universidad, principalmente en el aprendizaje y el desempeño académico de los estudiantes, concluyendo que la tutoría es importante, incluso en algunas situaciones se puede tornar como fundamental para que el alumno logre culminar sus estudios.

En este mismo tenor, Sánchez y Melo, (2014) realizaron otro estudio en el que se centraron en investigar el Programa de Tutorías Virtuales, el cual surgió como estrategia para ayudar a los estudiantes a superar las diferencias entre la educación media y la universitaria; en dicha pesquisa detallan las actividades propias de las tutorías y el aprovechamiento que se hace de los entornos virtuales como apoyo al acompañamiento, seguimiento y fortalecimiento de los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes, sobre todo el aprendizaje del alumno. Como parte de los resultados se presentan algunos testimonios que dan cuenta del impacto positivo generado a través del desarrollo del programa.

Otra de las investigaciones en la que se muestra un caso de éxito para el aprendizaje en el estudiante, es la realizada en la Universidad Pública de Costa Rica y publicado por Yon y Hernández, (2019), en la que preguntaron a los estudiantes sobre su percepción en relación a la satisfacción que tuvieron en la atención derivada del acompañamiento en la tutoría. Los resultados muestran que los alumnos manifestaron que el uso de las TIC y la

atención recibida por parte de los tutores fueron fundamentales para que el programa tuviera éxito.

Por su parte, Santos, (2019) realizó un estudio en el que abordó el seguimiento del alumno mediante la tutoría en el entorno virtual, con el objetivo de mejorar su formación en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los resultados mostraron que la percepción de la tutoría por parte de los estudiantes mejoró significativamente, y con ella la posibilidad de interactuar mejor con el alumnado a través de su uso en el entorno virtual, lo cual también resultó benéfico en su aprendizaje.

Los estudios antes expuestos muestran la forma, que tanto la tutoría virtual como la presencial, pueden traer consigo beneficios directos en el aprovechamiento del aprendizaje por parte de los estudiantes, incluyendo algunos otros en los que muestran el impacto que tiene al combinar ambas modalidades en tutorías.

Por otro lado, y contrario a lo anterior, hay diversas investigaciones en los que muestran que la actitud de los estudiantes hacia la tutoría no es la esperada, tal es el caso del estudio presentado por Caldera, *et al.*, (2015), en el que exponen que los estudiantes mostraron actitudes ligeramente positivas, existiendo diferencias significativas respecto del tipo de carrera y sexo, aunque éstas no eran las esperadas por las autoridades. En dicha investigación se sugiere realizar más indagaciones respecto de las razones que explican los hallazgos y de cómo la práctica de la tutoría ha impactado en la calidad de los programas educativos.

De igual manera, Vásquez, *et al.*, (2015) investigaron el plan de tutorías de la Universidad Politécnica de Sinaloa, México; concluyeron que había una falla en el programa de acción tutorial donde se habla sobre la integridad educativa de la tutoría y se resalta que “Es evidente la necesidad de fomentar la tutoría virtual ya que es más cómoda, accesible y rápida tanto para el tutor como para el estudiante” (Vásquez, *et al.*, 2015, p. 17).

Lo anterior muestra los distintos casos de éxito, y en muy pocos, en los que la tutoría no ha funcionado como se esperaba, sin embargo, en todos se manifiestan que la tutoría virtual es

una herramienta que puede suplir algunas deficiencias que ha presentado la tutoría presencial.

Metodología

El método empleado para este estudio fue el hipotético deductivo, bajo un diseño no experimental de nivel comparativo, que recogió la información en un período específico, y esta fue al momento en que se aplicó una encuesta que fue diseñada “*Ad hoc*”, enfocada a conocer la percepción de los estudiantes universitarios sobre la tutoría presencial y la virtual.

La investigación se llevó a cabo con 28 alumnos del quinto semestre de la licenciatura en ingeniería en computación, de una universidad pública mexicana. Las edades de los estudiantes se encuentran entre 18 y 26 años de edad y los participantes fueron 21 hombres y 7 mujeres, predominando hombres por la naturaleza de la carrera.

El instrumento se diseñó bajo una escala tipo Likert, de acuerdo con Malave, (2007), el cual se aplicó a la totalidad de los estudiantes, tanto a quienes tomaron la tutoría de manera presencial, como a quienes optaron por la tutoría virtual. Dicha encuesta consta de 13 preguntas, las cuáles se dividieron principalmente en las siguientes dimensiones, todas vistas desde la percepción del estudiante: aprovechamiento del curso, reflejado en las actividades realizadas y completadas en cada uno de los cursos; espacio de desarrollo: el sentir del alumno respecto a la modalidad de la tutoría tomada virtual o presencial.; estructura del curso: la utilidad del curso como abono al proyecto terminal, así como tiempos y objetivos claros; contenido del curso: contenidos adecuados, profundidad y exposición con claridad; Satisfacción personal: si el alumno se siente satisfecho con su participación e implicación en el curso.

Resultados y discusión

Se presentan los resultados obtenidos a partir del instrumento aplicado y de acuerdo con cada una de las categorías que fueron establecidas. Para el apartado de aprovechamiento de la tutoría presencial y virtual, el curso se divide en cuatro actividades,

mismas que obtuvieron las siguientes ponderaciones, para la tutoría presencial el 90.91% realizaron y concluyeron las actividades, mientras que solo el 76.63% de los estudiantes que cursaron la tutoría en la modalidad virtual las terminaron, tal como se muestra en la tabla 1.

Estos resultados concuerdan con lo presentado por Palermo y Gaul, (2014), quienes durante sus estudios mostraron que puede haber casos de éxito en cualquier tipo de tutoría, sin embargo la tabla muestra que las actividades realizadas en la tutoría presencial fueron más elevadas que las hechas a través de la virtualidad, lo que contradice a diversos estudios presentados por Giner, Muriel y Toledano, (2013), Suárez, (2017) y Vásquez, et al., (2015) en los que muestran casos de éxito de la tutoría virtual contra la tutoría presencial.

Tabla 1

Total de resultados del curso en ambas modalidades

Modalidad	Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3	Actividad 4	Total
Presencial	92.06	90.73	89.13	90.86	90.70
Virtual	81.15	74.62	72.69	78.08	76.63

Fuente: elaboración propia

Con respecto al espacio físico en el que se llevó a cabo la tutoría se les cuestionó sobre las condiciones físicas que consideran adecuadas para facilitar el proceso formativo. Los resultados en este aspecto señalan que el alumno que tomó la tutoría en modo presencial se encuentra más satisfecho que el alumno que tomó la tutoría en forma virtual, tal como se muestra en la tabla 2.

Lo anterior se debe a que al alumno aún le es familiar el ámbito presencial, más amigable e incluso de alguna manera encuentra motivación para desarrollar su aprendizaje, sin embargo, se demostró que la modalidad virtual, aunque el espacio de la tutoría es mucho más flexible en tiempo, el alumno manifestó inconformidad, esto puede estar relacionado directamente a la motivación, expectativas y logros del alumno.

En este sentido, las deducciones coinciden con lo presentado por Giner, Muriel y Toledano, (2013), quienes consideraron que el avance en el desarrollo de las metodologías que emplean la tutoría debe ir acompañado con acciones que las autoridades académicas deben realizar, como es el caso de mejorar los espacios virtuales, sobre todo en cuanto a su accesibilidad; lo anterior para que las tutorías virtuales puedan tener éxito y cumplir con los retos que implica este tipo de tareas.

Tabla 2

Porcentajes de satisfacción respecto al espacio físico donde se tomó la tutoría.

	Presencial	Virtual
Muy satisfecho	33.33%	15.38%
Bastante satisfecho	66.66%	53.84%
Poco satisfecho	0%	30.79%
Insatisfecho	0%	0%

Fuente: elaboración propia

En relación con el contenido se mostraron varios indicadores que miden la calidad de contenidos y estructura de la tutoría. En general la mayoría se mostraron satisfechos en ambas modalidades, sin embargo, se notó que un 23% de alumnos, quienes dicen sentirse poco satisfechos, son quienes llevaron la tutoría de manera virtual. Lo anterior se muestra en la tabla 3.

Tabla 3 Contenidos y estructura de la tutoría

	Presencial	Virtual
Muy satisfecho	66.66%	15.38%
Bastante satisfecho	33.33%	61.53%

Poco satisfecho	0%	23.07%
Insatisfecho	0%	0%

Fuente: elaboración propia

Lo anterior puede ser un indicador para poder entender las necesidades específicas del alumno y mejorar la tutoría virtual, tal como lo menciona Massé, *et al.*, (2014), quienes encontraron este tipo de debilidades y a partir de esto delinearón estrategias para poder ofrecer una mejor actividad tutorial en línea.

Por otro lado, para la percepción del estudiante sobre si la tutoría les ayudó a alcanzar sus objetivos de aprendizaje, los resultados, representados en la tabla 4, muestran que, aunque el 60% de los alumnos en modalidad presencial se encuentran bastante satisfechos con el cumplimiento, existe un 13.33% de alumnos poco satisfechos. Para el formato virtual se muestra que el 30.76% también dicen sentirse poco satisfechos, esto se podría explicar por la falta de motivación por parte del estudiante, aunque también podría ser que el contenido de la tutoría no era adecuado o suficiente, aunque esta respuesta contradice las presentadas en las tablas siguientes, en la que expresan su percepción respecto al curso y los datos mostrados por los estudiantes como positivos.

Tabla 4

Objetivos alcanzados en el curso.

	Presencial	Virtual
Muy satisfecho	26.66%	0%
Bastante satisfecho	60%	61.53%
Poco satisfecho	13.33%	30.76%
Insatisfecho	0%	7.69%

Fuente: elaboración propia

El siguiente indicador muestra si los alumnos percibieron que los materiales y documentos proporcionados por el tutor fueron adecuados para el proceso de tutoría. Los resultados se presentan en la tabla 5, en la que se muestra que la mayoría de los alumnos que cursaron la tutoría presencial se encuentran muy satisfechos o bastante satisfechos con

el material entregado, por otro lado, los alumnos de la modalidad virtual, aunque la mayoría con un 76.92% se encuentran bastante satisfechos el 15.38% se encontró poco satisfecho con la proporción de materiales en el curso. Lo anterior contradice lo propuesto por Dueñas, (2016) quien señala que el material presentado puede ser limitado por el tutor en modalidad presencial, pero en línea crece considerablemente gracias a la ayuda de internet.

En este sentido se puede considerar otro factor importante, que podría ser el acompañamiento entre el tutor y los tutorados, ya que se ostenta la disponibilidad de ambas partes y que afecta la relación integral o la modalidad con que se llevó a cabo, tal como lo menciona Martínez, *et al.*, (2016).

Tabla 5
Materiales proporcionados en la tutoría.

	Presencial	Virtual
Muy satisfecho	66.66%	7.69%
Bastante satisfecho	33.33%	76.92%
Poco satisfecho	0%	15.38%
Insatisfecho	0%	0%

Fuente: elaboración propia

En cuanto a las expectativas acerca del curso y de sus contenidos, en la Tabla 6 se encuentran los resultados que manifiestan que en la modalidad presencial los tutorados estuvieron bastante satisfechos, esto demuestra que los contenidos del curso cumplieron las expectativas de los alumnos, por otro lado, en la modalidad virtual, aunque la mayoría, un 84.59%, se encontró muy satisfecho, el 15.38% se encontró poco satisfecho con lo que esperan de los contenidos. Es importante notar que, aunque los mismos contenidos fueron ofrecidos tanto en lo presencial como en lo virtual, las expectativas no fueron cubiertas, esto puede ser por la modalidad en la que se tomó la tutoría o la interpretación de los contenidos por parte del estudiante.

Tabla 6
Expectativas cubiertas de los contenidos de la tutoría

	Presencial	Virtual
Muy satisfecho	40%	7.69%
Bastante satisfecho	60%	76.9%
Poco satisfecho	0%	15.38%
Insatisfecho	0%	0%

Fuente: elaboración propia

Dado que la participación del alumno es primordial en la tutoría, se incluyó una pregunta con respecto a cómo percibieron su participación. Las respuestas del ítem se muestran en la siguiente tabla y tienen diferentes matices acerca de la autoevaluación por parte de los estudiantes, pues señalan que en la modalidad presencial el 66.66% se encuentra bastante satisfecho y el 33.33% está muy satisfecho, lo cual demuestra que la participación y motivación propia del alumno en la modalidad presencial fue buena, por otro lado, en la modalidad virtual se presentó que el 0% se encuentran muy satisfechos con su participación, el 76.92% se encuentran bastante satisfechos y el 23.07%, está poco satisfecho, esto indica que el alumno cree que su participación fue poca o no fue excelente.

Tabla 7
Satisfacción de la participación de los alumnos en el curso.

	Presencial	Virtual
Muy satisfecho	33.33%	0%
Bastante satisfecho	66.66%	76.92%
Poco satisfecho	0%	23.07%
Insatisfecho	0%	0%

Fuente: elaboración propia

Se considera que lo anterior es producto de que existe una deficiencia en la implementación de la tutoría en línea, así como en los parámetros establecidos para que las instituciones se adapten al mundo virtual. De igual forma, se razona que, aunque los alumnos y tutores, estén inmersos en el mundo virtual, esto no significa que estén familiarizados con plataformas específicas para llevar a cabo la tutoría virtual.

Conclusiones

Los resultados presentados muestran un comparativo entre las percepciones de un grupo de estudiantes que recibieron una tutoría virtual y quienes la llevaron de manera presencial; sobresale que quienes la cursaron presencialmente dicen estar más satisfechos que aquellos que lo hicieron de manera virtual, lo cual contradice a la mayoría de las investigaciones presentadas en el apartado teórico, en donde muestran casos de éxito al utilizar una tutoría virtual.

Se resalta que los datos arrojados también revelan que la tutoría virtual les ayuda en su aprendizaje, siempre y cuando el estudiante se encuentre motivado y las estrategias utilizadas por el profesor estén bien diseñadas. En este sentido la motivación se ostenta como un factor indispensable para tomar en cuenta en el caso de la tutoría en línea, además de que es necesario conocer cómo los alumnos interpretan la atención del tutor y adquieren la estimulación para realizar la tutoría.

Tal como se señaló en el apartado de resultados y discusión, las respuestas obtenidas por los estudiantes, cuando dicen que no están totalmente satisfechos con su participación, se debe, quizá a la falta de un diseño instruccional pertinente para el programa de tutoría, pues resulta más sencillo recibir una explicación de cara a cara por parte del profesor. También se considera que el contenido del curso no fue el adecuado o suficiente, y la motivación de los estudiantes no se logró en esta modalidad.

Para dar solución a lo anterior se ha propuesto que el tutor pueda utilizar diferentes herramientas que ayuden y motiven la participación de los estudiantes, con

retroalimentación continua, mensajes de apoyo y atención personalizada, mostrando interés en los diversos problemas que se puedan presentar, como la poca motivación o deserción de los tutorados.

Otra de las situaciones que se resaltan es que a lo largo de las respuestas dadas por los estudiantes se puede notar que quienes cursaron la tutoría virtual no señalaron sentirse incómodos, de hecho, como se puede observar en la tablas de los resultados, la mayoría decía estar satisfecho con su formación, con el espacio en el que se llevó las tutorías, con el tutor, con las actividades; sin embargo también en la mayoría de las respuestas se puede advertir que quienes recibieron la tutoría presencial se sintieron aún más satisfechos que los de la virtual..

Como ya se explicó, para que la tutoría tenga éxito, independientemente de la modalidad, el principal elemento es que el estudiante esté motivado para aprender, aunque también depende en gran parte del tutor, su forma de impartir y estructurar la tutoría, siempre tomando en cuenta las necesidades del estudiante, sobre todo en la modalidad virtual, pues el diseño instruccional y la retroalimentación constante deben ser claros y motivantes para que el estudiante logre el aprendizaje.

Finalmente se considera necesario continuar con este tipo de estudios en los que se amplíe y profundice respecto a cómo la tutoría virtual puede ser una herramienta que apoye el aprendizaje de los estudiantes, donde se pueda encontrar el cómo motivar, desde la virtualidad a los tutorados, además de que es importante conocer la aplicación de este tipo de comparativas en otros contextos, así como en otras carreras, en las que quizá, por el tipo de contenido, la tutoría virtual sea de mayor impacto que en la presencial.

Referencias

Adán, A. (2017). El impacto de la tutoría académica en el nivel superior. (Tesis para obtener el grado de maestro en Administración y Gestión en Instituciones Educativas). Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Puebla, México.

- Ambulo, G. (2019). *Las tutorías como estrategia para el acompañamiento del estudiante en su formación profesional*. Panamá: Universidad Especializada de las Américas.
- Amézquita, M., y Sánchez, S. (2017). La tutoría virtual en educación a distancia: tres casos de acompañamiento en el ITESI. *Pistas Educativas*, 39, p.10-18.
- Caldera, J., Carranza, M., Jiménez, A., y Pérez, I. (2015). Actitudes de los estudiantes universitarios ante la tutoría. Diseño de una escala de medición. *Revista de la Educación Superior*, 44(173), p.103-125.
- Chavoya, J. (2013). *Plan de acción tutorial*. Jalisco: Centro Universitario del Norte.
- De la Cruz, G. (2017). Tutoría en Educación Superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. *Revista de Investigación Educativa*, (25), p.34-59.
- De Juan, P. (2019). Estudio comparativo experimental entre un entorno virtual y otro presencial en una asignatura de Inglés. *Porta Linguarum*(32), p.119-134.
- Dueñas, K. (2016). *Wormholeit*. recuperado de <https://www.wormholeit.com/es/novedades/751-las-5-diferencias-fundamentales-entre-la-educacion-virtual-y-presencial>
- Fernández-Salineró, C. (2014). La tutoría universitaria en el escenario del espacio europeo de educación superior: perfiles actuales. *Teoría de la educación. Revista Interuniversitaria*, 26(1), p.161-186.
- Garcés, E., Garcés, E., y Alcívar, O. (2016). LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL cambio de la educación superior en el siglo XXI: reflexiones para la práctica. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), p.171-177. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400023&lng=es&tlng=es.
- García, B. (2010). La tutoría en la universidad de Santiago de Compostela: percepción y valoración de alumnado y profesorado. *Tesis doctoral*. Santiago de Compostel, España: Universidad de Santiago de Compostela.
- García, R., Cuevas, O., Vales, J., y Cruz, I. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 14(1), p.106-121.
- Giner, Y., Muriel, M., y Toledano, F. (2013). De la tutoría presencial a la virtual: la evolución del proceso de tutorización. *REDU Revista de docencia Universitaria*, 11(2), p.89-106.
- González, S. J., López, W., Rivera, P., Cárdenas, M., y Pérez, H. (2018). Propuesta de Tutoría Virtual para los programas educativos en modalidad no escolarizada de la Universidad Autónoma de Nayarit. *UTP*, 2(2), p.97-105.

<http://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/MICA/article/view/581/614>

- Guerra-Martín, M.-D., Lima-Serrano, M., y Lima-Rodríguez, J.-S. (2017). Oferta y uso de tutorías virtuales y presenciales. *Culture and Education, Cultura y Educación*, 29(4), p.798-832. recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6271527>
- Gutiérrez, C.-B., García, M.-J., Pérez, C., Sahagún, A.-M., Martínez, S., Díez, R., y Rodríguez, E.-F. (2015). Implementación de tutorías académicas en línea en una asignatura básica del grado en veterinaria. *REDU Revista de docencia universitaria*, 13, p.97-121.
- Hernández-Sánchez, A., y Ortega, A. (2015). Aprendizaje electrónico afectivo: un modelo innovador para desarrollar una acción tutorial virtual de naturaleza inclusiva. *Formación Universitaria*, 8(2), p.19-26.
- Lobato, C., y Guerra, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: avances y desafíos. *Educar*, 52(2), p.379-398.
- Malave, N. (2007). Escala tipo Likert. Venezuela: Universidad Politécnica experimental de paria.
- Martínez, P., Pérez, y Martínez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XXI*, 19(1), p.287-310.
- Martínez, M., Pérez, J., y Martínez, P. (2016). ¿Cómo avanzar en la tutoría universitaria? Estrategias de acción: los estudiantes tienen la palabra. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 27(2), p.80-98.
- Martínez, K. (2016). *Satisfacción de la acción tutorial de los alumnos de las licenciaturas de enfermería y gerontología de la UAEMex*. México: UAEM.
- Massé, M., Reyes, C., y Mac, M. (2014). Una experiencia de tutoría virtual en el ingreso universitario. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Buenos Aires, Argentina.
- Narro, J., y Arredondo, M. (2013). La tutoría. Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Horizontes*, 35(141), p.132-151. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000300009
- Rodríguez, C., Calvo, A., y Haya, I. (2015). La tutoría académica en la educación superior. Una investigación a partir de entrevistas y grupos de discusión en la Universidad de Cantabria (España). *Revista Complutense de Educación*, 26(2), p.467-481.
- Sánchez, P. (2019). La orientación educativa en la universidad desde la perspectiva de los profesores. *Universidad y Sociedad*, 9(3), p.39-45.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300006&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300006&lng=es&tlng=es)

- Sánchez, L., y Melo, A. (2014). El programa de tutorías en el proyecto “clase virtual de matemática y tutorías”. *Conferencia Latinoamerica sobre Abandono en la Educación Superior*. Panamá: Universidad Tecnológica de Panamá.
- Santos, J. (2019). La tutoría como herramienta de mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje presencial y virtual del Grado en Derecho. En REDINE (Eds.), *Edunovatic*, (p. 666-669). Madrid: REDINE.
- Sigalés, C., y Mominó, J. (2009). *La integración de internet en la educación escolar española*. Madrid, España: Fundación Telefónica.
<https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=l8jkCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA103&dq=internet+en+la+educaci%C3%B3n&ots=pPGHFhgnzl&sig=xp9Lzvt-3q2pcJ1NYPvzQYJBRoI>
- Suárez, B. (2017). WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. *RESU Revista de docencia universitaria*, 15(2), p.193-210.
- Vásquez, C., Espino, P., y Olaguez, J. (2015). Repercusiones de la tutoría académica en estudiantes de ingeniería. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 5(10), p.1-18.
- Yon, S., y Hernández, G. (2019). Tutoría en la educación superior: análisis de la percepción de profesionales y estudiantes en una universidad pública. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo RIDE*, 9(18).