

# La tutoría virtual en el modelo educativo a distancia. Factores de deserción. El caso del programa piloto aplicado en la UNADM

*Joaquín Careaga Perkins y Ma. de Lourdes Murillo López*

## *Introducción*

El presente trabajo aborda un enfoque sobre la importancia de la acción tutorial en la educación a distancia, a través de la experiencia de la Universidad Abierta y a Distancia de México (UNADM). Desde su creación, en ella, se ha observado que un gran número de estudiantes abandona los estudios, sobre todo en los primeros semestres, debido primordialmente a la necesidad de contar con un empleo a la par de realizar sus estudios, por lo cual, la carga de trabajo se vuelve excesiva, genera incompatibilidad entre los horarios requeridos para desarrollar ambas actividades y limita los tiempos de dedicación al estudio. Asimismo, debido a que su nivel socioeconómico es bajo, algunos no cuentan con acceso a internet desde su hogar, y otros, además, no alcanzan a cubrir sus necesidades básicas. Finalmente, la poca comunicación del docente en línea genera una sensación de ausencia en sus estudiantes.

Aunado a lo anterior, se identifican otros factores que afectan la continuidad de los estudiantes en la carrera iniciada, como complicaciones en el ámbito personal y familiar, enfermedades, percepción equivocada sobre el modelo a distancia –al considerarlo más sencillo que el escolarizado–, la falta de administración del tiempo para estudiar de manera organizada y su poca experiencia en el manejo de las TIC (UNADM, 2015).

Con fundamento en el Programa Sectorial de Educación 2013-2018, derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, donde se destaca el objetivo 3 que indica la necesidad de “Asegurar mayor cobertura, inclusión y equidad educativa entre todos los grupos de la población para la construcción de una sociedad más justa” (SEP, 2013), y de manera específica con el objetivo 3.2, que consiste en “Impulsar nuevas acciones educativas para prevenir y disminuir el abandono escolar en la educación media superior y superior” (SEP, 2013); la UNADM implementa el Programa Pi-

loto de Tutoría para fortalecer la formación académica de los estudiantes en riesgo de deserción. De acuerdo con lo anterior, la tutoría en la UNADM se concibe como una estrategia para contribuir a la disminución de la deserción escolar a través del apoyo y el acompañamiento a los tutorados durante su trayectoria educativa, para el desarrollo de sus habilidades y capacidades en el empleo de estrategias de estudio indispensables en la modalidad a distancia. En este sentido, el tutor es una persona capacitada para orientar a sus estudiantes hacia un proceso de aprendizaje autónomo, crítico y reflexivo; con experiencia para generar un ambiente de cercanía y confianza favorable al desarrollo personal del mismo.

## *Programa Piloto de Tutoría en la UNADM*

El Programa Piloto de Tutoría se implementó del 17 de julio de 2015 al 15 de diciembre de 2016

« Asegurar mayor cobertura, inclusión y equidad educativa entre todos los grupos de la población para la construcción de una sociedad más justa. »

para estudiantes identificados con riesgo de deserción, durante el ciclo escolar 2015-2-bloque 1,<sup>1</sup> con el estado de “nunca”; es decir, aquellos que inscribieron asignaturas en el semestre julio-diciembre de 2015, y que para el segundo bloque del mismo, aún no habían ingresado a ninguna de las asignaturas inscritas. Por lo anterior, se realizó una muestra aleatoria que correspondió a 2 066 estudiantes, quienes aceptaron participar en el Programa Piloto de Tutoría en la UNADM, de los cuales, 189 concluyeron sus asignaturas positivamente, lo que equivale a 9.10% de los invitados.

### *Selección y asignación de tutores*

Para conformar el equipo de tutores, se seleccionaron 22 egresados de nueve programas educativos, quienes cumplían con los requisitos de: haber egresado con promedio mayor a nueve, contar con tiempo suficiente (haber cursado la carrera durante cinco años) para ser tutor honorífico, y la aprobación del proceso de selección conforme a la convocatoria del Programa Piloto de Tutoría.

Se convocó a la primera reunión de tutoría, en la que se explicó la función del tutor y en qué consistía la forma de trabajo del programa. Se realizó una entrevista, el llenado de formatos, la firma de carta compromiso de confidencialidad, la fecha de inicio de trabajo, la asignación de grupos, así como la información de las fechas para recibir capacitación a través de la plataforma *Blackboard Collaborate* en los cursos: “Inducción a la vida universitaria”, “Uso de herramientas y plataforma”, “Perfeccionamiento

docente”, “Curso-Taller para Tutores. Liderazgo y Trabajo en Equipo”.

La asignación de estudiantes a los tutores se llevó a cabo a partir de la muestra de los 2 066 estudiantes que aceptaron participar en el Programa Piloto de Tutoría. El tutor que inicialmente fue asignado al grupo lo atendió desde el principio hasta el final del programa referido, tomando en cuenta las diferentes licenciaturas a las que pertenecían los estudiantes, la división académica correspondiente y el interés que mostraron los estudiantes para ser acompañados por un tutor.

### *Seguimiento a tutores y tutorados*

El acompañamiento quedó registrado en fichas de seguimiento individual, en donde cada tutor incluyó sus datos y los del tutorado, así como el registro de las asesorías y orientaciones con cada uno de los 189 estudiantes, describiendo las dificultades e incidencias ocurridas, de la misma manera que el seguimiento y las soluciones propuestas.

Asimismo, cada tutor redactó un informe general donde se indicó, además de los datos generales, el semestre en que se ubica el estudiante y las sesiones atendidas por cada tutor. El seguimiento a los tutores se realizó por medio de cada uno de los informes de los tutores a través de los instrumentos: “Reporte global de la tutoría” e “Informe de la tutoría”. Del mismo modo, se les dio seguimiento a los tutores a través del correo electrónico institucional, creado para esta fase piloto y también por parte de encargados egresados administradores del proyecto designados para tal actividad honoraria.

« La implementación del Programa Piloto de Tutoría de la UNADM hizo palpable la necesidad de contar con un programa permanente que permita rescatar a estudiantes con alta probabilidad de interrumpir sus estudios. »

1 El semestre se identifica con la nomenclatura 2015-2-B1 y está conformado por dos bloques (B1 y B2). Al bloque 1 corresponden los siguientes periodos: enero a marzo y julio a septiembre; al bloque 2: de abril a junio y de octubre a diciembre. En cada bloque los estudiantes se inscriben a tres materias, lo que da un total de seis materias por semestre.

### Resultados del Programa Piloto de Tutoría. Porcentaje de retención a partir de los estudiantes originalmente asignados

De acuerdo con los instrumentos de seguimiento (UNADM, 2015), se añaden a los principales factores de deserción en los tutorados comentados al inicio del artículo los siguientes: el poco apoyo y acompañamiento docente en cuanto a respuestas a las dudas en las diferentes asignaturas del programa educativo que cursa el tutorado con 551 solicitudes, las cuales representan 84% del total; el saber ofrecer la orientación correcta en los diferentes trámites escolares –como reinscripciones, envío de documentos y calendario, entre otros–, con 73 solicitudes que implican un 11%; y finalmente, el contar con un profesional especializado para la orientación ante situaciones personales, con 5% de solicitudes respecto del total.

Al evaluar los instrumentos de seguimiento se obtuvo un total de 659 acompañamientos realizados por el Programa Piloto de Tutoría, en donde 83% de las solicitudes corresponden, en primer lugar, al apoyo y acompañamiento académico; de los 189 tutorados registrados en 2015-2, para 2017-1, bloque 1 siguen registrados 71 sin haber causado baja parcial o de asignatura, lo que equivale a 38.62% de estudiantes que en 2015-2 tenían el estatus nunca; es decir, con el programa piloto continuaron sus estudios 71 estudiantes que estaban en riesgo de abandono.

Dando seguimiento a los 189 estudiantes tutorados, en el periodo 2017-1 B2, 118 registraron inscripción de asignaturas, por lo que el porcentaje de retención en cuanto a inscripción fue de 62%. Los 71 estudiantes restantes dejaron de inscribirse en el ciclo 2016-1, en el 2016-2 y 2017-1; por lo que el índice de deserción bajo este Programa Piloto de Tutoría fue de 38%.

En la Tabla 1 se muestra el comportamiento de los 71 estudiantes que siguen activos para 2017-1 B1, respecto a sus asignaturas aprobadas; se presenta a los siete grupos de estudiantes tutorados que aprobaron las materias, y como se indica, un estudiante regular es aquel que para 2017-1-B1 debiera tener 21 materias aprobadas. El promedio de asignaturas aprobadas por los 71 estudiantes es de ocho; sin embargo, hay 30 estudiantes que lograron aprobar más de ocho asignaturas, e incluso se observa al estudiante que ya tiene 24 asignaturas aprobadas en 2017-1-B1, a partir del apoyo proporcionado por la tutoría.

Clase	Intervalo (asignaturas aprobadas)	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
A	0-3	22	30%	30%
B	4-7	15	21%	51%
C	8-11	10	14%	64%
D	12-15	11	15%	79%
E	16-19	7	10%	89%
F	20-23	7	10%	98%
G	24-27	1	1%	100%
		73		

Tabla 1. Aprobación de los tutorados a 2017-1-B1.  
Fuente: tabla elaborada por Careaga, J. y Murillo, M. (2017) a partir del Programa Piloto de Tutoría en la UNADM (2015).

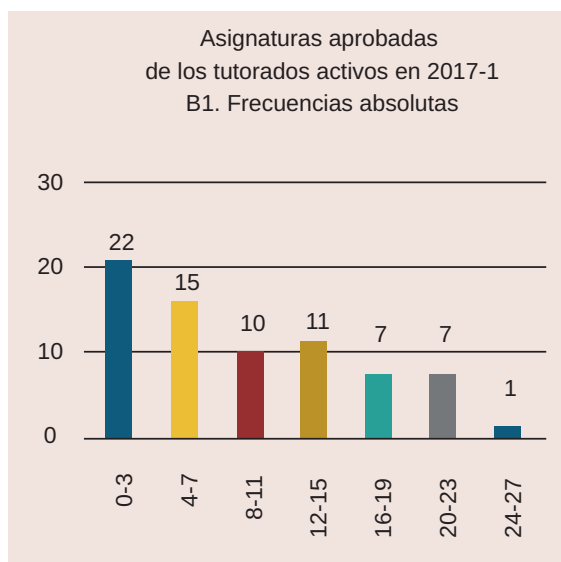


Gráfico 1. Estadística de los estudiantes tutorados hasta 2017-1, bloque 1.  
Fuente: gráfico elaborado por Careaga, J. y Murillo, M. (2017) a partir del Programa Piloto de Tutoría en la UNADM (2015).

Lo anterior implica que 49% de los estudiantes está en posibilidad de continuar sus estudios y poder concluir satisfactoriamente su carrera. En contraste, 30% de los estudiantes está ubicado en el intervalo de cero y hasta tres asignaturas aprobadas, por lo que, aunque el Programa Piloto de Tutoría favoreció su permanencia, su aprovechamiento resulta aún bajo.

## Conclusión

El Programa Piloto de Tutoría en la UNADM ha tenido un impacto positivo en su fase piloto, ya que permitió rescatar a 71 estudiantes que en un inicio estaban ubicados como alumnos con muy alta probabilidad de deserción, además de iniciar con la formación de los candidatos a tutor. Asimismo, ha representado una experiencia de aprendizaje positiva para la institución, desde la perspectiva de hacer palpable la necesidad de contar con un programa permanente de tutoría, el cual posibilita rescatar a estudiantes con alta probabilidad de interrumpir sus estudios. De igual manera, ha aportado a los tutores una formación que les ha permitido estar capacitados para desempeñar el rol de docente-tutor. Finalmente, como área de oportunidad, se propone que el Programa Piloto de Tutoría se integre al área académica de manera permanente y, del mismo modo, a los programas educativos, a fin de fortalecer su alcance y hacerlo visible entre la comunidad universitaria.

## Fuentes de consulta

- Buentello, M. (2012). *Deserción escolar, factores que determinan el abandono de la carrera profesional, estrategias y condiciones para el desarrollo del estudiante*. Recuperado el 18 de mayo del 2017, en: <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/04/Ponencia%2069-UACoah-Piedras%20Negras.pdf>.
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2013). *Programa Sectorial de Educación 2013-2018*. Recuperado en: [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle\\_popup.php?codigo=5326569](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5326569).
- Universidad Abierta y a Distancia de México (UNADM). (2015). *Informe Programa Piloto de Tutoría*. México: UNADM.
- Universidad Abierta y a Distancia de México. (2017). *Plan anual de trabajo académico*. México: UNADM.

« La UNADM implementa el Programa Piloto de Tutoría para fortalecer la formación académica de los estudiantes en riesgo de deserción. »»

