

# Capacitación docente del Programa Institucional de Tutorías en un ambiente virtual de aprendizaje

*Teacher Training of the Institutional Program of Tutorials in a Virtual Learning Environment*

*Formação de professores do Programa Institucional de Tutoriais em um ambiente virtual de aprendizagem*

**Heidi Angélica Salinas Padilla**

Universidad Autónoma del Carmen, Facultad de Ciencias Educativas

[salinas\\_heidi@yahoo.com.mx](mailto:salinas_heidi@yahoo.com.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-2260-3609>

## Resumen

El propósito del presente estudio fue evaluar la capacitación docente que ofrece el Programa Institucional de Tutorías (PIT), el cual ha sido diseñado en un ambiente virtual de aprendizaje en una universidad del sureste de México. En tal sentido, la investigación fue de corte cuantitativo con un diseño de tipo transeccional cuasiexperimental con grupo único. La muestra estuvo compuesta por 25 tutores (hombres y mujeres de nacionalidad mexicana cuyas edades oscilaban entre 25 y 50 años) y por 100 estudiantes-tutorados de nivel universitario. Ambas muestras no probabilísticas de participantes se determinaron mediante la técnica censal. Para recolectar los datos se emplearon tres instrumentos: dos dirigidos a los tutores y uno a los tutorados. Parte de los hallazgos obtenidos plantean que el mencionado programa ha sido pertinente, pues se cumplió con los objetivos de aprendizaje establecidos y se logró satisfacer las expectativas de los participantes, lo cual se evidencia en un incremento estadísticamente significativo en el dominio conceptual de los tutores. En lo referente a la variable sensibilización de los tutores, se concluye que el curso de capacitación contribuyó a que estos modificaran sus procesos de atención a los tutorados, pues se consiguió generar una mayor empatía y atención en sus entrevistas. En síntesis, el curso fue

valorado por los participantes con una calificación general de 86.5 en una escala del 0 al 100.

**Palabras clave:** capacitación, diseño instruccional, tutoría.

## **Abstract**

The purpose of this study was to evaluate the teacher training offered by the Institutional Tutorial Program (PIT), which has been designed in a virtual learning environment at a university in southeastern Mexico. In this regard, the research was quantitative with a transectional quasi-experimental design with a single group. The sample consisted of 25 tutors (men and women of Mexican nationality whose ages ranged between 25 and 50 years) and 100 students-tutors of university level. Both non-probabilistic samples of participants were determined by the census technique. To collect the data, three instruments were used: two directed to the tutors and one to the students. Part of the obtained findings suggest that the aforementioned program has been relevant, since the established learning objectives were met and the expectations of the participants were met, which is evidenced by a statistically significant increase in the conceptual domain of the tutors. Regarding the variable sensitization of the tutors, it is concluded that the training course contributed to these modifying their processes of attention to the students, since it was possible to generate greater empathy and attention in their interviews. In short, the course was rated by the participants with a general score of 86.5 on a scale of 0 to 100.

**Keywords:** training, instructional design, tutoring.

## **Resumo**

O objetivo deste estudo foi avaliar a formação de professores oferecida pelo Programa Institucional de Tutorial (PIT), que foi projetado em um ambiente virtual de aprendizagem em uma universidade no sudeste do México. A esse respeito, a pesquisa foi quantitativa, com delineamento quase-experimental transicional com um único grupo. A amostra foi composta por 25 tutores (homens e mulheres de nacionalidade mexicana cuja idade variou entre 25 e 50 anos) e 100 alunos-tutores de nível universitário. Ambas as amostras não probabilísticas dos participantes foram determinadas pela técnica censitária. Para coletar os dados, foram utilizados três instrumentos: dois direcionados para os tutores e um para os alunos. Parte dos achados obtidos

sugere que o referido programa tem sido relevante, uma vez que os objetivos de aprendizagem estabelecidos foram atendidos e as expectativas dos participantes foram atendidas, o que é evidenciado por um aumento estatisticamente significativo no domínio conceitual dos tutores. Em relação à variável sensibilização dos tutores, conclui-se que o curso de formação contribuiu para que estes modificassem seus processos de atenção aos tutores, uma vez que foi possível gerar maior empatia e atenção em suas entrevistas. Em suma, o curso foi avaliado pelos participantes com uma pontuação geral de 86,5 em uma escala de 0 a 100.

**Palavras-chave:** treinamento, design instrucional, tutoria.

**Fecha Recepción:** Mayo 2018

**Fecha Aceptación:** Octubre 2018

---

## Introducción

La acción tutorial es un proceso mediante el cual un tutor y un estudiante mantienen una estrecha relación que les permite identificar, analizar y resolver los problemas que afectan el aprendizaje del alumno, los cuales abarcan desde lo cognitivo (p. ej., autopercepción del individuo en relación con sus habilidades intelectuales) hasta lo emocional (p. ej., motivación del tutorado para alcanzar sus metas académicas) (Arias, 2015). Por este motivo, es indispensable que el tutor esté capacitado para brindar un apoyo que le permita al estudiante conseguir las mejores tasas de retención y eficiencia terminal (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [Anuies], 2003).

En tal sentido, el propósito del presente estudio fue desarrollar un diseño metodológico —apegado al modelo de Kirkpatrick y Kirkpatrick (2006)— para evaluar el impacto de la capacitación docente que se lleva a cabo en el Programa Institucional de Tutorías, el cual aunque ha sido diseñado en un ambiente virtual de aprendizaje en una universidad del sureste de México, se lleva a cabo de forma presencial, ya sea de forma individual (si el estudiante requiere apoyo o asesoría en temas específicos) o grupal, con el propósito de desarrollar actividades que generen un crecimiento integral. Para llevar un registro de las tareas realizadas, en la página web de la universidad se cuenta con el Sistema Institucional de Tutorías (SIT web), el cual permite registrar

sesiones individuales y colectivas, consultar el cárdex del estudiante y concretar canalizaciones a los departamentos de apoyo (es decir, el psicopedagógico, servicio social y becas). Este servicio de tutoría se ofrece a todos los estudiantes, quienes son asignados a los docentes de tiempo completo que integran la planta académica.

### **Antecedentes y justificación**

Actualmente, los organismos nacionales reconocen la necesidad de capacitación docente, la cual visualizan como una herramienta para asegurar la calidad educativa y como una oportunidad para atender los requerimientos y estándares internacionales. De hecho, y debido a las nuevas demandas académicas y profesionales de un mundo globalizado, en las últimas décadas las universidades han demostrado un interés cada vez más creciente en la formación de sus recursos humanos, por lo que dedican mucha atención a la capacitación como medio propulsor del progreso institucional y como complemento de los cambios para promover reestructuras institucionales tanto a nivel administrativo como académico (Ospina, 2016). El objetivo primordial de esta capacitación de la planta académica en las instituciones educativas es el fomento de las diversas competencias docentes planteadas por la Unesco, lo cual exige un énfasis considerable en el diseño, desarrollo e implementación de los cursos dirigidos a ese sector (Villar, 2016).

En concordancia con esto, en el documento *Trends V: Universities Shaping The European Higher Education Area* se plantean importantes desafíos para estas casas de estudio en materia de capacitación, especialmente en lo concerniente a los servicios tutoriales, los cuales resultan vitales no solo para concretar los procesos de acreditación y certificación de los programas educativos (Álvarez, 2012), sino también para ofrecer al personal universitario una oportunidad de crecimiento personal y profesional en pro de mejorar sus condiciones laborales y su calidad de vida.

Estos avances y propuestas en materia de tutoría y capacitación, sin embargo, deben ser constantemente evaluados para conocer y analizar sus impactos en los procesos formativos del estudiante (Ruiz, Ruiz, Gamba, Castillo y González., 2017). Una muestra de ello es el trabajo de Ruiz Chaves (2011), quien examinó los programas de capacitación implementados desde su creación hasta el año 2010 en la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica para conocer el desarrollo profesional de los egresados de esta casa de estudios.

En el caso de México se pueden rescatar los esfuerzos que las instituciones de educación superior (IES) han realizado para consolidar el Programa Institucional de Tutorías, aunque en la práctica no se ha logrado una evaluación que se pueda considerar objetiva y pertinente con las características contextuales de cada universidad (García, Cuevas, Vales y Cruz, 2012). En concreto, los procesos evaluativos se han enfocado en cumplir con los estándares de calidad establecidos por los organismos nacionales e internacionales, lo cual tiende a orientar la práctica docente hacia el logro de ese objetivo.

Por otra parte, la inclusión y el uso de las TIC en la práctica docente exigen el desarrollo de las competencias académicas de forma integral tanto para profesores como para estudiantes. Dicho de otra manera, las necesidades de capacitación en línea para una mejor implementación del programa institucional de tutorías fundamenta la necesidad de diversificar las modalidades de superación académica para acercar a la planta docente a una formación integral del estudiante (Vela, Ahumada y Guerrero, 2017). Además, al afrontar la capacitación tutorial en un ambiente virtual de aprendizaje, se rompe con los escenarios tradicionales establecidos, dado que se concibe la socialización e interacción como piezas fundamentales en el proceso.

### **Diseño del estudio**

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, con un diseño transeccional cuasiexperimental con grupo único e implementación de preprueba y posprueba (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Su alcance se consideró correlacional, pues se procuró ofrecer una explicación entre las variables determinadas (la variable dependiente fue *conocimiento teórico-conceptual de la tutoría* y variable independiente fue *diseño instruccional del curso en el contexto de la universidad objeto de estudio*). Para recolectar los datos se emplearon tres instrumentos: dos dirigidos a los tutores y uno a los tutorados. A continuación, se explican los criterios elegidos para seleccionar a los participantes de cada grupo y posteriormente se describe el proceso seguido en la elaboración de los instrumentos.

### **Población objeto de estudio**

La población identificada de tutores estuvo compuesta por 192 profesores adscritos a las siete dependencias de educación superior de una universidad del sureste de México, y sus edades oscilaron entre los 25 y 50 años (hombres y mujeres de nacionalidad mexicana). La muestra se determinó como no probabilística o dirigida, mediante la técnica censal. Los criterios de inclusión de los participantes fueron los siguientes: 1) ser profesores de la universidad, 2) fungir como tutores activos, 3) tener asignados tutorados en el momento de la capacitación, y 4) haber sido calificados con un desempeño desfavorable en las encuestas de satisfacción de la acción tutorial realizadas a los estudiantes. En contraparte, los criterios de exclusión fueron estos: 1) conocer el PIT, 2) no contar con tutorados asignados en el momento de la investigación, 3) no querer participar en el estudio, 4) haber sido calificados con un desempeño favorable en las encuestas de satisfacción de la acción tutorial realizadas a los estudiantes, y 5) no haber tomado el curso de capacitación tutorial. Esto quiere decir que no formaron parte de este estudio los tutores que incumplieron con la preprueba, así como aquellos que desearon abandonar la investigación ya iniciado el curso de capacitación tutorial, o aquellos que no completaron el llenado de los instrumento de preprueba y posprueba. Por último, tampoco se seleccionaron a aquellos que habiendo iniciado la capacitación, no la terminaron. La invitación a los participantes del curso fue emitida por la Secretaría de la Función de Servicios al Estudiante a través de la Coordinación del Programa Institucional de Tutoría, así como por la Secretaría de la Función Académica mediante la Dirección de Superación académica, previo trámite de conformidad para su participación en el estudio. En total, la muestra definitiva estuvo compuesta por 25 tutores.

El segundo grupo de sujetos de estudios en esta investigación estuvo compuesto por estudiantes-tutorados (mayores de edad, hombres y mujeres de nacionalidad mexicana) de nivel universitario cuya muestra se identificó de forma no probabilística o dirigida, mediante la técnica censal. Los criterios de inclusión de este grupo de sujetos fueron los siguientes: 1) tener asignado a un tutor en el sistema institucional de tutorías, 2) tener estatus de estudiante regular, y 3) asistir a tutorías tres veces al ciclo como mínimo. Los estudiantes que no se tomaron en cuenta fueron aquellos que no decidieron participar en la investigación. En total, la muestra estuvo conformada por 100 alumnos-tutorados.



## **Instrumentos**

En esta investigación se aplicaron tres instrumentos para la recolección de datos (dos para los tutores y uno para los tutorados), los cuales permitieron al investigador acercarse de manera objetiva al contexto analizado (Creswell, 2008).

### ***Instrumento 1: preprueba y posprueba para los tutores***

El primer instrumento fue aplicado a los tutores en formato de preprueba y posprueba. La preprueba fue elaborada para indagar en los conocimientos teórico-conceptuales que ellos tenían sobre el proceso tutorial y sobre la gestión del Programa Institucional de Tutorías. Este instrumento fue diseñado con base en los postulados de la Anuiés (2003) y estuvo compuesto por la variable conocimiento teórico-conceptual de la acción tutorial con dos indicadores: conocimiento del marco contextual del programa en apego a los postulados de la Anuiés y Conocimiento de la visión, objetivos institucionales y perfil para ser un tutor. Y la segunda variable Gestión del Programa Institucional de Tutorías con dos indicadores: conocimiento, dominio y aplicación de las herramientas y estrategias generadas para la implementación del PIT y el conocimiento y desarrollo de las funciones del tutor (tabla 1):

**Tabla 1.** Variables, indicadores y dimensiones del aspecto teórico-conceptual y práctico de la tutoría

Variables	Indicadores	Dimensiones	N.º de ítems
Conocimiento teórico-conceptual de la acción tutorial	Conocimiento del marco contextual del programa en apego a los postulados de la Anuies	Conceptualización de la tutoría	4 ítems
	Conocimiento de la visión, objetivos institucionales y perfil para ser un tutor	Objetivo y función de la tutoría	4 ítems
		Perfil del tutor	2 ítems
Gestión del Programa Institucional de Tutorías	Conocimiento, dominio y aplicación de las herramientas y estrategias generadas para la implementación del PIT	Herramientas de apoyo para el desarrollo de la tutoría	1 ítem
	Conocimiento y desarrollo de las funciones del tutor	Función del tutor	18 ítems

Fuente: Elaboración propia

Los reactivos que constituyeron este instrumento fueron de carácter dicotómico, aunque la última pregunta fue planteada a partir de un caso real recurrente en el quehacer tutorial identificado por la Coordinación Institucional de Tutorías de la institución donde se desarrolló la investigación. Para la presentación de este caso se utilizaron nombres ficticios con el fin de proteger la identidad del tutorado.

Luego de aplicar esta preprueba se procedió a ofertar un curso de capacitación tutorial, el cual fue impartido con apoyo de la Coordinación Institucional de Tutorías y la Dirección de Superación Académica como parte de la Jornada de Capacitación Institucional. El curso se denominó Estrategias Para la Acción Tutorial y fue impartido en la modalidad a distancia. Fue diseñado en apego al enfoque pedagógico propuesto por el Departamento Institucional de Educación a Distancia que maneja la universidad objeto de estudio, el cual está fundamentado en el modelo educativo Acalán y en el Programa de Formación Docente de la Universidad Autónoma del Carmen (2011). El objetivo propuesto fue procurar que los tutores desarrollaran sus capacidades para fungir como guías académicos de los tutorados, mediante el cuidado y



seguimiento de sus trayectorias académicas y la comunicación asertiva en los diferentes contextos sociales, culturales, académicos y laborales. El curso tuvo una duración de 20 horas y los temas que se abordaron fueron los siguientes: 1) Programa Institucional de Tutorías, el cual estuvo constituido por estos temas: antecedentes de los sistemas de tutorías, panorama de los postulados de los organismos internacionales, desarrollo de la tutoría en México en apego a la propuesta de la Anuies, y trayectoria académica y su importancia; 2) estrategias para la acción tutorial, el cual se enfocó en la definición y la importancia de las funciones de un tutor.

En la secuencia de aprendizaje del curso impartido, los tutores-participantes desarrollaron como actividades tres cuadros comparativos: el primero para diferenciar los distintos conceptos sobre tutorías que manejan las instituciones de educación superior; el segundo para describir las similitudes encontradas entre la Anuies y la institución objeto de estudio en relación con las funciones de tutoría, y el tercero para señalar las ventajas y desventajas de las estrategias cognitivas planteadas en las lecturas asignadas en el curso. Aunado a estos cuadros, los participantes crearon dos mapas cognitivos: uno sobre la literatura de la Anuies y su propuesta de Programas Institucionales de Tutorías, y otro sobre las estrategias cognitivas como apoyo a la acción tutorial. Para la evaluación de este curso se tomaron en cuenta los siguientes criterios: identificación del marco de referencia del Programa Institucional de Tutorías y capacidad de problematizar en apego a la acción tutorial en diversos escenarios.

La posprueba estuvo constituida por el mismo contenido de la preprueba, aunque tuvo como objetivo identificar el grado de conocimiento que obtuvieron los tutores después de haber cursado la capacitación (Creswell, 2008). Esta se aplicó de manera autoadministrada, pues se publicó en la plataforma del curso.

### ***Instrumento 2: satisfacción de los tutores con el curso de capacitación***

Aunado al primer instrumento (preprueba y posprueba), se usó otro para conocer la percepción de los participantes sobre el curso de capacitación tutorial. Este instrumento fue aplicado por segunda ocasión (específicamente a mes y medio de haberse implementado el curso) con el apoyo de los coordinadores de tutorías y con el propósito de identificar si había existido algún impacto favorable del curso en el contexto real donde se desarrolla la tutoría. El instrumento en cuestión se elaboró con apego al modelo de acciones formativas de Kirkpatrick y estuvo

compuesto por 26 reactivos que incluyeron los siguientes criterios: nivel de enseñanza, exigencia, cumplimiento, material didáctico y capacidad de motivación en los estudiantes. Los datos recabados fueron vaciados en el programa estadístico SPSS para intentar identificar la relación de las variables.

### ***Instrumento 3: percepción de los estudiantes sobre el desempeño de los tutores***

El tercer instrumento usado en esta investigación fue aplicado a estudiantes que asisten regularmente a tutorías para conocer sus percepciones acerca del desempeño de los tutores. Este fue diseñado con base en los postulados de la Anuies (2003), y estuvo conformado por 12 reactivos con una escala tipo Likert. Para su aplicación, al igual que con el instrumento de los tutores, se solicitó apoyo a la coordinación de tutorías.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Para la validación de contenido y constructo de los instrumentos se recurrió a un consejo de expertos, el cual realizó dos revisiones antes de aplicar el pilotaje que sirvió para establecer la confiabilidad. Este último proceso se ejecutó con una muestra de 18 profesores de tiempo completo que cumplieran con los criterios de inclusión. En la primera fase de esta comprobación, la cual se concretó mediante la prueba de Kuder-Richardson fórmula 20 (conocida como KR20), los resultados obtenidos fueron bajos para la confiabilidad del instrumento con 0.49534279 estableciendo como elevado del 0.8-1, aceptable del 0.6-0.8, regular del 0.4-0.6 y bajo del 0.2-0.4. Sin embargo, en la segunda aplicación para pilotaje —aplicado nuevamente a 18 profesores— se modificó el instrumento y se dejaron 8 preguntas abiertas; posteriormente, en la aplicación de la técnica KR-20 se estableció una correlación aceptable en el rango mínimo de 0.70, la cual basada sobre la consistencia de respuestas a todos los ítems fue de .7968, como lo menciona Aiken (2003):

Cuando una prueba va a utilizarse para determinar si las calificaciones promedio de dos grupos de personas son significativamente diferentes, un coeficiente de confiabilidad de 0.60 a 0.70 puede ser satisfactorio. Por otro lado, cuando se utiliza la prueba para comparar la calificación de una persona con la otra, o la calificación de una persona en una prueba con su calificación de otro instrumento, se necesita

un coeficiente de confiabilidad de al menos 0.85 para determinar si diferencias pequeñas en las calificaciones son significativas (pp. 89-90).

Por otra parte, los instrumentos 2 y 3 utilizado para conocer la percepción de los participantes sobre el curso de capacitación tutorial así como la percepción que tienen los estudiantes acerca del desempeño de los tutores fueron validados por consejo de expertos. Éste consejo fue integrado por tres expertos en capacitación y tutoría que se desarrollan profesionalmente en las áreas de Superación Académica y la Coordinación Institucional de Tutoría de la universidad en la que se desarrolló el estudio.

## Resultados

Para una mejor organización de los resultados y su análisis, a continuación se retoman las variables utilizadas para la integración del primer instrumento, es decir, *conocimiento teórico-conceptual de la acción tutorial y gestión del Programa Institucional de Tutorías*. En tal sentido, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿la implementación de un curso de capacitación en un ambiente virtual de aprendizaje incrementa la sensibilización de los tutores en el proceso de formación tutorial con los alumnos en una universidad del sureste de México? Para dar respuesta a este interrogante se analizaron los resultados tomando en cuenta una escala nominal que permitió relacionar la percepción de los tutorados sobre el comportamiento de los tutores antes y después de que realizaran el curso de capacitación. Esta variable se midió mediante la percepción de los estudiantes en fase de preprueba y posprueba. Su operacionalización se procuró determinar en el rango de alta sensibilidad 100 % a 67 %, mediana sensibilidad 66 % a 34 % y baja sensibilidad 33 % a 0 %.

La segunda pregunta de investigación fue la siguiente: ¿existe correlación entre el incremento de atención a los tutorados (si acaso lo hubiere) y el curso de formación para tutores en un ambiente virtual de aprendizaje? Para dar respuesta a esta interrogante se aplicó una prueba ANOVA, que permitió vincular la atención que los tutorados percibían de sus tutores con el resultado de la posprueba que se aplicó al finalizar el curso. Por su parte, para lograr la medición de la variable *atención* se utilizó la siguiente escala: buena atención de 100 % a 67 %; aceptable atención de 66% a 34%, y baja atención de 33 % a 0 %.

### **Curso de capacitación**

En relación con la valoración de los 25 tutores participantes sobre la realización de un curso de capacitación tutorial en un ambiente virtual de aprendizaje, se puede decir que 96 % estuvo de acuerdo y muy de acuerdo. Igualmente, en cuanto a la metodología de trabajo presentada por el facilitador del curso (relacionada con el tiempo y la forma), 88 % de los tutores expresó una opinión favorable, 8 % manifestó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, y 4 % estuvo en desacuerdo. Asimismo, en lo concerniente al cumplimiento de los objetivos de aprendizaje del curso, los porcentajes fueron idénticos que los conseguidos en el criterio anterior, es decir, 88 % manifestó estar de acuerdo, 8 % expresó no estar de acuerdo ni en desacuerdo, y 4 % estuvo en desacuerdo.

Por otra parte, 80 % de los participantes consideró como buena la interacción en el ambiente virtual de aprendizaje, mientras que 12 % opinó no estar de acuerdo ni en desacuerdo con lo planteado. Además, 84% concibió como favorables los materiales utilizados en el curso (textos, videos, hipertextos), ya que sirvieron para conseguir los objetivos de aprendizaje. Asimismo, 84 % expresó que las actividades programadas respondían pertinentemente a los objetivos de aprendizaje, mientras que 16 % no estuvo de acuerdo ni en desacuerdo con el planteamiento. En cuanto a la pertinencia de las asignaciones (p. ej., lecturas, trabajos de documentación, mapas conceptuales, cuadros comparativos, foros, etc.), 84 % opinó de manera favorable, mientras que en relación con las fuentes de información utilizadas, 88 % las concibió como actualizadas y pertinentes con las metas establecidas.

Ahora bien, en cuanto a la primera variable señalada anteriormente (es decir, conocimiento teórico-conceptual de la acción tutorial), la preprueba del curso de capacitación estuvo constituida por 10 ítems, los cuales se plantearon a los 25 tutores participantes; los resultados fueron los siguientes: 32 % de los tutores contestó 5 ítems de forma correcta, 28 % tuvo 3 aciertos, 20 % consiguió 4 aciertos, 12 % obtuvo 6 aciertos, y 8 % alcanzó 7 aciertos. En cambio, sobre la segunda variable (gestión del Programa Institucional de Tutorías), la preprueba estuvo conformada por 19 ítems; los hallazgos fueron estos: 4 % de los tutores obtuvo 13 aciertos, 16 % alcanzó 12 aciertos, 24 % obtuvo 11 aciertos, 20 % consiguió 10 aciertos, 8 % alcanzó 9 aciertos, y 28 % tuvo 8 aciertos.

En contraste con los anteriores resultados, en la posprueba (también de 10 ítems) se apreció un cambio en los resultados obtenidos en la primera variable (conocimiento teórico-conceptual de la acción tutorial), pues se pudo constatar que 4 % de los participantes obtuvo 8 aciertos, 4 % consiguió 9 aciertos, 24 % alcanzó 5 aciertos, 24 % obtuvo 6 aciertos, 24 % consiguió 7 aciertos, 12 % alcanzó 4 aciertos y 8 % consiguió 3 aciertos. Asimismo, y en cuanto a la segunda variable (gestión del Programa Institucional de Tutorías) en la fase de posprueba (también de 19 ítems) se hallaron estos resultados: 4 % de los tutores consiguió 17 aciertos, 4 % alcanzó 16 aciertos, 16 % tuvo 15 aciertos, 12 % obtuvo 14 aciertos, 28 % consiguió 13 aciertos, 16 % obtuvo 12 ítems, 8 % consiguió 11 aciertos, 4 % tuvo 10 aciertos y 8 % obtuvo 9 aciertos. Tomando en cuenta las cifras de estas prepruebas y pospruebas, se puede asegurar que hubo un aumento en los aciertos de los participantes gracias al contenido desarrollado en el curso de capacitación.

Asimismo, se realizó un análisis de las dimensiones más relevantes de estudio con la técnica *r* de Pearson. Para esto, se empleó el programa estadístico SPSS, versión 2.0. En este sentido, se infiere que entre los instrumentos aplicados en la recolección de datos (conocimiento del tutor, percepción del tutor en relación con el curso de capacitación y percepción del tutorado en relación con el desempeño del tutor) no existe relación significativa, como se muestra en la tabla 2.

**Tabla 2.** Correlaciones entre las dimensiones de estudio con la técnica *r* de Pearson

		Con tutor	Percepción	Herramientas del tutor	Perfil del tutor	Percepción del tutorado	
						De las funciones del tutor	Del dominio de las herramientas
Con tutor	Correlación de Pearson	1	-0.334	0.039	.427*	-0.262	-0.253
	Sig. (bilateral)		0.103	0.853	0.033	0.205	0.223
	<i>N</i>	25	25	25	25	25	25
Percepción	Correlación de Pearson	-0.334	1	0.142	-0.009	.929**	.759**
	Sig. (bilateral)	0.103		0.498	0.966	0.000	0.000
	<i>N</i>	25	25	25	25	25	25
Herramientas del tutor	Correlación de Pearson	0.039	0.142	1	-0.26	0.083	0.145
	Sig. (bilateral)	0.853	0.498		0.209	0.693	0.49
	<i>N</i>	25	25	25	25	25	25
Perfil del tutor	Correlación de Pearson	.427*	-0.009	-0.26	1	0.003	-0.097
	Sig. (bilateral)	0.033	0.966	0.209		0.987	0.645
	<i>N</i>	25	25	25	25	25	25
Percepción del tutorado							
De las funciones del tutor	Correlación de Pearson	-0.262	.929**	0.083	0.003	1	.776**
	Sig. (bilateral)	0.205	0.000	0.693	0.987		0.000
	<i>N</i>	25	25	25	25	25	25
Del dominio de las herramientas	Correlación de Pearson	-0.253	.759**	0.145	-0.097	.776**	1
	Sig. (bilateral)	0.223	0.000	0.49	0.645	0.000	
	<i>N</i>	25	25	25	25	25	25



Herramientas	<i>N</i>	25	25	25	25	25	25
--------------	----------	----	----	----	----	----	----

Notas. \*La correlación es significativa en el nivel 0.05 (dos colas). \*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (dos colas), *N* = Número de participantes en el estudio.

Fuente: Elaboración propia

A partir de las cifras enseñadas en la tabla 2, se puede afirmar que no existe relación significativa entre el conocimiento que tiene el tutor de sus funciones, las herramientas de apoyo y la percepción que tiene el estudiante sobre el desempeño del tutor en esos mismos indicadores. De hecho, la relación más significativa que se muestra es en la percepción del tutorado sobre las dimensiones *función del tutor* y *herramientas de apoyo*.

## Discusión

Los planteamientos expuestos a continuación están organizados según cada pregunta de investigación.

### Procesos de tutoría

¿Existe incremento estadísticamente significativo en la atención que brindan los tutores a sus tutorados después de tomar un curso de capacitación en formación tutorial utilizando un ambiente virtual de aprendizaje en contraposición con aquellos que no tomaron el curso? Según los resultados conseguidos, se puede afirmar que el curso ofrecido cumplió con los objetivos de aprendizaje establecidos y logró satisfacer las expectativas generales de los participantes. De hecho, existió un incremento estadísticamente significativo en el dominio conceptual de los tutores antes y después de tomar el curso de capacitación en formación tutorial utilizando un ambiente virtual de aprendizaje. En tal sentido, los resultados de la *t* de Student muestran el valor de significancia menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), con un nivel de confiabilidad de 95 %.

### Procesos de capacitación

¿Existe relación entre el incremento de atención a los tutorados (si acaso lo hubiere) y el curso de formación para tutores en un ambiente virtual de aprendizaje? Los datos recabados sirven de sustento para señalar que, mediante la técnica *r* de Pearson, se obtuvo un nivel de correlación

de  $-0.139$  y un nivel de significancia de  $.508$ , lo que indica que no existe relación entre los resultados obtenidos por el tutor en el curso y el grado de percepción que tiene de su desempeño el estudiante-tutorado, esto con un nivel de confiabilidad de  $95\%$ . Sobre este elemento es necesario precisar que si bien no se halló relación significativa entre estas dos dimensiones, se pudieron encontrar cambios en la atención de los tutores hacia los tutorados. Esto pudo haber ocurrido porque los profesores tuvieron una disminución en su carga horaria, lo cual posiblemente les permitió contar con más tiempo para desarrollar sus funciones de tutoría. Asimismo, se constató que los tutores capacitados desarrollaron en sus entrevistas en la fase de posprueba un ambiente de confianza más consolidado con sus tutorados, esto en el marco del respeto y la colaboración.

### **Valoración del curso de capacitación**

En relación con el nivel de satisfacción de los profesores —y tomando como base el modelo de Kirkpatrick y Kirkpatrick (2006) desarrollado en la década de 1950, el cual se enfoca en la evaluación de cuatro niveles: reacción, aprendizaje, conducta y resultados (Rodríguez, 2017)— los tutores valoraron el diseño del curso, dado que se cumplió con la presentación del material y la metodología de trabajo, así como con los criterios de evaluación y acreditación. Asimismo, los participantes consideraron que el asesor demostró dominio de los temas desarrollados y actualización en los contenidos expuestos, con lo cual propició la atención y el interés en el curso. Sobre este aspecto, es necesario advertir que estos procesos formativos a nivel nacional pocas veces son evaluados, de modo que no se puede conocer el impacto que han tenido en las trayectorias académicas de tutores y tutorados.

### **Conclusiones**

A pesar de la baja correlación que existió entre las dimensiones de estudio *atención a los tutorados* y *curso de formación para tutores en un ambiente virtual de aprendizaje*, se puede concluir que el curso de capacitación impactó de forma favorable en los participantes, especialmente en el dominio teórico-conceptual de las funciones que debe cumplir un tutor. En este sentido, se puede subrayar que este programa de intervención contribuyó a la sensibilización de los participantes en relación con sus procesos de atención a los tutorados, pues se consiguió una mayor empatía y atención en sus entrevistas con los tutorados.

Estos resultados positivos concuerdan con la evaluación de los aspectos generales del curso, pues 96 % de los tutores manifestó su satisfacción por el programa diseñado, 88 % valoró de manera favorable la metodología de trabajo implementada, 88 % señaló que se habían cumplido los objetivos propuestos, 80 % consideró que la interacción fue positiva, 84 % estimó como pertinente el diseño y el apoyo de los materiales, y 88 % reconoció el uso actualizado de las fuentes de información. En síntesis, el curso fue valorado por los participantes con una calificación general de 86.5 en una escala de 0 a 100.

### **Limitaciones de validez interna y externa**

Una de las principales limitaciones tuvo que ver con no haber podido contar con un grupo de control, de modo que los resultados conseguidos no se pudieron contrastar. Además, los participantes no fueron elegidos al azar, lo que imposibilita la generalización. Asimismo, los instrumentos usados no eran estandarizados y no se pudo tener una muestra multidisciplinaria de todas las dependencias que integraban la institución objeto de estudio. Por este motivo, aún falta conocer cuál es la situación de los tutores de las diferentes áreas disciplinares. En consecuencia, la interpretación de los resultados solo se limita al plano nacional, específicamente al programa de tutorías de la institución objeto de estudio, aunque vale señalar que el diseño general de este trabajo puede ser adaptable a otros programas de tutorías de instituciones de educación superior que tengan como base la propuesta de la Anuiés.

Por otra parte, y en cuanto al proceso de acción tutorial, se debe indicar que esta práctica es multifactorial, por lo que los resultados encontrados abarcan solo una parte de las diversas dimensiones que interfieren en los procesos de formación universitaria. Esto abre un campo para futuras investigaciones, las cuales se podrían centrar en identificar el grado de impacto de la tutoría en el desempeño de los estudiantes desde diferentes variables, por ejemplo, costo-beneficio de los programas de tutoría en la última década y análisis comparativos de la función tutorial entre las instituciones de educación superior homólogas.

## **Recomendaciones**

### **De la tutoría**

Si bien los avances alcanzados hasta la fecha han sido importantes en función de la atención a los estudiantes, aún se requiere mayor cobertura y promoción de los procedimientos tutoriales en el interior de la planta académica. Otro factor que se puede tomar como una variable no considerada, y que pudo haber representado un cambio en la atención de los tutorados, tiene que ver con las exigencias adicionales que el proceso tutorial exige de los docentes de tiempo completo, los cuales también deben cumplir con otras actividades relacionadas con la docencia, la investigación y la gestión o el trabajo colegiado.

### **De la capacitación**

Aunque los procesos de capacitación en nuestro país se han posicionado como una herramienta importante para el crecimiento de las instituciones de educación, todavía existe un área de oportunidad de mejora que implica el seguimiento de esta función para valorar el impacto de las actividades desarrolladas por los tutores que han sido capacitados. En este sentido, todavía falta desarrollar mecanismos de evaluación objetivos y pertinentes con el contexto de cada institución de educación superior, pues de esa manera se podrá tener una visión más precisa sobre los proyectos que podrían consolidar el Programa Institucional de Tutorías. Asimismo, es imprescindible fomentar el compromiso real de los profesores-tutores para lograr el funcionamiento óptimo de los programas de capacitación, lo que impactará de forma positiva en el área de desempeño laboral.

## **Agradecimientos**

Se agradece a la Coordinación Institucional de Tutoría y a la Dirección de Superación Académica de la institución objeto de estudio por los apoyos brindados para la realización de la presente investigación.

## Referencias

- Aiken, L. (2003). *Test psicológicos y evaluación*. México: Pearson. Recuperado de [http://books.google.com.mx/books?id=2LvyL8JEDmQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=2LvyL8JEDmQC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Álvarez, P. R. (2012). Los planes institucionales de tutoría y el desarrollo de competencias en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior: un estudio desde la perspectiva del alumnado. *Perfiles Educativos*, 34(137), 28-45.
- Arias, J. L. (2015). *El plan de acción tutorial y su relación con la autoestima en los y las estudiantes de octavo, noveno y décimo año de educación básica de la Unidad Educativa Eloy Alfaro de la ciudad de Ambato de la Provincia de Tungurahua* (trabajo de grado). Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Psicología Educativa.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Anuijes) (2003). *Programas Institucionales de Tutoría: una propuesta de la Anuijes para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. México: Colección Biblioteca de la Educación Superior.
- Crosier David, Purser Lewis & Smidt Hanne (2007). *Trends V: Universities Shaping The European Higher Education Area*. European University Association ISBN: 9789078997023
- Creswell, J. (2008). *Quantitative and qualitative approaches. Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- García, R. I., Cuevas, O., Vales, J. 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), 106-121.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.<sup>a</sup> ed.). Distrito Federal, México: McGraw-Hill.
- Kirkpatrick, D. L. and Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs* (3<sup>th</sup> ed.). New York, NY: Berrett-Koehler Publishers.
- Ospina, J. (2016). *Los cursos en línea, masivos y abiertos en educación superior: análisis para la enseñanza de las NIIF* (tesis de doctorado). Universitat de València: Doctorado en Contabilidad.
- Rodríguez, N. (2017). *Aplicación del modelo de evaluación de Kirkpatrick a un programa de capacitación en una organización sin fines de lucro en Puerto Rico* (tesis doctoral). Universidad del Turabo: Puerto Rico.
- Ruiz Chaves, W. (2011). El centro de capacitación en educación a distancia: de la capacitación al desarrollo profesional 2000-2010 *Educación*, 35(1), 1-27. Recuperado de <https://docs.google.com/viewer?url=http://www.redalyc.org/pdf/440/44018789002.pdf&chrome=true>.
- Ruiz, Y. A., Ruiz, E. O., Gamba, A. R., Castillo, C. A. y González, J. (2017). *Reflexiones sobre las prácticas evaluativas con propósitos de función formativa: mejorando los procesos pedagógicos en el aula* (tesis de maestría). Colombia: Universidad de La Sabana.
- Universidad Autónoma del Carmen (2010). *Modelo didáctico Unacar-Ta* (manuscrito inédito). Departamento de Educación a Distancia Ciudad del Carmen, Campeche, México.
- Universidad Autónoma del Carmen (2011). *Programa de formación docente*. Ciudad del Carmen, Campeche, México.
- Vela, P., Ahumada, V. y Guerrero, J. (2017). Manual de política normativa para una institución de educación a distancia. *Revista Interamericana de Educación, Pedagogía y Estudios Culturales*, 10(2), 91-122.
- Villar, L. (Dir.) (2016). *Sistema general de participaciones y su vínculo con las políticas e incentivos dirigidos a la excelencia docente y el mejoramiento continuo de la calidad de la*



*educación.* Colombia: Fedesarrollo. Recuperado de  
<https://www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/2919>.