

## La tutoría, factor clave alumno-Asesor-Institución. Caso bachillerato bivalente en línea del IPN

Martín Alexis Tamayo Cubillas y María del Carmen Cubillas López

---

*Tutoring as a Key Element in the Student-Advisor-Institution Relationship.  
The Case of the Bivalent Online High School of the IPN*

### Resumen

El presente trabajo tiene como propósito analizar la función de la tutoría que manifestaron los asesores de un Centro de Estudios Tecnológicos, que oferta el bachillerato bivalente modalidad no escolarizada del Instituto Politécnico Nacional, a un estudiante, durante el período escolar 2014-2017, con el objetivo de identificar como influye o repercute dicha función en el aprendizaje.

**Palabras clave:** tutoría; dimensión gestiva; dimensión formativa; análisis textual; aprovechamiento; educación a distancia

### Abstract

The purpose of this article is to analyse the use of the tutoring that advisors provided to for student, during the 2014-2017 school period, at a *Centro de Estudios Tecnológicos*; tutoring provided by the non-schooled based bivalent high school modality of the *Instituto Politécnico Nacional* (IPN) with the object of identifying how tutoring impacts on distance learning.

**Keywords:** Tutoring; academic management dimension; formative; textual analysis; performance; distance learning

## Introducción

Una de las estrategias más recientes implementada por las instituciones de educación media superior, se centra en la oferta de programas de bachillerato bajo la modalidad a distancia. El Instituto Politécnico Nacional es uno de los precursores. Ante la falta de cobertura en el país, lanza el bachillerato bivalente en línea gratuito con 14 especialidades, y la posibilidad de egresar con una carrera técnica.

El alumno que ingresa a este tipo de oferta educativa ha de saber, desde el primer momento, que su aprendizaje es autónomo y basado en contenidos desarrollados dentro de una plataforma virtual; para que a su propio ritmo aprenda y regule su aprendizaje. El programa incentiva y motiva al alumno a través de un asesor quien es experto en la asignatura y responsable de orientar el aprendizaje, por lo que se constituye como pieza fundamental dentro de la tutorización, garantizando en la medida de lo posible el aprendizaje y el desarrollo de habilidades.

El proceso de tutorización sobre la que se basa este tipo de programas es por medio de la comunicación asíncrona y específicamente basada en texto escrito; es decir: aquella que no genera respuesta simultánea en tiempo real, pero que es temporalmente independiente, por lo que no se requiere que los usuarios coincidan en el mismo tiempo de conexión, ya que pueden encontrarse en lugares distintos. En los foros el estudiante ingresa y escribe su idea, los demás observan y participan. Los mensajes que se generan, son personalizados, dirigidos. El receptor lo identifica, lee y responde. El correo electrónico es un recurso alternativo que permite enviar y recibir mensajes, así como documentos.

Se pretende atender a las siguientes preguntas: ¿cómo se manejó la tutorización por los asesores dentro de la plataforma? ¿En qué medida los asesores respetaron los momentos

propios del proceso de tutorización?, ¿Qué experiencia refleja el alumno del proceso de auto-rización y del contacto con el asesor?

## Fundamentos teóricos

La educación no presencial o a distancia se ha desarrollado ya en muchos países, México le ha apostado como alternativa que complementa la educación tradicional ofreciendo una amplia cobertura. García Aretio (2001a) refiere que “Las distancias en países de grandes dimensiones y población escasa y dispersa imponen nuevas propuestas metodológicas”. (p.46) Esta es una de las razones por las que instituciones están desarrollando programas y cursos que ponen al alcance de quien lo requiera. Por consiguiente se requiere que el programa funcione con un correcto trabajo de tutorización.

Antes de continuar con la exposición se requiere dejar en claro que, para el caso del bachillerato bivalente del IPN, el aspecto tutorial recae en la figura del asesor quién es responsable tanto de la cuestión formativa como gestiva, es decir, en palabras de Fainholc (1999) es el responsable del apoyo temporal que permite a los estudiantes un espacio real o virtual, donde éstos ejecuten su nivel justo de potencialidad para su aprendizaje y debe realizar constantes monitoreos del progreso de los estudiantes. Como asesor es también el responsable de que el alumno genere su propio autoaprendizaje.

Aclarado este punto iniciaremos por definir a la educación a distancia como un sistema tecnológico de comunicación bidireccional (multidireccional), que puede ser masivo, basado en la acción sistemática y conjunta de recursos didácticos y el apoyo de una organización y tutoría, que separados físicamente de los estudiantes, propician en éstos una aprendizaje independiente (cooperativo). La tutorización es sin duda alguna una de las funciones primordiales dentro del proceso. Gar-

cía Aretio (1999) menciona que “el [asesor] es orientador del alumno que da respuesta por medio de correo a las dudas presentadas por éste, devuelve los trabajos corregidos, anima al estudiante para que no abandone los estudios e incluso mantiene contacto continuo con él” (p.8). Aborda un sentido más de tipo afectivo, emocional y personal, cuando habla de “animar al estudiante”.

El asesor en las modalidades no convencionales adquiere según Rodríguez (2004) “un rol más activo, no espera a que el estudiante se acerque a él, sino que busca al estudiante durante todo el proceso educativo orientándolo y motivándolo para que no se sienta solo durante su estadía educativa –resaltando que la sensación de soledad y la falta de atención tutorial del docente son factores claves en la decisión, tomada por un discente, de no seguir adelante.” (p.51)

El asesor es la persona clave en esta modalidad educativa para que el estudiante participe. Marcelo (1995) resalta que debe ser de manera independiente y teniendo bajo su propio control los objetivos, los procesos, los instrumentos, y los resultados de la propia formación. Todo el proceso de aprendizaje del alumno se genera a partir de una plataforma. Moore y Kearsley (1996) lo refieren como un “aprendizaje planificado que ocurre normalmente en un lugar diferente al que se desarrolla la enseñanza, y que requiere técnicas especiales de diseño de los cursos, técnicas instruccionales especiales, métodos de comunicación electrónicos especiales, así como una organización y administración especiales” (p.2), lo que requiere una tutorización específica y diferente para cada caso y estudiante.

Es por ello que en este proceso la experiencia tutorial es más directa entre el alumno y asesor, el tiempo y el espacio se transforman, generando nuevas estructuras con una fuerte presencia tecnológica. La función del asesor

así lo contempla, García Aretio (1999) resalta aspectos que obligadamente las instituciones y los asesores deben tener en cuenta, pues en ellos recae la responsabilidad de involucrar al alumno y resalta además una serie de cualidades como son: La *cordialidad*, haciendo que las personas con las que tratan se sientan bien. La *aceptación* de la realidad de los estudiantes, para entender y hacer al estudiante merecedor del respeto y atención. La *honradez*, para no crear expectativas falsas en el alumno, y generar una actitud correcta ante sus tutorados y la *Empatía*, capacidad de ponerse en la situación del otro, por lo que debe saber escuchar, demostrar interés, así como un grado de comprensión y respeto.

Por lo que las cualidades humanas son imprescindibles García Aretio (citado por Rodríguez, 2004) agrega además el hecho de que el asesor debe ser un buen observador; hábil para tratar los diferentes problemas que se presentan. Debe contar con el conocimiento de los aspectos psicológicos y pedagógicos, y las cualidades técnicas; la capacidad de adaptar el lenguaje al estudiante, de respetar los aspectos personales de éste, así como su originalidad y creatividad.

La interactividad es fundamental en este proceso. Requiere generarse entre asesores y estudiantes como un verdadero entorno de aprendizaje (Marcelo, Ballesteros & Palazón, 2003). En este proceso no es suficiente como lo menciona Welsh (1997) que los profesores únicamente descarguen tareas y recursos de información desde la Web de su clase, sino por el contrario debe estar obligados a proporcionar a los alumnos apoyo en esa tutoría.

Por lo que el trabajo de tutorización debe ser una función donde el asesor, como lo menciona Sales (2000), establezca dos dimensiones: una *gestiva* y otra *formativa*; para la realización y cumplimiento de una serie de tareas obligadas y cotidianas, tales

como: Presentación del curso ante el grupo y el alumno, está obligado a resolver dudas de los materiales y actividades, animar la participación de todos los alumnos, debe motivar y proporcionar una atención más individualizada, revisión de actividades puntuales que integren sugerencias de mejora, animar la participación en foros, mantener contacto continuo con el resto del equipo docente y administrativo e incentivar la participación en espacios informales.

Marcelo, Puente, Ballesteros & Palazón (2003) agregan que una vez que los alumnos conocen el proceso gestivo, la tutorización implica compromisos compartidos entre asesores y alumnos, donde el asesor sea quién incentive y genere el proceso, por lo que se requiere: ser accesible a las necesidades formativas del alumnado, para dar respuesta a sus requerimientos y ayudando con la información proporcionada. Debe estar capacitado para resolver las dudas e informar al grupo sobre el desempeño de los diversos roles a seguir, tareas a realizar, etc. Debe generar vías alternas para resolver las cuestiones planteadas, proveyendo de materiales alternativos, realizando seguimiento de los progresos y necesidades de los alumnos. Debe crear y generar un clima adecuado de trabajo; animando al grupo a participar activamente en las diferentes actividades propuestas, y fomentar la independencia, teniendo una actitud no directiva pero procurando estimular la autorreflexión.

A partir de este momento el estudiante puede constituirse como un sujeto activo de su proceso de construcción del aprendizaje, siendo más protagonista en la enseñanza a distancia que en la enseñanza presencial. Protagonismo que se mantiene y probablemente se aumenta en la formación en espacios virtuales (García Aretio, 2001b).

## Metodología

El proceso tutorial entre el asesor y el alumno en educación no presencial (en línea) resulta de vital importancia. Sin embargo aunque la teoría establece que el asesor debe ser el responsable de dicho proceso, pueden surgir otras opciones igual de importantes, como el caso de que la tutorización sea requerida por el alumno. Para entender lo que sucede dentro de este proceso y demostrar que la tutorización precisa de una persona que la genere, ha sido necesario realizar un estudio de caso con enfoque en análisis textual, un enfoque mixto en el intento por presentar evidencias de la tutorización propiciada por los asesores, a propósito de un estudiante en el bachillerato bivalente del IPN.

A la metodología cualitativa se la ha identificado tradicionalmente con el estudio de casos. Un “método de investigación de gran relevancia para el desarrollo de las ciencias humanas y sociales que implica un proceso de indagación caracterizado por el examen sistemático y en profundidad de casos de un fenómeno, entendido éstos como entidades sociales o entidades educativas únicas” (Bisquerra, 2009) el estudio de casos, implica un entendimiento comprensivo, una descripción extensiva de la situación y el análisis de la situación en su conjunto, y dentro de su contexto. Y una de sus características es que permite explorar en forma más profunda y obtener un conocimiento más amplio sobre cada fenómeno, lo cual permite la aparición de nuevas señales sobre los temas que emergen. (Murillo, 2012)

El análisis textual por su parte consistió en la recogida y categorización de la información, ya que todo texto o imagen puede ser interpretado de forma directa; percibir el contenido manifiesto, obvio, directo que es representación y expresión del sentido de lo que el autor pretende comunicar. Berelson (citado por

Martín, 2012, p.2) sostiene que es “una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifestó de la comunicación.”

El proceso de investigación requirió de varias etapas para comprender y entender cómo se presenta la tutorización entre el asesor y el estudiante, además de identificar cuáles son los canales de comunicación más utilizados. La segunda etapa requirió de encontrar el sustento teórico adecuado para generar el proceso de tutorización. Aportaciones como la de Sales (2010) que reconoce dos formas, la gestiva y la formativa, así como las subcategorías, resultaron sumamente útiles.

Una vez identificadas las dos categorías y subcategorías correspondiente para el análisis se requirió de la tercera etapa identificación de la muestra, la cual quedó integrada por: 15 asesores que en un periodo de estudios de dos años y seis meses (cinco semestres), impartieron 39 asignaturas. Y el sujeto, estudiante que cuenta con el reconocimiento de excelencia académica y beca por parte del IPN.

La cuarta etapa consistió en respaldar desde la plataforma educativa polivirtual todos los mensajes generados dentro del periodo establecido entre el alumno y los asesores, tanto del espacio denominado mensajería personal como de los foros de dudas, actividades, académicos y correo electrónico. Una vez integrada toda la información se procedió al análisis con una matriz de resultados. La matriz como instrumento presenta las tareas de tutorización (gestiva y formativa) establecidas por Sales (2010).

Las categorías de análisis quedan de la siguiente manera, la *Dimensión Gestiva*: la actitud que asume el asesor desde la presentación del curso y como mantuvo contacto continuo con el resto del equipo docente y

administrativo; y la *Dimensión Formativa*: la actitud que asume el asesor en cuanto a 3 subcategorías, la primera es *la revisión de las actividades elaboradas por los alumnos*: que contempla, 1. Si se establecieron sugerencias de mejora, 2. Valoraciones individuales y globales de las actividades realizadas, 3. Seguimiento de los progresos y necesidades de los alumnos y, 4. Comunicar el resultado, evaluación. La segunda subcategoría establece si fue *accesible a las necesidades formativas del alumnado, para dar respuesta inmediata* y esta quedó integrada por 1. Dudas y requerimientos. 2. Motivación al alumnado. 3. Organización del trabajo. 4. Información sobre el desempeño de los diversos roles y tareas a realizar. La tercera subcategoría fue *Actitud participativa para estimular la autorreflexión*, integrada por 1. Apertura y animación de la participación individual y grupal. 2. Apertura y animación para generar la participación en foros. 3. Animar la participación en los espacios informales a través de Internet.

### Resultados

Es importante destacar que para el programa de bachillerato bivalente del IPN los asesores son contratados para impartir una o varias asignaturas, pero también atender grupos heterogéneos y con un número desigual de alumnos, es decir, la población estudiantil puede fluctuar entre 6 a 30 estudiantes por asignatura.

El análisis textual de la información permitió identificar el número de asesores, la forma en que estuvieron distribuidos y el número de asignaturas que impartieron dentro del periodo establecido para el análisis, como lo muestra la Tabla 1.

TOTAL DE ASIGNATURAS	
TUTORES	IMPARTIDAS
ASESOR 1	6
ASESOR 2	3
ASESOR 3	3
ASESOR 4	2
ASESOR 5	1
ASESOR 6	5
ASESOR 7	6
ASESOR 8	3
ASESOR 9	1
ASESOR 10	1
ASESOR 11	4
ASESOR 12	1
ASESOR 13	1
ASESOR 14	1
ASESOR 15	1
15	39

Cuadro 1. Total de asesores y asignaturas cursadas.  
Fuente: Elaborada por los autores.

Quedando el análisis de la siguiente manera: el número total de tutores durante los dos y medio años del programa para el alumno han sido 15, dos de ellos han impartido 6, uno 5, uno 4, tres 3, uno 2 y 7 una asignaturas.

En cuanto al cuestionamiento ¿Cómo se manejó la tutorización por los asesores? Los hallazgos son los siguientes; de la revisión y respaldo realizado de los mensajes se identificó que el medio más utilizado es el espacio denominado *mensajería personal*. Las actividades establecidas para realizarse dentro de los foros de discusión tuvieron respuesta en ese mismo espacio, para su evaluación. Muy pocos profesores comparten sus correos institucionales o personales, y dan respuesta a las dudas a partir de ellos, se identificaron dos asesores, uno lo utilizó para informar al alumno sus calificacio-

nes parciales y finales; otro para recibir actividades previas a la evaluación.

En cuanto a las opciones de foros académicos, de dudas, cafetería, no fueron utilizados, generalmente los alumnos ingresan para plantear sus dudas, pero muy pocos asesores daban respuesta, estos fueron sustituidos por la mensajería personal.

Del análisis realizado a los mensajes generados entre los asesores y el estudiante estos quedan de la siguiente forma: mensajes generados desde de la mensajería personal dentro de la plataforma por parte del alumno durante estos dos años y medio fueron 900 y la respuesta por parte de los asesores 467, lo que corresponde al 48.11%, tomando en cuenta que el total de mensajes del alumno corresponden al 100%, según se muestra en la *Tabla 2*.

	ALUMNO	TUTOR
ASESOR 1	179	55
ASESOR 2	113	71
ASESOR 3	50	31
ASESOR 4	54	36
ASESOR 5	16	8
ASESOR 6	91	41
ASESOR 7	110	55
ASESOR 8	94	69
ASESOR 9	20	16
ASESOR 10	48	28
ASESOR 11	51	21
ASESOR 12	25	13
ASESOR 13	19	6
ASESOR 14	20	12
ASESOR 15	10	5
	900	467

Tabla 2. Total de mensajes generados por alumno-asesor.

Fuente: Elaborada por los autores.

Atendiendo a las dos dimensiones propuestas por Sales (2000), se encontró que dentro la tutorización, la dimensión *gestiva* únicamente tres asesores de los 15 intervinieron al iniciar el curso para dar la bienvenida, y resaltamos la importancia que tiene para el estudiante revisar la estructura, el contenido, los objetivos y el calendario de clases de la asignatura. Se identificó que los asesores que impartieron varias asignaturas no procedieron de la misma forma en todas. Se detectó que el alumno era quien iniciaba, generalmente con la presentación, como se muestra en el siguiente ejemplo:

-Profesor es un gusto conocerle, permítame presentarme mi nombre es Martín ..... y tengo el agrado de tenerle como asesor, su asignatura es una de las que más me agradan, por lo que siempre estoy dispuesto a mejorar y corregir mis errores. Le agradeceré todo su apoyo y comprensión, para mí es muy importante. (Asesor 8, 23 noviembre 2014, 21:50 hrs.)

En cuanto a identificar si el asesor mantuvo contacto con el resto del equipo docente y administrativo, en este caso únicamente dos de los 15 tutores/asesores cumplieron con ello y el ejemplo es el siguiente:

-Martín, infortunadamente la plataforma en este caso no es flexible para este tipo de evaluaciones, ya que se debe tener obtener el puntaje mínimo requerido para acreditar la actividad. En este caso yo no tengo acceso a esta evaluación, deja investigar si se puede realizar algún ajuste, mientras te pido que continúes con las siguientes actividades en específico con las del proyecto. Seguimos en contacto. (Asesor 8, 24 septiembre 2014, 00:19 hrs.)

En cuanto a si la tutorización retoma su importancia para que los estudiantes adquieran

las habilidades requeridas por esta modalidad de estudios los resultados encontrados fueron los siguientes:

La primera categoría que integra la *dimensión formativa*, “*Revisión de las actividades elaboradas por los alumnos*”, mostró los siguientes resultados, en “Sugerencias de mejora”, 6 de los 16 asesores intervinieron para que el alumno identificara su error y mejorará sus actividades. En cuanto a las “Valoraciones individuales y globales de las actividades realizadas”, se reconoce que de los 15 asesores sólo 4 cumplieron de forma oportuna con ello, como es el caso del siguiente ejemplo.

-Con mucho gusto la reviso y te realimento, De acuerdo, no te preocupes y con respecto a tu actividad 7, ya la revise y es adecuada. (Asesor 11, 14 octubre 2015, 10:23 hrs.)

Mientras que ocho prefirieron apearse al calendario establecido dentro de la plataforma para la revisión, lo que se convierte en una barrera que afecta el desempeño del alumno puesto que una vez que se vence el plazo para la entrega, la actividad ya no puede registrarse, por lo que debe ser enviada a algunas de las alternativas, como lo es el blog o al correo del asesor:

-Hola Martín buena tarde, gracias por enviar la información aunque la fecha de entrega límite es el día 28 agradeceré me des espacio de revisarla ya que hay que respetar el calendario, se que eres un alumno muy cumplido en tus actividades y es algo que admiro sin embargo hay fechas, está al pendiente de ello por favor. (Tutor 7, 12 agosto 2015, 13.08 hrs.)

Tres retroalimentaron de manera extemporánea, es decir ya vencido el plazo, como lo muestra el siguiente ejemplo:



-En este momento reviso, no te preocupes en caso de que tengas que corregir tendrás hasta mañana para reenviar, lo anterior considerando que enviaste anticipadamente tus actividades. Disculpa el retraso en la retroalimentación, tengo muchos alumnos, incluso de otras unidades de aprendizaje, sin embargo estoy pendiente de tu desempeño. En este momento reviso tus actividades. (Asesor 1, 12 octubre 2015, 11:45 hrs.)

Para identificar como realizan el “seguimiento de los progresos y necesidades de los alumnos”, se identificó que 4 de los asesores hicieron comentarios y observaciones de mejora a las actividades, mientras que el resto no lo hizo. En cuanto a “Comunicar el resultado de la evaluación”, 5 fueron los asesores que se anticiparon a la solicitud del alumno, mientras que 10 procedieron una vez que el alumno lo solicitó, algunos de estos últimos argumentaron que la lista de calificaciones era suficiente, como se presenta a continuación.

-Ayer vi tu mensaje Martín, pero no pude acceder (sic), el día de mañana tienes tu calificación (Asesor 7, 15 diciembre 2014, 21:49 hrs.)

El último aspecto integrado para el análisis se destinó a *identificar si el asesor es accesible a las necesidades formativas del alumno para dar respuesta inmediata*, las categorías quedaron de la siguiente forma, “identificar las dudas y requerimientos de los alumnos”, el análisis permitió reconocer que 11 de los asesores respondieron los mensajes oportunamente, mientras que 4 de forma extemporánea.

-En este momento reviso, no te preocupes en caso de que tengas que corregir tendrás hasta mañana para reenviar, lo anterior considerando que enviaste anticipadamente tus actividades. (Asesor 12, 11 agosto 2015, 21:15 hrs.)

En cuanto a si el “asesor motiva al alumno”, seis lo hicieron oportunamente durante el curso, mientras que 9 esperaron hasta concluir el curso y notificar el resultado final de la asignatura, con una frase motivadora.

-Hola Martín, he terminado de evaluar las actividades y tu calificación final de Álgebra es de 10 excelente trabajo, fue un placer haber trabajado contigo. Quedo a tus ordenes (sic) para cualquier cosa en que pueda apoyarte. Saludos (sic). (Asesor 2, 5 mayo 2015, 09:37 hrs.)

Sobre si el asesor intervino para “organizar el trabajo”, solamente dos lo realizaron a través del foro proporcionando un documento que establecía como organizar el trabajo y la entrega de actividades al inicio del curso. El “desempeño de los diversos roles y tareas a realizar por parte del asesor”, 15 de los asesores se apegaron a lo que establece la plataforma en cada una de las asignaturas y sus lineamientos. Finalmente para identificar la *actitud participativa para estimular la autorreflexión* en el alumno por parte del asesor, los resultados fueron los siguientes:

“Abrir y animar la participación individual y grupal”, 7 de los 15 asesores realizaron comentarios en los foros de apoyo académico para incentivar a los alumnos y cumplir con los tiempos establecidos, mientras que 8 no lo hicieron o esperaron a que el alumno preguntara para dar respuesta.

-Una disculpa, no he tenido tiempo de revisar, espero y mañana ya tenga algunos comentarios o sino el lunes, no te preocupes, aun estamos en buen tiempo. ¡Saludos! (Asesor 8, 8 enero 2016, 19:13 hrs)

Otro aspecto fue “abrir y animar la participación en foros”, 5 fueron los asesores que de forma puntual lo realizaron dando indicaciones



sobre la actividad, mientras que 6 lo hicieron a solicitud del alumno; finalmente 4 fueron abiertos por el alumno al no recibir respuesta por parte del asesor.

-Profesor es un gusto saludarle, el mensaje tiene como objetivo preguntarle si usted apertura el foro o podemos ya iniciar nosotros el diálogo, estoy pendiente de su respuesta, gracias. (11 agosto 2015, 21:17 hrs.)

“Animar la participación en los espacios informales a través de internet”, se identificó que 5 asesores proporcionaron su correo personal a los alumnos, 6 aprovecharon el recurso del blog dentro de la misma plataforma y 4 simplemente no lo tomaron en cuenta.

-Martín, un favor sube a tu blog en formato de Word la información, veo que la plataforma tiene problemas y los demás grupos están utilizando la misma liga y esto está generando problemas, anéxame la liga de tu blog para acceder a él. (Asesor 8, 3 noviembre 2014, 13:02 hrs.)

El resultado al segundo planteamiento ¿En qué medida los asesores respetaron los momentos propios del proceso de tutorización? La evidencia nos arroja que pocos son los asesores que atienden a los estudiantes sin apegarse al calendario de actividades, es importante mencionar que éste documento se diseña para que el alumno identifique los periodos y fechas para organizarse y entrega de calificaciones, por lo que no debe regir el trabajo de tutoría del asesor, se recomienda que por el contrario que el profesor pueda apoyar, revisar las actividades de los estudiantes de manera inmediata, o como lo establecen los expertos con 24 horas máximo después de haber sido solicitado por el alumno.

Finalmente en cuanto a ¿Qué experiencia refleja el alumno del proceso de tutorización y del contacto con el asesor? La investigación

permitió identificar que el estudiante cuenta con un alto nivel de habilidades de comunicación apegada a valores, potencializó el uso de los recursos tecnológicos dentro de la plataforma para generar una comunicación y tutorización constante, incluso los asesores identificaron que cuando el estudiante utilizaba algunos de los medios de comunicación, era necesario dar respuesta de manera inmediata, por su insistencia, no se rendía hasta que conseguía su objetivo. El estudiante comenta que al inicio fue difícil, pero pronto identifiqué que si estudiaba, leía, investigaba, tenía menos dudas, razón por la que solicitaba en menor medida el apoyo de sus asesores; en su mayoría les escribía para solicitar la revisión de sus actividades, pues a él no le interesaba en primera instancia obtener una buena calificación, sino identificar sus errores y corregirlos.

Agrega que tiene una buena comunicación con todos, el sabe que lo identifican y se siente a gusto con los resultados obtenidos.

## Conclusiones

Los resultados obtenidos nos permiten identificar que para el caso de *Martín* la tutorización por parte de sus asesores se generó por requerimiento del estudiante, por lo que la dimensión gestiva, no se realiza.

En el caso de la dimensión formativa los Asesores de inicio no han demostrado respetar los momentos propios del proceso de tutorización, las razones las desconocemos, pero se recomienda poner énfasis y especial cuidado en ello, posiblemente el apoyo de un tutor a la par del trabajo del asesor sea una buena alternativa.

Un solo mensaje de bienvenida por parte de los asesores puede ser gran medida el éxito del programa para el estudiante, es el vínculo para asegurar su permanencia, no se puede permitir que la tutorización sea un obstáculo, una serie de situaciones que afectan el ánimo y le confun-

den, genera una barrera que impacta en su seguridad y conclusión del programa.

Es importante establecer que la tutorización no debe generarse por requerimiento del alumno, pues esto se convierte en una barrera, para Martín no fue así, se transformó en una posibilidad de desarrollar habilidades comunicativas, las necesarias para hacer de su experiencia en el bachillerato un éxito.

Finalmente establecer que el breve tiempo que el Asesor destina al estudiante dentro del proceso de tutorización se transforma en toda la comunicación que el alumno requiere para suplir la presencialidad a la que está acostumbrada. La actitud participativa del asesor es fundamental, es un parteaguas del proceso de aprendizaje autónomo del alumno, la plataforma es un medio, pero no es suficiente. Es importante resaltar que las palabras y las frases que el alumno encuentra y descubre de sus asesores durante su trayecto formativo, se convierten en la clave y el impulso para continuar y no claudicar en este importante desafío.

## Referencias

- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Research*. Glencoe: Free Press.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. México: Muralla Segunda Edición.
- Fainholc, B. (1999). *La interactividad en la educación a distancia*. Buenos Aires: Paidós.
- García Aretio, L. (S/F). *La educación a distancia; ayer y hoy*. Quaderns Digitales. Recuperado de [http://www.quadernsdigitals.net/datos\\_web/biblioteca/1\\_1400/enLinea/10.pdf](http://www.quadernsdigitals.net/datos_web/biblioteca/1_1400/enLinea/10.pdf)
- García Aretio, L. (2001a). *La educación a distancia. De la teoría a la práctica*. Barcelona: Editorial Ariel.
- García Aretio L. (2001b). *Formación a distancia para el nuevo milenio, ¿Cambios radicales o de procedimiento?* Comunicación presentada a ONLINE EDUCA. Madrid.
- Marcelo, C. (1995). *Formación del profesorado para el cambio educativo*. Barcelona: EUB.
- Martín, R. (2012). *Análisis de Contenido. Estadística y Metodología en la investigación*. Recuperado de [https://www.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica\\_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf](https://www.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf)
- Moore, M. y Kearsleys, G. (1996). *Distance education: a systems view*. London: Wadsworth.
- Murillo, J. (2012). *Estudio de casos*. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de [http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/EstCasos\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/EstCasos_Trabajo.pdf)
- Marcelo, C., Puente, D., Ballesteros, M.A. y Palazón, A. (2003). *e-Learning Teleformación: Diseño, desarrollo y evaluación de la formación a través de internet*. Barcelona: Gestión 2000.
- Rodríguez, N. (2004). *El tutor frente a la educación a distancia: concepciones, funciones y estrategias tutoriales*. *Revista de educación, cooperación y bienestar social, IEPC*. Recuperado de <http://www.revistadecooperacion.com/numero3/03-04.pdf>
- Sales, A. (2000). *La tutorización de cursos online y la diversidad (De cómo ser tutora a través de Internet y no morir en el intento)*. Universitat Jaume I. Recuperado de <http://www.docenzis.net/docenzis/ecos/articulos/articulo2/>
- Welsh, T. (1997). *An event-oriented design model for web-based instruction*. In B. Khan (Ed.). *Web-Based Instruction*. Nueva Jersey: Englewood Cliffs, pp. 159-165.

---

**Martín Alexis Tamayo Cubillas**

Instituto Politécnico Nacional  
martin12alexislol@gmail.com

**María del Carmen Cubillas López**

Instituto Politécnico Nacional  
mcubillasl@ipn.mx