



SECRETARÍA ACADÉMICA  
COORDINACIÓN DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN DESARROLLO EDUCATIVO

***“Estrategias de Seguimiento: Acciones Tutorales para la Retención de Estudiantes en un Bachillerato a Distancia”***

Tesis que para obtener el Grado de  
**Maestra en Desarrollo Educativo**  
Presenta

**Gabriela Ruiz Sandoval**

**Tutora:**

**Dra. Luz María Garay Cruz**

## **AGRADECIMIENTOS**

En el siguiente espacio quiero expresar mi agradecimiento a las instituciones y a las personas que apoyaron para la realización y conclusión de este trabajo.

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por el apoyo económico que me brindó y al Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal (B@D) por la confianza brindada para trabajar con los tutores y con algunos estudiantes.

Especialmente quiero agradecer la oportunidad y el apoyo brindado por la Dra. Marilú Garay Cruz al aceptar ser mi tutora y guiarme en el momento más crítico de mi trabajo. También agradezco a cada uno de los lectores que con sus aportaciones y observaciones hicieron que este trabajo se enriqueciera.

Agradezco el apoyo a cada uno de mis familiares, especialmente a mis padres y a mi hermano porque siempre han confiado en mí y han estado ahí en cada momento de mi vida.

Finalmente y no por ello de menor importancia agradezco a mis amigos: Indra y Juan Luis, dos grandiosos compañeros de la maestría y hoy amigos con los que puedo contar; a mis amigas: Nuria, Ana y Lorena. A cada uno de ellos por haber estado siempre ahí para brindarme su apoyo incondicional y su escucha en los momentos de crisis.

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I Contexto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal</b>	<b>11</b>
1.1 Antecedentes: la educación abierta y a distancia a la educación en línea	11
1.2 Creación del Proyecto del Bachillerato del GDF	17
1.3 Puesta en marcha del Proyecto del Bachillerato del GDF	20
1.4 Infraestructura del Bachillerato del GDF	21
1.5 Propedéuticos y asignaturas del Bachillerato del GDF	22
1.5.1 Los cursos propedéuticos del Bachillerato	22
1.5.2 Las asignaturas del Bachillerato del GDF	23
1.6 Figuras del Bachillerato a Distancia del GDF	25
1.6.1 Coordinador Bachillerato a Distancia del GDF	25
1.6.2 Tutor Bachillerato a Distancia del GDF	26
1.6.2.1 Perfil del tutor	27
1.6.2.2 Funciones del tutor	27
1.6.2.3 Formación del tutor	29
1.6.3 Asesor Bachillerato a Distancia del GDF	29
1.6.3.1 Perfil del asesor	30
1.6.3.2 Funciones del asesor	31
1.6.3.3 Formación del asesor	32

<b>CAPÍTULO II Antecedentes: deserción, tutoría y algunas estrategias implementadas en los programas de tutoría</b>	<b>34</b>
2.1 Deserción en alumnos de Nivel Medio Superior	35
2.2 El tutor en instituciones presenciales y no presenciales	45
2.3 Aplicación de algunas estrategias implementadas en los Programas de Tutoría	53
<b>CAPÍTULO III Categorías: Estrategias cognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y para la resolución de conflictos</b>	<b>63</b>
3.1 Rasgos distintivos entre Asesor y Tutor	63
3.2 Las estrategias y su relación con el tutor en línea	64
3.3 Clasificación de las estrategias de aprendizaje	66
3.3.1 Estrategias cognitivas y metacognitivas	70
3.3.2 Estrategias de organización	75
3.3.3 Estrategias motivacionales	78
3.3.4 Estrategias comunicativas	82
3.3.5 Estrategias para la resolución de conflictos	87
<b>CAPÍTULO IV Procedimiento y análisis de resultados</b>	<b>93</b>
4.1 Planteamiento del problema	93
4.2 Pregunta de investigación	95
4.3 Tipo y diseño de investigación	97
4.4 Participantes, instrumentos y análisis de datos	97
4.4.1 Tutores del Bachillerato a Distancia del GDF	98

4.4.1.1 Instrumento: Cuestionario	100
4.4.1.2 Análisis de datos: Cuestionario	103
4.4.2 Estudiantes del Bachillerato a Distancia del GDF	112
4.4.2.1 Instrumento: Encuesta	114
4.4.2.2 Análisis de datos: Encuesta	117
4.4.3 Informe de Seguimiento y Desempeño de los Estudiantes (ISDE)	143
4.4.3.1 Instrumento: ISDE	144
4.4.3.2 Análisis de datos: ISDE	145
<b>CONCLUSIONES Y APORTACIONES</b>	<b>153</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>159</b>
<b>APÉNDICES</b>	<b>168</b>
Apéndice A – Cronología segundo momento de la educación abierta y a distancia a la educación en línea	168
Apéndice B - Cronología de las instituciones que ofertan educación en línea	169
Apéndice C - Sedes Delegacionales	170
Apéndice D - Ejemplo Perfil Profesiográfico	171
Apéndice E - Cuestionario para tutores	172
Apéndice F - Análisis Plan Semanal de Actividades	175
Apéndice G - Encuesta de opinión para alumnos	177
Apéndice H - Ejemplo del mensaje enviado a los alumnos para la aplicación de la encuesta	179
Apéndice I - Encuesta fácil	180
Apéndice J - Informe de Seguimiento y Desempeño Estudiantil	184

## INTRODUCCIÓN

La educación es uno de los rubros más importantes en los países, pues permite seguir desarrollando conocimientos y habilidades en las personas. Es a través de ella que se puede proponer un mejor desarrollo para los individuos y para la sociedad y por lo tanto es relevante porque se pretende que el progreso de los mismos fundamentado en una serie de condiciones para que las personas sean capaces de atender y dar respuesta a una serie de demandas como las que hoy en día implica vivir bajo la visión de la globalización. Un ejemplo de demandas está en el uso de las Tecnologías de la Información de la Comunicación (TIC). Sin embargo uno de los mayores problemas de la educación es la deserción que se presenta en los diferentes niveles educativos. Sobre el tema de deserción existen diversos estudios realizados al respecto. Algunos ejemplos son las investigaciones de Espíndola y León (2002), los estudios desarrollados por Abril, Román, Cubillas y Moreno (2008), Vidales (2009), López, Velázquez e Ibarra (2011); y también los documentos escritos sobre la deserción tanto en América Latina como en nuestro país.

Estos estudios tienen en común que se encuentran enfocados en la identificación de factores que inciden en la deserción de los estudiantes. Siendo algunos de estos los fisiológicos (debido a problemas de salud), los sociológicos (interacciones grupales, desintegración familiar, costumbres), los económicos (falta de recursos financieros o bien integración a la vida laboral a temprana edad), los psicológicos (variaciones emotivas generando diversas conductas), y los pedagógicos (enfocados a las situaciones donde se dificulta la comprensión de los contenidos y/o materiales).

De manera particular en México, existe la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior (2012), el informe sobre La Educación Media Superior en México del Instituto Nacional de Evaluación Educativa (INEE, 2011), y los comunicados de los avances de las investigaciones emitidos por investigadores de FLACSO México. Tal es el caso de Francisco Miranda (2011) quien señaló en los avances de su investigación que de cada cien estudiantes que ingresan al nivel básico, solamente 36 de ellos concluyen el Bachillerato.

La deserción en México es un problema que debe ser atendida en todos los niveles educativos, sin embargo es importante anotar que el nivel educativo de interés para esta investigación es el Nivel Medio Superior (NMS).

La deserción es un problema que viene de la mano con otras situaciones, ejemplo de ello es el tema de la oferta y la demanda, al respecto las cifras que señala Miranda (2011) plantean que 36 estudiantes logran concluir el nivel medio superior. Otro aspecto que frena a los alumnos para seguir con sus estudios, es que el número de lugares disponibles en los diferentes centros de Educación Media Superior es menor a la demanda que se tiene hoy en día. Dicha situación genera que una cantidad considerable de aspirantes no logren incorporarse en alguna de las opciones para seguir con sus estudios de nivel medio superior. Lo anterior resulta de gran interés porque gracias a la “oferta - demanda” es que se han podido promover nuevas modalidades de estudio que ofrecen otras alternativas diferentes a la educación presencial. Estas nuevas modalidades están dirigidas a la población que en general desee seguir con sus estudios y que les resulta complicado continuar sus estudios de forma presencial.

Es así que durante el sexenio de Felipe Calderón Hinojosa, a través de la promulgación emitida el 9 de Febrero de 2012, se plantea la obligatoriedad de la Educación Media Superior, por ende se garantiza el acceso a este nivel (DOF, 2012). Los artículos constitucionales 3 y 31 son básicos al respecto. <sup>1</sup>

Lo anterior es la pauta para brindar atención a las situaciones identificadas en el nivel medio superior, y si bien ahora se puede decir, en teoría, que ha quedado asegurado el curso de dicho nivel para la población mexicana, lo

---

<sup>1</sup> Artículo 3: “Todo individuo tiene derecho a recibir educación. El estado mexicano integrado por Federación, Estado, Distrito Federal y municipios impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica, ésta y la media superior serán obligatorias. Artículo 31: “Son obligaciones de los mexicanos hacer que sus hijos y pupilos concurran a las escuelas públicas o privadas para obtener la educación preescolar, primaria, secundaria y media superior.

importante para las instituciones dedicadas a la impartición de los programas en este nivel, deberá ser asegurar la permanencia de los estudiantes para que concluyan sus estudios.

Una pregunta que cabe hacer es ¿cómo se va a garantizar el acceso a los programas educativos? Para ello se puede revisar la Reforma Integral de la Educación Media Superior (RIEMS), en ella se hace la descripción de las diferentes modalidades a través de las cuales se podrá concluir con los estudios de nivel medio superior. Tales modalidades son: “presencial, intensiva, virtual, autoplaneada, mixta o certificada en exámenes” (DOF, 2008; SEP - SEMS RIEMS). La finalidad de generar dichas opciones es lograr ampliar la cobertura de atención a los estudiantes.

Considerando la situación de la oferta y la demanda para la integración al nivel medio superior, y gracias a las modalidades en que se puede cursar hoy en día este nivel, cabe destacar a la modalidad en línea, siendo un ejemplo de ésta, el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal. Dicho proyecto se generó a partir del interés del Gobierno del Distrito Federal para ofrecer a los ciudadanos una opción para iniciar o continuar sus estudios y en convenio con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) se generó el proyecto para incidir en los índices, no solamente de deserción, sino también para ampliar la cobertura a través del ofrecimiento de esta opción, planteada originalmente para los adultos que no habían logrado concluir sus estudios y para posteriormente incorporar a todas las personas (jóvenes recién egresado de secundaria, adultos jóvenes y adultos mayores) que desearán seguir con sus estudios de nivel medio superior de manera gratuita y sin necesidad de trasladarse a alguna institución educativa y en horarios establecidos como lo requiere la modalidad presencial.

La alternativa de la educación en línea implica procesos diferentes de los que se llevan a cabo en la educación presencial, dado que requiere de personas independientes y que sean capaces de autorregular su proceso de aprendizaje.

Existe en este rubro el Proyecto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, como modalidad en línea. De acuerdo con lo señalado en la Reforma Integral de la Educación Media Superior; la pregunta que cabe hacer sobre este proyecto es ¿cómo evitar la deserción de los alumnos que ingresan en esta modalidad, siendo relativamente novedosa y de la cual se puede pensar que no toda la población estaría dispuesta a acceder?

Para responder a la interrogante ¿cómo evitar la deserción? se debe mencionar que una de las principales características del Bachillerato a Distancia es que el alumno contará a lo largo de su permanencia con tres personas que los estarán apoyando: el asesor, el tutor y el coordinador, de los cuales se profundizará en el Capítulo I, ellos trabajan de forma colaborativa para que los estudiantes aprendan los contenidos de manera significativa, se mantengan a lo largo de sus cursos, y finalmente que logren concluir satisfactoriamente sus estudios. Es aquí donde la figura del tutor en línea es vital en esta investigación, debido a que una de las funciones es evitar la deserción de los alumnos que cursan las asignaturas en el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal.

Derivado de la anterior se propuso como pregunta de investigación: saber cuáles son las estrategias cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y de resolución de conflictos empleadas por los tutores del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, para promover la retención de los estudiantes.

El objetivo que se planteó para el presente trabajo fue identificar y conocer las estrategias, antes mencionadas, que utilizan los tutores del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal de forma intencional y dirigida para el seguimiento de sus estudiantes y para disminuir los niveles de deserción para el curso denominado 1206, el cual se impartió en el mes de julio del año 2012 y de ahí la clave del mismo, donde el número 12 son los últimos dos dígitos del año en curso y los dígitos 06 corresponden al número del curso impartido en ese año.

Respecto a la población que conforma la comunidad de estudiantes del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, la mayoría son adultos jóvenes y gente mayor. Su edad oscila en un rango entre los veinte hasta los setenta años. Conforme ha pasado el tiempo se incorporan a dicha modalidad estudiantes recién egresados de secundaria con una edad de entre catorce y dieciséis años, ejemplo de ello se puede ver en la convocatoria correspondiente al año 2012, de un total de 2,800 candidatos para asistir a los cursos propedéuticos, el 15% estuvo constituido por estudiantes de entre 14 a 16 años; en dicha generación también se tuvo al estudiante con mayor edad 84 años. Por lo cual se puede decir que independientemente de la edad de la persona el uso de las herramientas de la información y de la comunicación no es un impedimento para concluir el Bachillerato.

Los estudiantes que deciden estudiar el Bachillerato a Distancia no se encontrarán solos. Ya se ha mencionado que contarán con tres apoyos (asesor, tutor y coordinador), quienes estarán pendientes de las necesidades que puedan tener como estudiantes. Dicha atención tiene como objetivo que los alumnos logren concluir exitosamente sus estudios.

Para la realización de este trabajo se contó con la participación de los tutores que laboran en el Bachillerato a Distancia, quienes cubren un perfil específico, mismo que ha sido descrito en el capítulo uno: Contexto de del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal. Los tutores previamente tuvieron que ser certificados y acreditados como asesores en línea del curso propedéutico de estrategias de aprendizaje en línea, solo entonces pudieron certificarse como tutores a distancia a través de la Coordinación del Bachillerato a Distancia de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Para efectos de esta investigación al hablar del tutor en línea se hará alusión a la persona que se encuentra enfocada al seguimiento psicopedagógico de los alumnos, y que a diferencia del asesor en línea, no es especialista de los contenidos de asignatura. La figura del tutor con la que nosotros trabajamos se diferencia del concepto que a esta figura le dan la mayoría de las investigaciones, en las cuales el tutor en línea funge con las funciones

académicas y con las funciones de apoyo psicopedagógico. Algunos ejemplos donde se usa el término tutor como sinónimo de asesor son las investigaciones realizadas por Mazurkiewicz y García (2008).

Las investigaciones realizadas por Peñaloza y Castañeda (2011), Ortega-Andrade (2011) y Juárez, Rodríguez y Luna (2012) están enfocados en el trabajo de los tutores que laboran en modalidad presencial, y coinciden en que deben contar con una serie de estrategias que apoyen su labor y la utilización de las mismas debe ser indispensable para lograr uno de sus principales objetivos, siendo éste la permanencia de los estudiantes. Dicho objetivo no dista respecto a la labor que desempeña del tutor en línea.

Respecto a las estrategias se ha considerado para esta investigación aquellas vinculadas con los procesos cognitivos y metacognitivas para lograr un aprendizaje significativo; así como las que corresponden a la parte de la organización y distribución de tiempos para sus actividades; también son importantes las que ayudan y fomentan la autoestima a través de la motivación intrínseca y extrínseca; las habilidades comunicativas y de resolución de conflictos. Las estrategias mencionadas son las consideradas para que los tutores las pongan en marcha y se logre retener a los alumnos, pues se espera que fomenten la permanencia de los estudiantes. De ello se explica el interés por identificar y conocer las estrategias que emplean los tutores en línea del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, considerando que una de las principales funciones como tutor es brindar una atención psicopedagógica a los estudiantes y lograr la retención de los mismos para evitar su deserción.

Hasta aquí se ha hecho mención de la importante labor que realiza el tutor en la modalidad presencial para incidir en la disminución de las cifras de deserción, también se ha prestado especial atención en la labor que debe desempeñar en la modalidad en línea. Es por ello que cabe preguntarse ¿cuáles son las diferencias de las funciones entre el tutor en una modalidad presencial y el tutor de una modalidad en línea? Para responder la pregunta se recurrió a la elaboración de un cuadro en el cual se señalan las funciones de cada uno,

con base en la recurrencia que estas se encontraron en las investigaciones sobre dicho tema.

MODALIDAD PRESENCIAL	MODALIDAD EN LÍNEA
<p>Se puede llevar a cabo tanto en sesiones individuales como en sesiones grupales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo personal (intereses, identificación de dificultades, definición de un plan de vida, fortalecimiento de autoestima, habilidades para relacionarse con otros)</li> <li>• Desarrollo académico – proceso de enseñanza y aprendizaje (planteamientos de metas académicas, resolución de problemas escolares, selección de actividades académicas, desarrollo de habilidades de estudio mediante hábitos y estrategias de aprendizaje)</li> <li>• Orientación profesional – toma de decisiones (identificación de aptitudes e intereses, personalidad, información de las áreas de los campos laborales, retos de la profesión de interés)</li> </ul>	<p>El seguimiento siempre es personalizado y con cada uno de los estudiantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Función académica y conceptual (seguimiento académico, y apoyo en las estrategias de aprendizaje)</li> <li>• Función social (integración y fomento a la participación con su asesor y con sus compañeros)</li> <li>• Función organizativa (a través de cronogramas, recordatorios generales)</li> <li>• Función orientadora (motivar, asegurar los avances, promover comunicación)</li> <li>• Función técnica (plataforma en cuanto al uso y dominio de las herramientas, así como resolución para dificultades tecnológicas que pueda presentar el estudiante)</li> </ul>

Cuadro 1. Funciones del tutor en modalidad presencial y en modalidad en línea. Fuente: elaborado por la autora a partir de Pagano (2007).

Para llevar a cabo la investigación se recurrió al tipo de estudio exploratorio – descriptivo. Es exploratorio porque estas investigaciones acorde con Sabino (1992) “pretenden darnos una visión general y sólo aproximada del objeto de estudio” (p. 47). En el caso de la investigación se ha descrito como una de los principales funciones del tutor del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, la de acompañar y brindar un apoyo psicopedagógico a los estudiantes a su cargo. Sus funciones las puede desempeñar a través del uso de estrategias, poniéndolas en marcha, y promoviéndolas para que sus estudiantes las aprendan y las lleven a la práctica. Es así que las estrategias de interés primordial para la investigación, son las cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y de resolución de conflictos, mismas que serán descritas en el Capítulo III de este mismo trabajo.

Es también una investigación de tipo Descriptiva, porque dichos estudios refieren “algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos que utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio” (Sabino, 1992, p. 47). Para el caso de la investigación se ha aplicado la técnica de recolección de información, a través de la aplicación de un cuestionario a los tutores y una encuesta de opinión a algunos de los estudiantes del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal.

Finalmente un tercer elemento considerado para el análisis de datos fue el Informe de Seguimiento y Desempeño Estudiantil (ISDE), considerado como un documento de registro organizacional. Taylor y Bogdan (1987) describen los registros oficiales y documentos públicos como recursos de fuentes de datos, entre estos mencionan “los documentos organizacionales, los artículos de periódico, los registros de los organismos, los informes gubernamentales, las transcripciones judiciales y una multitud de otros materiales [su análisis] permite comprender las perspectivas, los supuestos, las preocupaciones y actividades de quienes los producen” (p.147).

El diseño de la investigación que se ha empleado es un Diseño de Investigación de campo, porque “los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador. Estos datos son obtenidos directamente de la experiencia empírica” (Sabino, 1992, p.68). Por ello son datos primarios: la información obtenida de los cuestionarios aplicados a los tutores, y los datos obtenidos de la encuesta de opinión aplicada a algunos de los estudiantes del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal.

El cuestionario que se aplicó a los tutores del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal se formuló con el objetivo de identificar y conocer las estrategias que el tutor implementó a lo largo del curso con clave 1206 correspondiente -como hemos señalado- al mes de Julio del año 2012.

Se aplicó una encuesta de opinión a los alumnos del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal cuyo objetivo fue conocer su opinión con respecto al trabajo desempeñado por los tutores durante el curso 1206. Este instrumento se realizó con la finalidad de corroborar la pertinencia y el uso de las estrategias que los tutores emplearon con los estudiantes.

Finalmente se analizó el documento Informe de Seguimiento y Desempeño de los Estudiantes (ISDE), herramienta que se desarrolló en el Bachillerato para dar seguimiento a los alumnos y su revisión tuvo como objetivo cotejar la situación de los alumnos para identificar los índices de reprobación y deserción, y con esto poder valorar la congruencia con los resultados del cuestionario aplicado a los tutores y de la encuesta aplicada a los alumnos.

La investigación se encuentra dividida en cuatro capítulos. El primero describe el contexto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal. Se hace, primeramente, una breve descripción de los antecedentes de la Educación a Distancia. Asimismo se hace mención de los antecedentes para la creación del Proyecto del Bachillerato del Gobierno del Distrito Federal en convenio con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), de la infraestructura con la que cuenta el Bachillerato a Distancia, y se explica el Plan de estudios que está implementado en las veinticuatro asignaturas. Finalmente se describen las tres figuras más representativas para los estudiantes del Bachillerato: los asesores, los tutores y los coordinadores.

En el segundo capítulo se abordan los antecedentes encontrados acerca de la problemática que se vive con respecto a la deserción de los alumnos en el nivel de Educación Media Superior (EMS). Se presentan también algunas de las funciones que debe desempeñar un tutor en la modalidad presencial y no presencial para disminuir los niveles de deserción, por ejemplo se encontró que el Ministerio de Educación y Ciencia, ha generado un banco de información sobre los temas: Formación en red, y tutoría en línea y sus funciones<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> <http://www.ite.educacion.es/formacion/materiales/12/cd/index.html>

Finalmente se hizo una revisión de algunas estrategias puestas en marcha a través de los Programas de Tutoría

En el tercer capítulo se ha profundizado sobre los conceptos relevantes para esta investigación, siendo uno de estos el tutor. Se expone, asimismo, el papel que ha desempeñado desde su ubicación e incorporación en las instituciones educativas, y cómo se traspoló su labor a la educación en línea con respecto a la retención de los estudiantes. Por ello son de gran relevancia para esta investigación el empleo de las estrategias que ocupará el tutor. De hecho las estrategias son las categorías, por lo cual se hace énfasis en este apartado en las estrategias investigadas que ayudan a promover la estancia de los estudiantes en sus estudios, lograr mantenerlos y que concluyan satisfactoriamente su Bachillerato.

En el cuarto capítulo se desarrolla la metodología seguida para la obtención de la información y datos relevantes para el análisis de los datos, los cuales han sido obtenidos a través de la elaboración de dos instrumentos y el análisis de un documento elaborado por el propio Bachillerato. El primer instrumento fue el cuestionario aplicado a los tutores del Bachillerato del Gobierno del D.F., el segundo instrumento fue la encuesta aplicada a estudiantes del curso 1206 y el tercer elemento de análisis fue el documento llamado Informe de Seguimiento y Desempeño de los Estudiantes (ISDE). El tipo de diseño de la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo. Se trata de un estudio exploratorio – descriptivo y bajo un diseño de investigación de campo. Finalmente se presenta el análisis de la información y de los datos obtenidos para la elaboración del apartado correspondiente a las conclusiones y aportaciones.

Al final del documento se podrá encontrar el apartado correspondiente a cada uno de los anexos.

## **CAPÍTULO I Contexto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal**

En este primer capítulo se ha propuesto como objetivo explicar los antecedentes de la educación a distancia, así como la creación, puesta en marcha e infraestructura del proyecto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal. Lo anterior con el fin de tener una mayor claridad con respecto al papel que desempeñan los tutores en la modalidad virtual de dicho proyecto. La figura del tutor es parte fundamental de la investigación.

Un aspecto importante para desarrollar y poder comprender el contexto que tiene el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal es, en primera instancia, los antecedentes de la Educación a Distancia. Asimismo se hace una breve descripción de cómo fue que se generó el Proyecto del Bachillerato a Distancia en un convenio con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), su infraestructura, y la organización de sus cursos. Finalmente se describen las figuras que se desempeñan en el Proyecto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal.

### **1.1 Antecedentes: la educación abierta y a distancia a la educación en línea**

En realidad en este documento no se pretende hacer un compilado de los antecedentes de la Educación a Distancia, pero siempre es importante identificar las bases del tema, la historia para identificar dónde y cómo surge, y porque es a través de esas experiencias que se podrá lograr comprender de mejor manera los acontecimientos del presente y, mejor aún, si se logra identificar qué propuestas se pueden aportar.

Cómo sabemos los cambios en la educación se han venido dando en sus diferentes aspectos teóricos, culturales, políticos, sociales. Un ejemplo de ello lo encontramos en la educación no presencial, misma que ha tenido algunas transformaciones a través de los años.

Zapata (2005) destaca que la intención de este tipo de educación se centró en erradicar las brechas generadas por “obstáculos sociales o económicos, por barreras geográficas, por el mal o deficiente acceso o comunicación,... por problemas de espacio, pero también de tiempo, de mala, irregular o distinta disposición de tiempo,... en definitiva para superar diferencias en las oportunidades y en posibilidades de acceder al saber y a la capacitación” (p.249) y para que las personas pudieran continuar sus estudios.

En este sentido es importante conocer los cambios que dan cuenta de lo qué es la educación abierta, educación a distancia y educación en línea.

La Educación Abierta se entiende como la modalidad no escolarizada y con un rango amplio para la acreditación de las asignaturas. La Educación a Distancia es una modalidad en la que los estudiantes no requieren de acudir a un espacio físico para aprender los contenidos debido a que el material lo recibe en su origen por correo postal La Educación en Línea se considera como la modalidad no presencial y la cual establece una serie de entornos virtuales para el aprendizaje de los contenidos.

Una vez comprendida la diferencia de estas tres formas en que las personas pueden estudiar y seguir preparándose, encontramos lo que Corrales (2008) ha denominado como las *Generaciones de la educación a distancia*. Son consideradas como los antecedentes de lo que hoy conocemos como educación en línea, estas generaciones tienen características claramente identificables, las cuales son descritas en diferentes textos. En este caso se retoma el trabajo de Corrales (2008), en el cual expresa brevemente las características de cada una y las cuales resumiremos a continuación:

- Generación de impresos. A finales del Siglo XIX, y es mejor conocida como la “Educación por correspondencia”, debido a que se relaciona con el uso de material impreso, el cual era enviado vía correo a la dirección solicitada, se trabajaba la mejoría de los materiales impresos. Se elaboraban guías y el docente respondía vía correo.

- Generación Analógica. En la década de 1960, se adiciona al material impreso el uso de radio y televisión como apoyo a los textos. En, esta etapa también se incorpora el uso del teléfono para la atención y resolución de dudas entre el docente y el alumno.
- Generación Digital. Se encarga de la integración de las telecomunicaciones a través de la informática. Con esta modalidad se lograría una comunicación vertical y horizontal.

En el Seminario Especialidad en Educación Abierta y a Distancia, Bosco (2010) los describe como los momentos enfocados a la Educación Abierta a Distancia en México, específicamente en la UNAM:

- Primer momento, en los años 70's se le llamó "Paquetes de Autoaprendizaje" porque se distribuían paquetes impresos de los materiales que los estudiantes debían revisar.
- Segundo momento, enfocado al Boom de las materiales audiovisuales.
- Tercer momento, dado a partir de los años 80's conocido como el momento de la cibernética.

En la revisión histórica del desarrollo de la educación abierta y a distancia en México, González (2005) refiere que data este tipo de educación se da desde el año 1833 "La intención era empezar a alfabetizar a la población adulta que carecía totalmente de educación alguna" (p. 4) por lo anterior se puede considerar como una primera etapa que abarca los años 1810 a 1970. Una segunda etapa se da en el periodo de 1971 a 1995 la cronología puede consultarse en el Apéndice A. Finalmente se habla de una tercera etapa que abarca del año 1995 a la actualidad, y fue en este tercer punto en el que se emplea el uso de redes y de la World Wide Web Apéndice B.

Se puede ver que Corrales (2008), Bosco (2010) y González (2005) coinciden en describir tres etapas y básicamente coincidiendo con los elementos que implican a cada etapa: papel y correo postal, audiovisuales y la integración

de la World Wide Web, siendo esta última etapa en la que nos encontramos para efectos de la investigación.

Garduño (2005) señala que “diversos autores coinciden en que el término educación a distancia involucra desde el campo de estudio de la educación por correspondencia (basada en texto impreso), hasta la educación virtual (o educación en línea), que se apoya en medios generados a través de TIC. En ambos casos, la noción de la separación del profesor y del alumno es una constante” (p. 4)

Por lo anterior es importante retomar algunas conceptualizaciones de la educación abierta y a distancia para redactar una que integre las características esenciales que den cuenta de dicha modalidad de educación.

García Aretio (2007) la identifica como la estrategia educativa basada en la aplicación de la tecnología de aprendizaje sin limitaciones de lugar, tiempo, ocupación edad de los estudiantes, lo que implica una serie de nuevos roles, actitudes y enfoques para los alumnos y maestros.

Moore y Kearsly, citado por Basabe (2007) es un aprendizaje planeado y que se da en lugares diferentes de la enseñanza, por lo que requiere de técnicas especiales para el diseño del curso, comunicación electrónica y otras tecnologías, como acuerdos organizacionales y administrativos.

Keegan, citado por Basabe (2007) considera seis elementos: 1) separación del alumno; 2) influencia de una institución educativa; 3) uso de los medios educativos para unir al maestro y al estudiante; 4) existencia de un medio interactivo de comunicación; 5) la posibilidad de reuniones presenciales; 6) la participación de alguna forma de industrialización de la educación.

Escotet, citado por Corrales (2008, p.16) “Consiste en una educación que se entrega a través de un conjunto de medios didácticos que permiten prescindir de la asistencia a clases regulares y en la que el individuo se responsabiliza de su propio aprendizaje”.

Rowntree, citado por Corrales (2008, p.16) “Es el sistema de enseñanza en el que el estudiante realiza la mayor parte de su aprendizaje por medio de materiales didácticos previamente separados, con un escaso contacto directo con los profesores. Así mismo, puede tener o no un contacto ocasional con otros estudiantes”.

Para Corrales (2008) “la formación que se lleva a cabo entre el formador y el alumno de forma independiente, en cualquier lugar, en cualquier momento, en diferentes ritmos y condiciones de comunicación e interacción, con el objeto de propiciar aprendizaje” (p.16)

De acuerdo con el análisis de las aportaciones se concluye que la educación a abierta y a distancia cuenta con características de planeación y ejecución diferentes a la educación presencial porque implica una menor comunicación entre estudiante y profesor y se basa en una comunicación asincrónica; involucra la ejecución de diferentes estrategias educativas, tanto para la persona que aprenderá (estrategias y técnicas de aprendizaje) como para la persona apoyará al que aprende (estrategias y técnicas de enseñanza); se puede brindar a las personas sin importar límites geográficos (tiempo - espacio); requiere de diversos apoyos, como pueden ser materiales impresos, grabados, auditivos, o visuales con la finalidad de propiciar un aprendizaje eficaz; asimismo implica nuevas formas de mirar el rol del estudiante y del docente, y por ende nuevas actitudes y enfoques sobre cómo enseñar y cómo aprender.

El cambio de la educación abierta y a distancia a la educación el línea o educación virtual, básicamente se diferencia porque en esta última cambia el medio por el cual se proporcionan los materiales de los contenidos a los estudiantes.

El uso de las tecnologías de la información y de la comunicación abren la posibilidad para generar una interacción más estrecha entre estudiante – maestro - contenidos, siendo esta una de las principales diferencias entre la educación abierta y a distancia y la educación en línea.

La Generación en la que hoy en día estamos inmersos, es la que ha sido la base para el desarrollo de la modalidad educativa en línea. Es a través del uso de diferentes herramientas que nos brindan las tecnologías de la información y de la comunicación, que el estudiante podrá acceder, desde cualquier lugar donde se encuentre, a los contenidos de la plataforma del Bachillerato.

Solo bastará con que cuente con una computadora, laptop e incluso con un celular, como los denominados hoy en día “inteligentes”, y una conexión ya sea local o del mismo paquete de datos de su celular para poder tener acceso a los contenidos que se encuentran en la plataforma del Bachillerato.

También es importante considerar ciertos señalamientos que son de vital importancia para el desarrollo de la educación a Distancia, por ejemplo en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior (UNESCO, 1998) se hace énfasis en la importancia de las tecnologías de la información en apoyo a los procesos educativos y de investigación, por la forma en que la tecnología ha modificado las formas de generación, adquisición y transmisión del conocimiento ha creado nuevos entornos pedagógicos capaces de salvar las distancias con sistemas que permiten una educación de alta calidad. (Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción UNESCO, 1998, pp. 11-12.) Es de esta manera que el Proyecto del Bachillerato a Distancia atiende el proceso educativo, debido a que el estudiante no debe acudir a un espacio físico en determinados horarios, cada uno podrá organizar su tiempo y con el apoyo de las herramientas tecnológicas avanzar con sus estudios.

En el marco de acción prioritaria derivado de la misma Conferencia señalada en el párrafo anterior, se describe expresamente: "se deberá generalizar en la mayor medida posible la utilización de las nuevas tecnologías, para [...] reforzar el desarrollo académico, ampliar el acceso, lograr una difusión universal y extender el saber, y para facilitar la educación durante toda la vida", todo esto mediante la creación y el fortalecimiento de redes académicas que permitan aprovechar las ventajas de la tecnología reconociendo las necesidades nacionales y locales". (UNESCO, 1998)

El caso de nuestro país, no ha sido la excepción y como ya se ha mencionado previamente González (2005) nos brinda un panorama histórico sobre el desarrollo de la educación a distancia hasta la educación en línea. Apéndice A y Apéndice B.

En los anteriores párrafos se ha mencionado, *grosso modo*, el antecedente de la educación en línea en relación con el desarrollo de la tecnología de la información. Todo lo anterior a partir de las necesidades de la población, se habla de la cobertura y se habla de generar estrategias que permitan a las personas seguir preparándose, y sobre todo erradicar el rezago educativo y por ende evitar la deserción de los estudiantes; es en el siguiente apartado dónde se señalará cómo a partir de estas necesidades y a través de la explotación y aprovechamiento de las tecnologías con las que hoy en día contamos, se pensó en la creación del Proyecto del Bachillerato de Distancia del Gobierno del Distrito Federal.

## **1.2 Creación del Proyecto del Bachillerato del Gobierno del Distrito Federal**

La creación del Proyecto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, básicamente surge a partir de la necesidad y la preocupación por atender a la población adulta que radica en el área metropolitana, y que por algún motivo no ha podido concluir con sus estudios de Nivel Medio Superior (NMS).

El principal objetivo que se busca atender, a través del Proyecto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, es el de erradicar el rezago educativo del nivel medio superior en el área Metropolitana. Inicialmente fue creado para brindar la oportunidad a todas las personas adultas que no hubieran podido continuar o concluir sus estudios de nivel medio superior, a través de una opción que fuera posible y viable principalmente para los adultos que ya se encuentran incorporados en el área laboral, o bien que también tienen responsabilidades como padres o madres de familia, lo cual dificulta su asistencia a un modelo educativo presencial.

Fue en el año 2007 cuando el Gobierno del Distrito Federal (GDF) y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) firmaron un convenio para la puesta en marcha del Proyecto. Dicho convenio fue suscrito por el entonces Rector Juan Ramón de la Fuente y en aquel entonces Jefe de Gobierno del D.F., Marcelo Ebrard. Chavarría (2007) describe:

El rector Juan Ramón de la Fuente aseguró que con este programa se avanza en la calidad y equidad en el proceso educativo. Además, la UNAM refrenda su compromiso con la educación pública ... Marcelo Ebrard puntualizó que gracias al programa de la UNAM, en la ciudad de México se podrá revertir, corregir y superar el factor esencial de la desigualdad, que también es una limitante severa al desarrollo de la capital del país (p.20).

Chavarría (2007) señala en su artículo “La UNAM y el Gobierno del Distrito Federal impulsan Bachillerato a Distancia” que dicho acuerdo tiene una vigencia de cuatro años prorrogables y como parte del convenio la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) se compromete a:

- Suministrar los materiales en línea y se compromete a revisar y actualizarlos de forma continua, lo anterior a través de la Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia (CUAED)
- Apoyar al Gobierno del Distrito Federal en la formación y certificación de tutores y asesores que participen en el desarrollo de este programa.
- Ofrecer asesoría técnica a los Centros de Educación a Distancia del GDF.
- Impartir los cursos propedéuticos que el alumno deberá aprobar antes de cursar sus asignaturas.

Por su parte el Gobierno del Distrito Federal se compromete a:

- Proporcionará la información que identifique las necesidades de formación, capacitación, actualización profesional y orientación en servicios académicos.
- Contribuirá en el diseño de los cursos y otras actividades académicas, con datos sobre las características de los usuarios, propósitos, condiciones y estrategias.

- Cubrirá las necesidades de infraestructura tecnológica, así como de inmuebles en los Centros de Educación a Distancia de las delegaciones.
- Dará a conocer los programas del Bachillerato a Distancia en las delegaciones políticas.
- Contratará a tutores, asesores y deberá expedir los certificados de acreditación a los alumnos que hayan acreditado el total de asignaturas.

De acuerdo con el Artículo “La Experiencia del Bachillerato a Distancia en la Secretaría de Educación del Gobierno del Distrito Federal”, de Carreón (2009), en el año 2007, la Secretaría de Educación del Gobierno del Distrito Federal ofrece el programa Bachillerato a Distancia de la UNAM. El objetivo de este convenio es brindar atención al rezago educativo y a la creciente población adolescente y adulta que no tiene la oportunidad de incorporarse en las aulas de las instituciones públicas de la ciudad de México; en el convenio se estableció “el compromiso de poner en marcha el Bachillerato a Distancia en la capital del país para beneficiar a una población potencial de alrededor de 3.5 millones de jóvenes y adultos que, habiendo concluido su secundaria, no continuaron estudiando su bachillerato. La primera convocatoria se lanzó en mayo de 2007” (p.2).

El Proyecto se ofrece de manera gratuita y no hay restricciones en cuanto a edad o promedio en el certificado de secundaria. Además los alumnos que se incorporan al proyecto tienen la oportunidad de acudir a estudiar a las llamadas Sedes Delegacionales, las cuales han sido descritas en el apartado referente a la infraestructura. También pueden acudir a las denominadas edu@ulas, que son salas de cómputo generadas para que los estudiantes puedan acudir a estudiar.

Hoy en día se cuenta con dos programas de estudio, uno de ellos es el Bachillerato Digital de la Ciudad de México (B@DI) y el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal (B@D) El primero de ellos respaldado por la Secretaría de Educación del Distrito Federal y el segundo en convenio con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

### 1.3 Puesta en marcha del Proyecto del Bachillerato del GDF

El Proyecto del Bachillerato a Distancia (B@D) del Gobierno del Distrito Federal dio inicio con su primera convocatoria, la cual fue lanzada en mayo de 2007. Surgió, así, la primera generación con un total de 924 alumnos que solicitaban su ingreso a esta modalidad. Carreón (2009) “Esta población fue atendida por asesores y tutores (formados y certificados por la Coordinación del Bachillerato a Distancia de la UNAM), durante 10 semanas en la realización de tres cursos propedéuticos. Al finalizar el mes de agosto de 2007, se contaba ya con 331 alumnos inscritos formalmente para estudiar las asignaturas del plan de estudios. La mayor parte (70 %) trabajaba. Tenían un promedio de edad de 31 años y había más mujeres (56 %) que hombres (44 %)” . (p.2)

Los asesores y tutores que dieron inicio al proyecto fueron seleccionados de acuerdo con los perfiles profesiográficos (Anexo 2 - Perfiles Profesiográficos). Posteriormente se llevó a cabo la etapa de formación para la certificación, González (2013) refiere que dicha formación “requiere del participante 120 horas de trabajo distribuidas en cursos y seminarios, tanto en línea como presenciales”. (p.69)

El proceso de formación consiste en:

- Una sesión presencial de inducción
- Realización del curso en línea, durante cuatro semanas, con el rol de alumno.
- Seminario presencial de integración con el formador y con los compañeros (futuros asesores)
- Taller presencial de plataforma con el rol de asesor
- Finalmente un curso en línea de asesor a distancia para conocer estrategias específicas de la modalidad.

El total de estudiantes inscritos fue de 331 en el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal. Estos alumnos formaron la primera generación. Su proceso constó en cursar una asignatura por mes, revisando semanalmente los contenidos de cada unidad, es decir, una unidad por semana haciendo un total de cuatro unidades. Durante las cuatro semanas los alumnos fueron guiados por un asesor en línea (profesor en línea, especialista en los contenidos de la asignatura) a cargo del grupo, con quién los alumnos pueden mantener comunicación a través del mensajero de la plataforma, de los foros, del correo electrónico institucional, del chat de plataforma. También los alumnos mantuvieron comunicación con un tutor en línea (persona experta en los apoyos psicopedagógicos que requiera el alumno) asignado para el seguimiento y desempeño académico de los estudiantes y para el apoyo psicopedagógico y/o administrativo.

#### **1.4 Infraestructura del Bachillerato del Gobierno del Distrito Federal**

Como parte de los servicios e instalaciones que ofrece el Bachillerato de Gobierno del Distrito Federal existe un Centro de Apoyo denominado Centro de Contacto que brinda atención a los alumnos vía telefónica, vía correo electrónico y vía chat, es a través de este Centro de Contacto que los alumnos pueden solicitar información sobre los diferentes procesos y actividades que se llevan a cabo dentro del Bachillerato.

El Centro de Contacto es el medio por el cual los interesados contactan y resuelven dudas sobre convocatorias, funcionamiento del bachillerato, listas de grupos, horarios y sedes para la realización de exámenes. Asimismo funge como vínculo con las sedes delegacionales e instancias tecnológico-administrativas para reportar, canalizar y/o resolver problemáticas de la operación del bachillerato en general.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> [http://www.ead.df.gob.mx/portal/ccontacto#que\\_es](http://www.ead.df.gob.mx/portal/ccontacto#que_es)

Los alumnos cuentan con 29 Sedes de Estudio, ubicadas en las diferentes Delegaciones del Distrito Federal. Estos espacios se hallan certificados y los alumnos pueden acudir a ellos a estudiar de manera completamente gratuita. Es, además, en estas Sedes donde los alumnos deben acudir a presentar mensualmente su examen final, al concluir su curso. La distribución y horarios de las Sede Delegacionales (Apéndice C)

### **1.5 Propedéuticos y asignaturas del Bachillerato del Gobierno del Distrito Federal**

Por lo que respecta al programa de estudio del Bachillerato a Distancia, de acuerdo con la Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicada en 12 de mayo de 2010, fue aprobado por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México en octubre de 2006.

Sobre los cursos del Bachillerato a Distancia del Gobierno de Distrito Federal es importante señalar que antes de que los alumnos puedan ingresar al Bachillerato para cursar las 24 asignaturas, deberá acreditar tres cursos propedéuticos, una vez acreditados, el estudiante podrá realizar su proceso de inscripción al programa e incorporarse para cursar dichas asignaturas.

#### **1.5.1 Los cursos propedéuticos del Bachillerato**

Todos los candidatos que atienden a la convocatoria para considerar su ingreso a esta modalidad, deberán cursar y acreditar los tres cursos propedéuticos, siendo estos: Estrategias de Aprendizaje a Distancia, Lectura y Redacción y Matemáticas y en conjunto tiene una duración de 10 semanas. El principal objetivo es garantizar que los candidatos cuenten con conocimientos y habilidades básicas para poder cursar su Bachillerato en esta modalidad. Los cursos propedéuticos de acuerdo con los convenios generados, son impartidos por B@UNAM.

El primer curso con el que se inicia a los alumnos es el Propedéutico de Estrategias de Aprendizaje a Distancia, es el único que tiene una duración de dos semanas, y en él se abordan aspectos didácticos, metodológicos y organizacionales sobre el proceso de aprendizaje.<sup>4</sup>

Una vez acreditado el primer propedéutico, los estudiantes podrán ser asignados al Propedéutico de Lectura y Redacción o bien al Propedéutico de Matemáticas; ambos con una duración de cuatro semanas.

El propedéutico correspondiente a Lectura y Redacción permite incrementar el vocabulario, comprender con exactitud lo que se lee y escribir con claridad diversos tipos de textos. El de Matemáticas se retoman los contenidos de Aritmética, Álgebra y Geometría plana necesarios para iniciar el bachillerato.<sup>5</sup>

Una vez que los candidatos cursan y acreditan los propedéuticos será entonces cuando podrán integrarse y seguir el procedimiento para ser estudiante del Bachillerato del Gobierno del Distrito Federal y de esta forma cursar las 24 asignaturas.

### **1.5.2 Las asignaturas del Bachillerato del Gobierno del Distrito Federal**

Es importante recordar que de acuerdo con los lineamientos establecidos, el alumno deberá acreditar previamente tres cursos propedéuticos que imparte la Universidad Nacional Autónoma de México a través de B@UNAM para que cuente con los conocimientos básicos para el aprendizaje a distancia. Se hace énfasis en el uso y manejo de la plataforma, así como de estrategias de estudio, de la lengua escrita y de las Matemáticas.

---

<sup>4</sup> <http://www.bunam.unam.mx/acercade.html>

<sup>5</sup> <http://www.bunam.unam.mx/acercade.html>

El plan de estudios del Bachillerato a Distancia abarca los conocimientos básicos de las áreas de Ciencias Naturales, Ciencias Sociales, Matemáticas y Humanidades. Se encuentra constituido por cuatro módulos, cada uno de ellos integrado por 6 asignaturas, lo cual da un total de 24 asignaturas (Figura 1).



Figura 1. Mapa Curricular del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal.

Fuente: <http://www.ead.df.gob.mx/portal/>

Los estudiantes deberán cursar cada asignatura. Cada mes es asignada una materia, esto es, cada asignatura tendrá una duración de cuatro semanas, en las cuales, los estudiantes deberán hacer la lectura y revisión de los contenidos presentados en la plataforma, también deberán elaborar actividades que ayudarán a promover el aprendizaje de los mismos contenidos. Esto auxiliará, además, al desarrollo de habilidades, conocimientos, actitudes y valores, estas actividades serán revisadas y retroalimentadas por un asesor certificado en la asignatura; dicho asesor corresponde con un perfil profesiográfico (Apéndice D) y habrá tenido que acreditar el proceso de formación como asesor en línea.<sup>6</sup>

Otro aspecto relevante de las asignaturas es que han sido diseñadas por la UNAM (2007) de tal forma que tengan una relación interdisciplinaria, y que por ende se encuentran integradas vertical y horizontalmente, ejemplo de ello es “la

<sup>6</sup> Ver apartado 1.3 Puesta en marcha del proyecto del Bachillerato del GDF p.15

asignatura Ciencias de la Vida y de la Tierra [en la que] se analiza el origen del universo, de la tierra y de la vida en nuestro planeta a partir de teorías, conceptos y fenómenos estudiados en Física, Geografía, Química y Biología. En el caso de las Ciencias Sociales, la integración disciplinaria se aborda a partir del enfoque de una disciplina eje, la Historia, desde la que se estudian acontecimientos clave con el apoyo de otras ciencias sociales: la Geografía, la Antropología, la Ciencia Política y la Económica [...]” (p.5)

## **1.6 Figuras del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal**

Una vez que se ha revisado la estructura de las asignaturas, cabe recordar que los estudiantes contarán con tres elementos de apoyo a lo largo de su estancia en el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, la finalidad es que a través de estas personas se guíe y se fomente el egreso de los estudiantes incorporados en esta modalidad.

Los estudiantes contarán con un coordinador, un tutor, y un asesor; a continuación se describen, brevemente, las funciones más relevantes de cada uno, sin olvidar que el eje de la investigación son los tutores.

### **1.6.1 Coordinador del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal**

De acuerdo con la descripción de Carreón (2009), el Coordinador, en el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal “supervisa el trabajo de una generación de alumnos en interacción con sus asesores y tutores” (p.23).

Villatoro y Vadillo (2009) describen al coordinador como la persona que “supervisa la operación global del programa y su misión es asegurar el cumplimiento de las funciones de asesor y tutor para que el aprendizaje, en todos los estudiantes, esté garantizado. Esta se da a través de la supervisión y

retroalimentación de su desempeño, así como de la prevención y resolución de conflictos” (p.105).

De manera más específica, el coordinador se encargada de dar seguimiento a una o más de las generaciones con las que cuenta el Bachillerato a Distancia, así como el seguimiento y los avances de la generación. Se encarga de dar la bienvenida a la generación que tiene a su cargo, también escribe mensaje de bienvenida a los asesores y tutores. Les comunica que cuentan con su apoyo en cualquier situación que se pueda presentar.

### **1.6.2 Tutor del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal**

Respecto al tutor, Carreón (2009) refiere que es quien “les acompaña y apoya en la resolución de dudas y problemáticas diversas que le dificultan o impidan el avance en sus estudios a lo largo de los cuatro semestres que dura su bachillerato, trabaja a distancia, con el compromiso de darles una respuesta pronta a sus inquietudes en un plazo no mayor a 24 horas” (p.23).

Villatoro y Vadillo (2009) describen al tutor como “un especialista en Pedagogía o Psicología educativa que también tiene la certificación correspondiente y tiene a su cargo el acompañamiento de los alumnos a través de largos tramos de su bachillerato. Además, identifica cualquier dificultad de carácter psicopedagógico en los estudiantes, y en conjunto con el asesor, genera intervenciones educativas para potenciar al máximo el aprendizaje. También supervisa la labor de los asesores”. (p.103)

En el Bachillerato el tutor deberá trabajar colaborativamente con el coordinador y con los asesores que le hayan sido designados. El tutor, con apoyo del asesor, estará pendiente y hará el seguimiento oportuno a los alumnos que no ingresan a plataforma, así como de los alumnos que se atrasen en el envío de sus actividades.

Es aquí donde el tutor toma relevancia con respecto al uso de sus conocimientos, experiencia, y en general las estrategias que aplica, para identificar si la ausencia del estudiante es debido a una situación laboral, de salud, o bien por alguna dificultad de comprensión de los contenidos o cualquier otra situación que esté imposibilitando que el estudiante continúe normalmente con el avance de su curso.

Detectar la causa de la problemática permite brindarles a los alumnos el apoyo necesario para que concluyan sus estudios satisfactoriamente.

La descripción de los siguientes rubros: Perfil, Funciones y Formación del tutor, han sido retomados del documento generado por B@UNAM “Manual para asesores y tutores” y de las actividades realizadas en Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal.

#### **1.6.2.1 Perfil del tutor**

Toda persona que se encuentre interesada en desempeñarse como tutor deberá contar con las siguiente características: estar titulado en alguna área vinculada con la Psicopedagogía, contar con experiencia de al menos un año como tutor; tener un manejo básico de la tecnologías de la información y de la comunicación y certificarse como tutor de B@UNAM.

#### **1.6.2.2 Funciones del tutor**

El tutor es el encargado de orientar a los estudiantes en los procesos que forman parte de su incorporación al Bachillerato a Distancia y su estancia en él. Es el encargado de dar un seguimiento continuo de las actividades de los alumnos y de los asesores, por si existieran indicios de alguna dificultad en la interacción entre estudiante – asesor. De ser así, es capaz de tomar las medidas más pertinentes para resolver asertivamente las situaciones que se presenten.

La labor entre tutor y asesor debe ser siempre colaborativa para apoyar de acuerdo a las necesidades que vayan presentando los estudiantes.

Como parte de sus actividades se puede mencionar:

1. El envío de un mensaje a los asesores de los grupos asignados con los que va a colaborar, es a través de este mensaje por el cual el tutor se presenta con cada asesor, ofrece su apoyo para el seguimiento de las actividades y avances de los estudiantes y manifiesta que, ante cualquier situación, podrán contar con su apoyo.
2. Debe enviar un mensaje a cada uno de sus alumnos, en el cual se presentará, les dará la bienvenida. Los alumnos, de esta manera, conocerán las funciones que cómo tutor tendrá en el curso. Asimismo se propicia el acercamiento para que se ponga en contacto ante cualquier dificultad que se le presente respecto a la operación y servicios del programa o bien ante cualquier situación que pudiera surgir en la interacción con su asesor.
3. Semanalmente escribe un mensaje a los alumnos para dar la bienvenida a cada nueva semana y motivarle a que continúe avanzando en su asignatura. También se escriben mensajes de seguimiento, de acuerdo con sus avances, por ello puede felicitarle o preguntándole cuál es su situación en caso de que no haya habido avance en sus actividades. Este seguimiento se hace vía mensajero de plataforma, vía correo electrónico y vía telefónica.
4. Durante el último fin de semana del curso, durante la presentación de los exámenes finales de los estudiantes, el tutor debe estar pendiente de cualquier situación que se pueda presentar con los estudiantes para poder apoyar y resolver la situación.

### **1.6.2.3 Formación del tutor**

Para certificarse como tutor en línea, es requisito indispensable haberse certificado con anterioridad como asesor del propedéutico Estrategias de Aprendizaje a Distancia.

Una vez que la convocatoria se da a conocer, los interesados en certificarse como tutores deberán acudir en las fechas que en la convocatoria sean establecidas para la entrega y revisión de la documentación requerida.

Se lleva a cabo un examen de cómputo, así como la realización de un cuestionario de aptitudes docentes y una entrevista. Una vez acreditados estos rubros se acude a una sesión presencial de inducción, inicia el curso en línea del propedéutico en Estrategias de aprendizaje a distancia. También hay seminarios presenciales. El alumno debe acudir a dos talleres presenciales, el primero de ellos para dar a conocer las funciones de la plataforma como asesor y el segundo para conocer estrategias para la modalidad en línea.

Una vez concluido el proceso descrito y habiendo cubierto la calificación mínima requerida, será entonces cuando se de paso al curso en línea para certificarse como tutor. También se lleva a cabo un taller de tutoría en el cuál se realiza la revisión de material bibliográfico y se interactúa con los tutores y especialistas en el área. Durante todo el proceso se mantiene la evaluación de cada uno de los candidatos a tutores, considerando criterios como capacidad de liderazgo, competencias comunicativas, redacción, entre otros.

### **1.6.3 Asesor Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal**

El asesor, es la persona a cargo de las responsabilidades sobre los contenidos académicos.

El asesor es un maestro, ese maestro señala Carreón (2009) es el “experto en la temática en cuestión [...] trabaja a distancia, con el compromiso de darles una respuesta pronta a sus inquietudes en un plazo no mayor a 24 horas. (p.23).

Villatoro y Vadillo (2009) describen al asesor como “un profesor en línea que cubre un perfil profesiográfico específico y que tiene la certificación correspondiente para poder colaborar en el proceso formativo del estudiante” (p.103).

De acuerdo con los requisitos especificados, se encontró que los asesores pueden certificarse en más de una asignatura, siempre y cuando cubra con el perfil solicitado y acredite el proceso de formación.

La misión del asesor consiste en asegurar un aprendizaje efectivo en los estudiantes a su cargo, respondiendo a sus dudas, revisando, calificando y retroalimentando las actividades. Ello se aúna a la moderación de foros y chats y por medio a la supervisión de actividades grupales.

Los apartados correspondientes al perfil, funciones y formación del tutor han sido retomados del documento del B@UNAM “Manual para asesores y tutores” y de las actividades realizadas en Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal.

#### **1.6.3.1. Perfil del asesor**

Como se mencionó con anterioridad, todos los asesores deben estar titulados y deben de cumplir con el perfil profesiográfico de acuerdo con cada uno de los programas. Se pide como mínimo dos años de experiencia docente en el nivel medio superior, así como contar con el manejo básico de la tecnologías de la información y de la comunicación, y certificarse como asesor de la asignatura que impartirá, misma que debe ser acreditada de acuerdo con los lineamientos de las convocatorias que emiten por parte de B@UNAM.

### 1.6.3.2 Funciones del asesor

Si queremos ocupar un sinónimo para los asesores, el mejor es el que se ha empleado como “profesores en línea”. Ellos son los encargados de dar una atención personal a los estudiantes, así también responden a las dudas que los estudiantes generen; los asesores son los responsables del seguimiento de las actividades que debe realizar el estudiante, es el encargado de estar pendiente de los ingresos de sus estudiantes a la plataforma. Asimismo revisa evalúa, corrige y retroalimenta tanto las actividades que desarrolla el estudiante a lo largo del mes, como el examen final de la asignatura. Es el encargado de coordinar, conducir y supervisar aquellas actividades grupales que sean planteadas a lo largo de la asignatura; también debe estar a cargo de la moderación de los foros y sesiones de chat propuestas.

El asesor debe llevar a cabo una revisión minuciosa de los textos que envíen los estudiantes, por ello debe prestar especial atención en los contenidos y debe revisar aspectos de ortografía, redacción; además examina que se cumplan los criterios e indicadores de la actividad.

Como parte de sus actividades, se puede mencionar:

- El envío de un mensaje personalizado de bienvenida a cada uno de sus alumnos. Les comunica a sus estudiantes que contarán con su apoyo, les señalará las fechas relevantes del curso, las formas de vías de comunicación que se tendrán. En caso de tener foro de presentación, invitará a los alumnos para que se presenten en dicho foro.
- Semanalmente el asesor debe generar lo que se ha denominado un Plan Semanal de Actividades, a través del cual se pretende que el asesor describa brevemente lo que el estudiante podrá aprender en esa semana. Tiene que organizar las actividades correspondientes a cada unidad temática, en la cual explique o ejemplifique detalladamente las acciones a seguir para la realización de las actividades. Se plantean también las

fechas de entrega de actividades, y se señalan recomendaciones en general para un mayor éxito en las actividades.

- El último fin de semana del curso, durante la presentación de los exámenes finales de los estudiantes, debe estar pendiente de cualquier situación que pueda presentarse. Si se presenta alguna circunstancia, canaliza al alumno con su tutor. Conforme los alumnos presentan sus exámenes, el asesor deberá calificar los reactivos que correspondan a su revisión. De esta manera podrán asignar la calificación final durante los primeros días de la siguiente semana y cerrar el curso con un mensaje personalizado en el que le den a conocer al alumno su calificación final. Proporcionar, asimismo, breves recomendaciones para mejorar en los siguientes cursos.

#### **1.6.3.3. Formación del asesor**

Una vez que la convocatoria se da a conocer, los interesados en certificarse como asesores de alguna de las asignaturas del Bachillerato a Distancia, deberán acudir en las fechas que en la convocatoria sean establecidas para la entrega y revisión de la documentación requerida.

Posteriormente se lleva a cabo un examen de cómputo, así como la realización de un cuestionario de aptitudes docentes y una entrevista. Una vez acreditados estos rubros se acude a una sesión de inducción, para posteriormente dar inicio con una serie de cursos, algunos de ellos en línea y en algunos casos presenciales, estos cursos son indispensables en la formación del asesor en línea y constan del Curso en línea en el cual se ha elegido certificarse. Es en estos cursos en los que el asesor participará como alumno, y deberá acreditar tanto un Seminario disciplinario en el cuál se realiza la revisión de material bibliográfico y se interactúa con profesores y especialistas de cada disciplina, como el Curso de Asesoría a Distancia. Durante todo el proceso se mantiene la evaluación de cada uno de los candidatos a asesores de la

asignatura Se consideran criterios como capacidad de liderazgo, competencia comunicativa y redacción

Hasta aquí se ha señalado el proceso a través del cual ha sido creado el Bachillerato a Distancia del GDF. Se ha proporcionado también, la descripción de la formación y funciones de los principales actores que están a cargo en dicho proyecto: el asesor y el tutor; mismos que tienen la responsabilidad de que alumno aprenda de forma significativa los contenidos. Debe estar pendiente tanto de las necesidades de los estudiantes para fomentar la conclusión y acreditación de sus cursos, como del seguimiento para guiar y apoyar en caso de que presenten dificultades de tipo académico, personal, laboral o familiar.

A lo largo del capítulo se pudo identificar una clara diferencia de cada una de las figuras con respecto a la educación presencial. Cabe resaltar la figura del tutor en línea, ya que a diferencia del tutor presencial un reto por demás relevante es no tener al alumno cara a cara, lo cual genera que el tutor en línea integre y desarrolle otras habilidades que posiblemente en la modalidad presencial no sean tan relevantes, por ejemplo la habilidad de comunicarse de forma escrita, tener la sensibilidad para escribir a sus alumnos y generar la suficiente confianza para que el estudiante exprese la situación, el problema o la necesidad que presenta. Debe tener cuidado cuando se realizan las llamadas telefónicas de seguimiento a los estudiantes.

Como se ha señalado en el capítulo, el tutor en línea debe atender otras responsabilidades, como evitar la deserción de los estudiantes, tener muy bien identificados planes de acción que pueda llevar a cabo a través del uso de diferentes estrategias y que le permitirán ahondar en esta labor del tutor en línea.

Se abordará la incidencia del tutor en el problema de la deserción y se observará cómo tal situación repercute en el nivel medio superior. También se hace una revisión de varias investigaciones que sirven como referente para el trabajo y la labor del tutor en la modalidad presencial. Finalmente se hace énfasis en las estrategias que se han puesto en marcha y a través de las cuales se pretende favorecer la retención de alumnos.

## **CAPÍTULO II Antecedentes: deserción, tutoría y algunas estrategias implementadas en los programas de tutoría**

En este capítulo se hace una revisión sobre tres puntos importantes y vinculados para el desarrollo de la investigación. El primero de ellos es sobre la problemática de la deserción y los factores que generan que los estudiantes abandonen sus estudios. El segundo trata sobre el trabajo que hacen los tutores en las instancias educativas para lograr disminuir los índices de deserción. Finalmente el tercer punto trata sobre algunas de las estrategias puestas en marcha de algunos programas institucionales de tutorías y los cuales se han integrado por los resultados positivos para la permanencia de los alumnos.

La problemática que se vive con la deserción de los alumnos en el nivel de Educación Media Superior (EMS) es de gran relevancia para los fines de la educación debido a que una de las principales finalidades ante la creación del proyecto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal fue brindar una alternativa a las personas adultas que radiquen en el área Metropolitana, interesadas en concluir sus estudios de nivel medio superior ya que por diversas circunstancias no pudieron iniciar sus estudios en el tiempo esperado o bien no lograron concluirlos en su momento, y por ende en el momento de abandonar sus estudios formaron parte de las cifras de deserción.

La importancia de conocer la problemática sobre la deserción escolar es porque a través de la identificación de dichas situaciones se podrán identificar las causas que generan que los estudiantes abandonen sus estudios. Tal conocimiento permitirá generar acciones que ayuden a incrementar la permanencia en el sistema educativo. Por otra parte aunado al problema de deserción se han identificado algunos factores que pueden causar que un estudiante abandone sus estudios. Estos factores se mencionaran más adelante.

También se ha hecho un análisis de las investigaciones y los resultados encontrados con respecto al trabajo que han realizado los tutores en instancias educativas, dichos trabajos han ayudado a identificar las acciones que ya se han realizado en los programas de tutorías de la educación presencial y que, de

alguna manera, son un referente para el trabajo del tutor en línea. Por ello la importancia de dicho análisis.

Finalmente se hace un análisis de las investigaciones en las que se han puesto en marcha algunas estrategias a través de los programas de tutorías con la finalidad de incidir en la deserción escolar; dichas estrategias pueden ser de tipo cognitivas y metacognitivas; las motivacionales y las de resolución de problemas.

## **2.1 Deserción en alumnos de Nivel Medio Superior**

La educación, por ejemplo, para la UNESCO es “un derecho humano fundamental, esencial para poder ejercitar todos los demás derechos. La educación promueve la libertad y la autonomía personal y genera importantes beneficios para el desarrollo”. (UNESCO); Delors (1996) en su compendio *La Educación encierra un tesoro*, explica que la educación “constituye un instrumento indispensable para que la humanidad pueda progresar hacia los ideales de paz, libertad y justicia social” (p.7).

Es por ello que la educación puede ser vista como el instrumento básico a través del cual cada una de las personas podrá adquirir aspectos básicos de su cultura, de la sociedad (incluidos los aspectos morales), así como las habilidades básicas cognitivas para su desarrollo individual y grupal.

En México el Artículo 3ro. Constitucional señala que “todo individuo tiene derecho a recibir educación. El Estado –Federación, Estados, Distrito Federal y Municipios–, impartirá educación preescolar, primaria, secundaria y media superior. La educación preescolar, primaria y secundaria conforman la educación básica” (Rabasa y Caballero, 1982, p.20). Este mismo artículo ha sido reformado por el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de febrero del 2012, dónde se especifica que la educación media superior también será obligatoria.

A raíz de este decreto, surge la inquietud de identificar qué está pasando en este nivel con respecto a la deserción escolar, así también surge el interés por conocer los objetivos que se pretenden del mismo.

Respecto a los objetivos, el Programa Sectorial de Educación 2007-2012 (PSE) plantea seis metas primordiales para la Educación de nivel medio superior

- 1) El mejoramiento del logro educativo de los estudiantes;
- 2) la ampliación de las oportunidades educativas para reducir desigualdades sociales y fortalecer la equidad;
- 3) el impulso al desarrollo y utilización de tecnologías de la información y la comunicación;
- 4) el ofrecimiento de una educación integral;
- 5) la formación de personas para su participación productiva y competitiva en el mercado laboral; y
- 6) el fomento de una gestión que fortalezca la participación de los centros escolares. (SEP-PROSEDU, 2006)

De estos seis objetivos, resultan de vital importancia para la investigación dos de ellos: el objetivo que hace mención de la ampliación de la cobertura y el que hace énfasis en el desarrollo y uso de las tecnologías de la información de la comunicación.

Ambos objetivos son importantes porque pueden ser vinculados con el Proyecto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, debido a que permite a los estudiantes cursar sus estudios de nivel medio superior sin la necesidad de tener que acudir físicamente a una institución, pues en ocasiones por circunstancias laborales, familiares o económicas la gente no puede ingresar a una institución de modalidad presencial. Por ello se puede decir que el Proyecto del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal está promoviendo la cobertura en aquella población que no puede asistir de forma presencial. Gracias a que es una modalidad que se lleva a cabo en línea, les permite a los estudiantes gestionar sus tiempos de estudio.

Respecto al objetivo en el cual se hace mención del impulso al desarrollo y uso de tecnologías, el proyecto del Bachillerato a Distancia del G.D.F. fomenta el uso de las Tecnologías de la Información de la Comunicación a través de su plataforma de estudio, así como de las herramientas que la misma nos ofrece, aunada a las herramientas externas que los mismos asesores y tutores empleen, lo que permite a los estudiantes, de cualquier edad, tener la oportunidad de concluir sus estudios.

Hoy en día la Educación Media Superior es obligatoria. Se han propuesto algunos objetivos, los cuales han sido planteados a través del Programa Sectorial de Educación.

Es importante mencionar que a diferencia de otros niveles educativos, es en éste que los estudiantes se forman para iniciarse en la vida laboral o bien para profesionalizarse, es por ello que se pueden considerar de gran importancia las problemáticas desarrolladas en él. Ha sido a través de las investigaciones como se ha encontrado que la deserción escolar es un problema que se ha presentado a nivel mundial, no es, pues, una situación que solo atañe a nuestro país.

De acuerdo con la Publicación del Observatorio Ciudadano de la Educación (1999) es la baja eficiencia terminal, que oscila entre 40 por ciento en el bachillerato general hasta más de 50 por ciento en las modalidades tecnológicas y bivalentes, lo que se traduce en la problemática sobre la deserción escolar.

Como se ha señalado, dicha problemática (deserción escolar) no es exclusiva de nuestro país, es una situación que ha sido investigada y seguirá siendo investigada en los diferentes países de los continentes. Vale la pena destacar que las investigaciones se han centrado más en las situaciones expuestas en los países de América Latina, muestra de ello es el documento publicado por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2002) "*Panorama Social de América Latina 2001-2002*", en este se señala que cerca del 37% (15 millones) de los adolescentes latinoamericanos de entre 15 y 19 años de edad abandonan la escuela a lo largo del ciclo escolar.

Asimismo las cifras publicadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2008) en el reporte anual, permiten apreciar que el sistema educativo nacional presenta una deserción escolar elevada. Consideran que en primaria abandonan la escuela 22 de cada 100 alumnos.

En la secundaria, el número de alumnos que abandonan la escuela se incrementa a 32; y de los 68 alumnos que siguen estudiando sólo egresa la mitad al bachillerato. En promedio desertan 10 alumnos; de tal forma que de los 100 alumnos que había iniciado la educación básica, solo 24 concluyen el nivel medio superior.

La problemática de la deserción escolar se refleja con un índice más crítico en las cifras del año 2012. Según una publicación emitida a través de la web del periódico "Expansión", "La OCDE informa en Panorama de la Educación 2012 que México ocupa la tercera posición con el porcentaje más elevado de jóvenes que no estudian ni trabajan (*ninis*), un 24.4% alrededor de 7, 248,400 personas. Los *ninis* de entre 15 y 29 años se incrementaron un 0.5% de 2008 a 2010 [...] En una escala del uno al 10, la educación en México tiene un valor de 6.8, y el mayor rezago se ubica en la calidad, más que en la cobertura" (CNN Expansión, 2012).

También se tiene como referente las cifras, a nivel nacional, obtenidas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) donde se puede verificar, en su portal web, el porcentaje de alumnos que abandonan sus estudios en el nivel medio superior. Dicho porcentaje oscila entre el 15% y 16% en los ciclos escolares desde el año 2000 al 2010<sup>7</sup>.

Por su parte y de acuerdo con el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE, 2011) la deserción escolar total corresponde a "el número de alumnos que abandona la escuela antes del inicio del siguiente ciclo escolar [...] la deserción total en la ENMS ha venido reduciéndose durante las dos últimas décadas. En el ciclo 1996/1997 alcanzó un valor máximo de 19.8% y después

---

<sup>7</sup> [www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

de 13 años, en 2009-2010, disminuyó poco menos de 5 puntos porcentuales para ubicarse en 14.9%, porcentaje que representa la pérdida de 605 567 jóvenes” (p. 64).

Recientemente a través de un comunicado de prensa emitido por la Facultad Latinoamericana de Ciencias sociales (Flacso) sobre la investigación “Re-escolarización y política educativa en México” de Miranda (2011), se refiere que “entre 2000 y 2010, de cada 100 estudiantes que ingresaron a la escuela primaria sólo 36 finalizaron el bachillerato, lo que representa un alto índice de deserción escolar”.

La Secretaría de Educación Pública (SEP) 2012 publicó en la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior: “La deserción escolar en el nivel medio superior pasó del 19.3% en el ciclo escolar 1994-1995, al 14.4%, en el ciclo 2011-2012” (p.3). Si bien está cifra aparentemente puede ser una disminución de los porcentajes en la deserción, es importante considerar que la problemática se encuentra presente y se debe tener una continuidad tanto de las propuestas que ya se han implementado para erradicar el problema, así como de la posibilidad de generar nuevas propuestas.

Las cifras de deserción continúan, de acuerdo con la información de las Estadísticas del Sistema Educativo Nacional se encontró que “de los 4’187,528 alumnos que iniciaron el ciclo escolar 2010-2011 en la Educación Media Superior, abandonaron los estudios 625,142, lo que representa una tasa anual de deserción del 14.93 %. Del total de desertores 282,213 fueron mujeres y 342,929 hombres, lo que representa 45% y 55% respectivamente, alcanzando una tasa de deserción del 16.67% en hombres y del 13.25% en mujeres” (p.32).

Tabla 1:

*Evolución de la deserción total en hombre y mujeres (2000-2011)*

Ciclo	Matrícula Total	Desertores Totales	Desertores Hombres	Desertores Mujeres	Hombres (%)	Mujeres (%)	Índice de Masculinidad
2000-01	2,939,108	501,520	295,667	205,853	59.0%	41.0%	1.44
2001-02	3,120,475	526,788	304,356	222,432	57.8%	42.2%	1.37
2002-03	3,295,272	574,727	324,866	249,861	56.5%	43.5%	1.30
2003-04	3,443,740	607,209	345,462	261,747	56.9%	43.1%	1.32
2004-05	3,547,924	608,500	347,359	261,141	57.1%	42.9%	1.33
2005-06	3,658,754	602,336	337,785	264,551	56.1%	43.9%	1.28
2006-07	3,742,943	611,184	342,253	268,931	56.0%	44.0%	1.27
2007-08	3,830,042	624,684	347,961	276,723	55.7%	44.3%	1.26
2008-09	3,923,822	622,830	336,543	286,287	54.0%	46.0%	1.18
2009-10	4,054,709	605,567	341,231	264,336	56.3%	43.7%	1.29
2010-11	4,187,528	625,142	342,929	282,213	54.9%	45.1%	1.22

Fuente: (SEP- SEMS, 2012)

Se puede ver a través de las cifras presentadas que la deserción es una situación que no se debe soslayar, puesto que es de suma importancia presentar la debida atención a la situación sobre la deserción escolar en el nivel medio superior. Para tener más claro el concepto de lo qué es la deserción escolar, cabe mencionar algunas de las diferentes conceptualizaciones de este fenómeno educativo.

Para Huerta y Allende (s.f.) la deserción educativa se da cuando el “Alumno que comunica a la administración de la institución educativa su abandono de los estudios, o que durante dos años sucesivos no realiza ninguna inscripción o bien no acredita curso alguno” (p.296).

Tinto (1989) lo describe como “el fracaso para completar un determinado curso de acción o alcanzar una meta deseada [...] la deserción no sólo depende las intenciones individuales, sino también de los procesos sociales e intelectuales a través de los cuales la personas elaboran metas deseadas” (p.3).

Navarro (2001) explica el fenómeno de la deserción como la acción por parte del alumnos al dejar de asistir a la escuela sin haber concluido el nivel de estudios que se había iniciado, ya sea básico, medio o superior; asimismo, esto sin importar, si el abandono es momentáneo o definitivo.

De acuerdo con la Revista Electrónica, *Iberopsicología*, (2002), la deserción escolar se relaciona con el número de alumnos que abandonan un curso o grado en el año lectivo o en el ciclo.

Moreno y Moreno (2005) ven la deserción escolar como el último eslabón que lleva al estudiante al fracaso escolar. Ellos indican tres situaciones que puede presentar un estudiante, una es aprobar, otra es repetir, o finalmente desertar.

También Ali (2009) ha definido en su investigación a la deserción escolar por la jerarquización de factores. Se explica la deserción escolar como el desinterés de los alumnos por el estudio, a causa de problemas socioculturales y emocionales.

Para efectos de esta investigación la deserción de los estudiantes del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, será entendida como el abandono de los estudios de forma temporal o definitiva, dicha separación se puede deber a factores laborales, económicos, familiares, personales o del mismo sistema.

Ahora que se ha definido la deserción escolar, es importante no olvidar que otro de los aspectos relevantes que se han investigado en los estudios referentes al tema; se trata de la identificación de los factores, es decir, de la búsqueda de explicaciones a la pregunta ¿por qué desertan los estudiantes?

En un comunicado emitido a través de Facultad Latinoamericana de Ciencias sociales, Miranda (2011) destaca el factor económico como un aspecto importante, pero más allá de los factores económicos se señala que son otros factores escolares los que orillan a los estudiantes a desertar, entre ellos se menciona “desde qué tan lejos está la escuela y que los chavos no entienden a los maestros, hasta la rigidez del currículo, los horarios poco flexibles y los problemas de disciplina escolar”.

Tinto (1989) ha estudiado este fenómeno desde dos diferentes aspectos:

Considera por un lado los aspectos individuales y/o académicos, y por otro lado los aspectos de la situación institucional o causas no académicas.

Respecto al primer rubro, señala como los factores asociados a la deserción educativa las características familiares, características individuales, la personalidad, el sexo, y los antecedentes educativos. En cuanto al segundo rubro indica que el fenómeno puede darse en dos momentos, durante la admisión del estudiante o bien durante su vida estudiantil dentro de los primeros seis meses.

De acuerdo con Espíndola y León (2002) la deserción es el “resultado de un proceso en el que intervienen múltiples factores y causas, algunos de los cuales son característicos de los niños y jóvenes y de sus situaciones socioeconómicas (factores extraescolares), y de otros más asociados a las insuficiencias del propio sistema educativo (factores intraescolares)” (p.12).

Espíndola y León (2002) reconocen dos marcos interpretativos sobre los factores que propician la deserción escolar. El primero hace referencia a la situación socioeconómica y el contexto familiar que pueden facilitar directa o indirectamente el retiro escolar. Se trata de condiciones de pobreza y marginalidad, adscripción laboral temprana, anomia familiar, adicciones, entre otros. El segundo hace referencia a las situaciones intrasistema, lo que dificulta la permanencia de los estudiantes en la escuela, por ejemplo tener un bajo rendimiento, problemas conductuales, autoritarismo docente, etc.

De igual forma en el estudio de López, Velázquez e Ibarra (2011) “Causas de la deserción escolar de nivel medio superior” se menciona que las causas que generan la deserción escolar son el bajo ingreso familiar, deficiencia de apoyos académico institucionales y reprobación. La reprobación es el factor que desencadena la deserción escolar de los estudiantes.

Se tienen los resultados de los estudios realizados por Elías y Molinas (2005) quienes señalan como factores de la deserción escolar:

- Problemas de desempeño escolar: bajo rendimiento, dificultades de conducta y aquellos asociados con la edad.
- Problemas relacionados con la oferta o falta de establecimientos: ausencia del nivel educativo, lejanía, ausencia de maestros.
- Falta de interés de los adolescentes y de sus familias.
- Problemas familiares, principalmente mencionados por niñas y adolescentes tales como la realización de quehaceres del hogar, el embarazo y la maternidad.
- Problemas relacionados al entorno comunitario y las redes sociales existentes.
- Razones económicas: el abandono para trabajar o buscar empleo.
- Otras razones, tales como discapacidad, servicio militar, enfermedad, etc.

Un estudio clave es el de Massé (2006) y Janosz (2000) citado por Martínez, Ortega y Martínez (2011) se presentan dos tipologías de alumnos con alto riesgo de deserción escolar. El análisis de las muestras de su estudio permitió llegar a una tipología según tres dimensiones de la experiencia escolar: la inadaptación escolar conductual, el compromiso frente a la escolarización y el rendimiento escolar; y con base en estas dimensiones formuló cuatro perfiles de alumnos que desertan la escuela: los discretos, los descomprometidos, los de bajo nivel de rendimiento y los inadaptados. No profundizaremos en sus descripciones, pero es de considerarse como una valiosa identificación preventiva para la deserción de los estudiantes.

Finalmente, para el caso de México, existe un documento elaborado por Murillo y Román (2008) en el cual analizan las causas de la deserción escolar en estudiantes en educación media superior, a través de una encuesta sobre su situación familiar, historia escolar, motivos de deserción escolar y planes futuros, entre otros aspectos. Como parte de los resultados, se encontró que el 86% de los estudiantes abandonó la escuela entre el primer y tercer semestre, siendo las

principales razones: factores económicos, haber reprobado materias y la falta de interés.

Como se ha podido leer en la descripción que hacen los investigadores, y considerando a cada uno de ellos y sus propuestas, aunado con la experiencia que se ha tenido en el Bachillerato a Distancia, se puede concluir que los factores asociados más comunes a la deserción escolar son:

- Situaciones económicas.
- Situaciones laborales.
- Situaciones personales (familia, personalidad, metas y prioridades, salud).
- Situaciones académicas (antecedentes escolares, reprobación constante de los cursos, bajo rendimiento académico).
- Situaciones de la modalidad (falta de organización en sus tiempos al ser una modalidad que exige un nivel alto en la autonomía y gestión de sus tiempos y de sus actividades).

La relación de estos factores, encontrados como parte de las situaciones que pueden desencadenar la deserción educativa, se relaciona directamente con el trabajo que hacer el tutor. Las instituciones educativas para ayudar a erradicar la deserción escolar se apoyan en los programas tutoriales.

A continuación se hace una breve revisión de cómo se involucra el tutor en la educación presencial en esta problemática. Una forma de involucrarse es a través de la implementación de los programas de tutorías, los cuales se irán equiparando con la experiencia de la tutoría en línea, debido a que al respecto no se han encontrado investigaciones que aborden el tema de forma específica.

## 2.2 El tutor en instituciones presenciales y no presenciales

La tutoría ha sido propuesta como una alternativa para erradicar los problemas de la deserción educativa, y algunas de las funciones que debe llevar a cabo el tutor es el seguimiento de los estudiantes en cuanto al fomento en su incorporación; el desarrollo académico, personal y profesional; su permanencia y la conclusión de sus estudios.

La palabra tutoría proviene del latín y está conformada por *tueri* sinónimo de “proteger”, *tor* que puede definirse como “agente”, y el sufijo “*ia*” que es equivalente a “cualidad”. Desde el punto de vista de la educación, la tutoría forma parte de la tarea de los docentes o bien de personas especializadas en el área educativa y por psicólogos. La tutoría así, se puede entender como el elemento de apoyo personalizado que tiende a reconocer las necesidades de los estudiantes, y esta forma trabajar con ellos ya sea de manera personalizada o bien a nivel grupal a lo largo de su vida académica o bien a lo largo de su permanencia en una institución educativa, esto es, desde que inicia hasta que finaliza un período (puede ser a nivel secundaria, preparatoria, y licenciatura).

Antes de entrar de lleno en la relación que tienen el tutor para atender la problemática sobre la deserción escolar, es importante conocer cómo ha sido definida la tutoría y la identificación de las competencias con las que debe contar los tutores para modalidades presenciales y no presenciales.

La tutoría la define Gallego (1997) como “un proceso orientador en el cual el profesor-tutor y el alumno se encuentran en un espacio común para que, con un marco teórico referencial y una planificación previa, el primero ayude al segundo en aspectos académicos y/o profesionales y juntos puedan establecer un proyecto de trabajo que conduzca a la posibilidad de que el estudiante pueda diseñar y desarrollar su plan de carrera” (p.68).

Molina (2004) concibe como un eje en la educación de los estudiantes, el cual enfatiza el aprendizaje autodirigido y la formación integral. En este marco, se define a la tutoría, como “la atención personalizante y comprometida del tutor

en su relación con el alumno, que consiste en orientar, guiar, informar y formar al alumno en diferentes aspectos y en diferentes momentos de su trayectoria académica, integrando las funciones administrativas, académicas, psicopedagógicas, motivacionales y de apoyo personal” (p.36).

Lugo y Schulman (1999) indican que independientemente de la modalidad, es básico que se cuente con un acompañamiento por parte de un tutor, quién deberá encargarse de indicar los caminos para poder acceder al conocimiento.

Para Müller (2001) la tutoría es “la capacidad que tiene todo docente de ponerse al lado del alumno, de sufrir con él los procesos del alumbramiento conceptual, de ayudarlo a resolver sus problemas personales, de aprendizaje, de autonomía - dependencia, de relación” (p.36).

Mientras que para Hernández y Torres (2005) la acción tutorial es “una dimensión esencial en un modelo pedagógico orientado hacia el aprendizaje autónomo del alumno” (p.4).

Por su parte Sanz, Castellano y Delgado (1995) la definen como “la acción de ayuda u orientación personal, escolar y profesional que el profesor – tutor en coordinación con el resto de profesores realizan con sus alumnos a nivel individual y grupal, al mismo tiempo que ejercen su función docente” (p.88).

Otra fuente importante para definir a la tutoría en nivel superior es el de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) desde una visión académica, la tutoría la define como “el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, basada en una atención personalizada que favorece una mejor comprensión de los problemas que enfrenta el alumno, por parte del profesor, en lo que se refiere a su adaptación al ambiente universitario, a las condiciones individuales para un desempeño aceptable durante su formación y para el logro de los objetivos académicos que le permitirán enfrentar los compromisos de su futura práctica profesional” (p.4).

Malbrán (2004) habla de la acción tutorial para el nivel superior, no se descarta que la función de los tutores a nivel medio superior deban tener una dinámica y funciones similares, de ahí la importancia de hacer mención del mismo autor, quién considera de vital importancia las acciones que lleva a cabo el tutor tanto para el estudiante como para la institución, porque a través de este servicio se determinan las etapas críticas en el aprendizaje, debido a que es el tutor quién estimula la constancia y quién desalienta el abandono, asimismo es quién fomenta el contacto con los docentes a cargo de los cursos.

Finalmente la tutoría desde la propuesta que plantea la Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS) dice que “es el acompañamiento académico de los estudiantes, desde que ingresan hasta que concluyen sus estudios en el nivel medio superior y es realizado por un profesor que asume el papel de Tutor Grupal, quien de manera individual o grupal los orienta para lograr un estudio eficiente, desarrollar competencias y hábitos de estudio y desplegar estrategias para aprender a aprender. Se enfoca a proporcionar a los estudiantes una serie de ajustes metodológicos en función de sus necesidades académicas específicas” (SEMS, 2012)

Hasta este momento se ha podido ver que la tutoría es un aspecto que ha tomado especial relevancia y como apoyo a la disminución de la deserción de los estudiantes especialmente en los niveles medio superior y superior.

Ahora cabe hacer una revisión de los atributos y las competencias del tutor en el nivel medio superior, mismas que se describen en el Cuadro 2. En dicho cuadro solamente se han integrado los atributos más relevantes y en coincidencia con la investigación.

COMPETENCIA	ATRIBUTOS
Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Reflexiona e investiga sobre la enseñanza y sus propios procesos del conocimiento.</li> <li>✎ Incorpora nuevos conocimientos y experiencias al acervo con el que cuenta y los traduce en estrategias de enseñanza y de aprendizaje.</li> <li>✎ Se mantiene actualizado en el uso de la tecnología de la información y la comunicación.</li> </ul>
Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Argumenta la naturaleza, los métodos y la consistencia lógica de los saberes que imparte.</li> <li>✎ Valora y explicita los vínculos entre los conocimientos previamente adquiridos por los estudiantes, los que se desarrollan en su curso y aquellos otros que conforman un plan de estudios.</li> </ul>
Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Identifica los conocimientos previos y necesidades de formación de estudiantes, y desarrolla estrategias.</li> <li>✎ Diseña planes de trabajo basados en proyectos e investigaciones disciplinarias e interdisciplinarias orientados al desarrollo de competencias.</li> </ul>
Lleva a la práctica procesos de enseñanza y de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Comunica ideas y conceptos con claridad en los diferentes ambientes de aprendizaje y ofrece ejemplos pertinentes a la vida de los estudiantes.</li> <li>✎ Aplica estrategias de aprendizaje y soluciones creativas ante contingencias, teniendo en cuenta las características de su contexto institucional, y utilizando los recursos materiales disponibles de manera adecuada.</li> <li>✎ Promueve el desarrollo de los estudiantes mediante el aprendizaje, en el marco de sus aspiraciones, necesidades y posibilidades como individuos, y en relación a sus circunstancias socioculturales.</li> <li>✎ Utiliza la tecnología de la información y la comunicación con una aplicación didáctica y estratégica en distintos ambientes de aprendizaje.</li> </ul>
Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✎ Da seguimiento al proceso de aprendizaje y al desarrollo académico de los estudiantes.</li> <li>✎ Comunica sus observaciones a los estudiantes de manera constructiva y consistente, y sugiere alternativas para su superación.</li> </ul>

<p>Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Favorece entre los estudiantes el autoconocimiento y la valoración de sí mismos.</li> <li>☒ Favorece entre los estudiantes el deseo de aprender y les proporciona oportunidades y herramientas para avanzar en sus procesos de construcción del conocimiento.</li> <li>☒ Promueve el pensamiento crítico, reflexivo y creativo, a partir de los contenidos educativos establecidos, situaciones de actualidad e inquietudes de los estudiantes.</li> <li>☒ Motiva a los estudiantes en lo individual y en grupo, y produce expectativas de superación y desarrollo.</li> <li>☒ Propicia la utilización de la tecnología de la información y la comunicación por parte de los estudiantes para obtener, procesar e interpretar información, así como para expresar ideas.</li> </ul>
<p>Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Favorece el diálogo como mecanismo para la resolución de conflictos personales e interpersonales entre los estudiantes y, en su caso, los canaliza para que reciban una atención adecuada.</li> <li>☒ Estimula la participación de los estudiantes en la definición de normas de trabajo y convivencia, y las hace cumplir.</li> <li>☒ Facilita la integración armónica de los estudiantes al entorno escolar y favorece el desarrollo de un sentido de pertenencia.</li> </ul>
<p>Participa en los proyectos de mejora continua de su escuela y apoya la gestión institucional.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Detecta y contribuye a la solución de los problemas de la escuela mediante el esfuerzo común con otros docentes, directivos y miembros de la comunidad.</li> <li>☒ Crea y participa en comunidades de aprendizaje para mejorar su práctica educativa.</li> </ul>

Cuadro 2. Atributos y competencias del tutor. Fuente: elaborado por la autora a partir de SEP (2008)

Se puede ver que la figura del tutor que se promueve en el Bachillerato acorde con el documento de la Secretaría de Educación Pública coincide en más de un aspecto con respecto al perfil del tutor que se revisó en el apartado 1.6.2. Tutor Bachillerato a Distancia del GDF.

Hasta este momento se ha hablado de la tutoría, se ha realizado una revisión sobre cómo ha sido entendida como el acompañamiento que se brinda a través de actividades que el mismo tutor empela para orientar y apoyar a sus estudiantes en los aspectos que los requiera (académico, formativo o

administrativo); también se ha hecho una revisión de la definición del tutor para identificar competencias y atributos con las que debe contar la persona que se integre a dicha labor y verificar la coincidencia con la propuesta de lo que es un tutor desde el Bachillerato a Distancia del GDF; ahora se pretende hacer una revisión de las implicaciones prácticas que ha tenido el tutor en los sistemas presenciales y no presenciales, y en algunos casos de la evaluación que se ha llevado a cabo respecto a dicha labor, así como los resultados obtenidos en cuanto al uso de algunas de las estrategias que se han propuesta en esta investigación y el impacto de pueden tener con el rezago de los estudiantes.

Sebastián y Sánchez (1999) hicieron una evaluación de los sistemas tutoriales de la comunidad de Madrid, como la UNED. En su trabajo concluyen un aspecto relevante para esta investigación, porque se plantea la necesidad de desarrollar dentro de las instituciones funciones tutoriales, y dichas tutorías se encargarían de orientar a los estudiantes en el contexto educativo. La orientación sería de manera personalizada, pues es ésta la que solicitan los mismos estudiantes encuestados. Así que con esto se puede decir que la figura de un tutor se hace necesaria para los estudiantes y con ello se puede pensar que aplicaría tanto para los sistemas presenciales como para los sistemas no presenciales.

Mazurkiewicz y García (2008), en su investigación concluyen que por parte de los estudiantes, ellos reconocen la importancia que tiene el tutor en el sistema de educación a distancia universitario, indican que les ha ayudado a “ser más reflexivos, ampliar sus conocimientos, entender sus posibilidad y limitaciones, mejorar su habilidad para comunicarse con otros, optimizar sus técnicas de estudio, entre otras ventajas” (p.93). Lo anterior sirve de referente para considerar la necesidad de que los estudiantes cuenten con un tutor.

De manera general también concluyen Mazurkiewicz y García (2008) que el programa de tutorías es de suma importancia porque la tutoría es uno de los elementos que conforman el modelo educativo de la educación a distancia de esa Universidad, el cual ofrece tutorías académicas y personales; las primeras

centradas en las asesorías sobre los materiales de estudio y evaluaciones; las segundas se llevan a cabo a petición de cada estudiante.

Ordaz (2015) describe sobre los resultados del Programa de Tutorías de una institución del nivel Medio Superior en México y concretada a tres ejes: cobertura, equidad, y calidad exigencias que remiten a la Reforma Integral de Educación Media Superior (REIMS) y a partir de ello integran dicho programa como una estrategia para el desarrollo integral de los estudiantes. Concluye respecto al programa:

a) es un acierto que las autoridades del plantel hayan implementado un programa alineado a la política nacional de la DGETI en torno a las tutorías, b) del concepto de tutorías que se plantea en el programa se destaca la función de la prevención como parte de un proceso integral de acompañamiento a los estudiantes, y c) en este sentido se subraya también del concepto mencionado el papel de la tutoría en cuanto a que no se limita a una cuestión académica sino que implica una cuestión de desarrollo integral del estudiante (p.38).

Huerta, Bastida y González (2014) El Plan de Acción Tutorial del Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH) Plantel Sur en la presentación del Sexto encuentro nacional de tutoría concluyen que la tutoría es un recurso al servicio del aprendizaje y el cual consiste en el acompañamiento que se brinda a los estudiantes con el propósito de orientarlos hacia una educación integral.

Hasta aquí se ha visto como a través de los programas de tutorías se puede apoyar a los estudiantes; es importante mencionar que la necesidad de contar con tutores en los ámbitos presencial y no presencial es de vital importancia dado que se brinda un acompañamiento y a través de él se puede identificar posibles situaciones que pongan en riesgo la permanencia del estudiante.

Se considera que el trabajo del tutor de sistemas no presenciales, a diferencia del tutor presencial, implicará un mayor reto dadas sus características.

Los resultados de las anteriores investigaciones y trabajos revelan que las tutorías pueden ser motivantes, debido a que el estudiante participa y reconoce la importancia de las mismas en su formación. Una característica que cabe

mencionar e incluir para esta investigación son las estrategias que emplean los tutores en dichos programas y que responden a las necesidades de los estudiantes para disminuir la deserción.

Respecto a las estrategias que pueden emplear los tutores en los programas de tutorías, se ha englobado las siguientes:

- Responsabilizador: Comprometerse e implicarse en el propio aprendizaje al asumir el reto de aprender mediante un nuevo medio
- Informativo: Consultar diversidad de informaciones provenientes de fuentes también diversas.
- Comunicativa: Expresar los propios conocimientos, experiencias y opiniones en un contexto comunicativo real
- Formativa y Formadora: Construir conocimiento compartido con el tutor y otros compañeros con su ayuda.
- Motivadora: Ampliar los conocimientos personales siguiendo itinerarios personales y mediante la exploración libre u orientada
- Organizadora: Ordenar la propia manera de proceder en el proceso de aprendizaje.
- Innovadora: Integrar diferentes medios tecnológicos para obtener un resultado funcional.

Cada uno de ellos se puede traspolar a la modalidad no presencial y por ello la importancia de retomar las investigaciones para analizar y adaptar aquellas que puedan ser aplicables de acuerdo con las necesidades que se presenten en la modalidad en línea.

A continuación se hace mención de algunos estudios encontrados en los cuales se vinculan las funciones del tutor y su relación con algunas de las estrategias propuestas para la investigación, y que se pueden implementar para disminuir la deserción de los estudiantes.

### **2.3 Aplicación de algunas estrategias implementadas en los Programas de Tutoría**

Los programas de tutorías, independientemente del nivel en el cual se pongan en marcha, cuentan con propuestas no solamente del seguimiento de los estudiantes, también implican el apoyo a los estudiantes a través de diversas estrategias que ayuden a continuar con éxito su aprendizaje y de esta forma lograr la permanencia de los mismos.

En su estudio, Alvarado (2011) hace mención de las estrategias que contribuyen a la labor del tutor desde el punto de vista de las competencias. Con base en la propuesta del documento de Delors (1996). Podemos decir que de dichas competencias se desprenden las estrategias cognitivas, afectivo-motivacionales y actitudinales.

Por ejemplo, respecto a las estrategias cognitivas en un nivel más elevado las estrategias metacognitivas son parte de las principales herramientas de las que debe tener en cuenta el tutor para con sus estudiantes y como parte de sus planes de intervención en los apoyos de su programa tutorial.

Lo anterior partiendo de la idea de que los estudiantes pueden desertar por no saber cómo estudiar o por no tener las estrategias más adecuadas para hacerlo. Lo que puede generar reprobación en las calificaciones, lo que se traduce en un foco rojo, pues estamos ante una mayor probabilidad de ser un alumno que termine por desertar del sistema educativo.

Las principales estrategias son las cognitivas y las metacognitivas, la activación de habilidades del pensamiento ayudarán a favorecer los procesos de aprendizaje de los estudiantes, y por ende elevar su rendimiento académico. Es por ello que podemos encontrar más de una propuesta y las más recurridas son la identificación previa de las habilidades cognitivas y metacognitivas con las que cuenta el estudiante al llegar a la institución para que a partir de esos resultados se puedan tomar cartas en el asunto y definir un plan de apoyo acorde al estudiante.

La identificación de dichas estrategias se hace a través de la implementación de cuestionarios diseñados para satisfacer el objetivo, con base en los resultados obtenidos se guiará al estudiante de manera personalizada reforzando o fomentando el uso de ciertas estrategias de acuerdo con las habilidades que ya posee y considerando aquellas que le haga falta desarrollar.

Ejemplos de cuestionarios son:

Evaluación de las Estrategias de Aprendizaje, de Amaya y Prado (2002). Su objetivo es identificar las estrategias que generalmente utilizan los estudiantes para aprender cuando estudian, así como la frecuencia de su uso, el instrumento está constituido por 10 estrategias de aprendizaje: 1) Integración; 2) Implementación; 3) Personalización; 4) Memoria; 5) Análisis; 6) Uso de las experiencias anteriores; 7) Pragmáticas; 8) Organización y clasificación; 9) Afectivas y ambientales y 10) Metacognitivas.

Escala de Estrategia de Aprendizaje ACRA de José María Román Sánchez y Sagrario Gallego Rico (1994). Su objetivo es identificar las estrategias de aprendizaje más frecuentemente utilizadas por los estudiantes; consta de cuatro escalas que evalúan el uso que generalmente hacen los estudiantes: 1) estrategias de adquisición de información; 2) estrategias de codificación de información; 3) estrategias de recuperación de información; y 4) estrategias de apoyo al procesamiento.

Estilos de Aprendizaje y Orientación Motivacional al Estudio, EDAOM de Castañeda y Ortega (2004). El estudio parte del planteamiento de que los estudiantes poseen conocimiento específico sobre la materia, y que también lo asocian con estrategias cognitivas y habilidades autorregulatorias, metacognitivas y metamotivacionales. Su objetivo es identificar las autovaloraciones que los estudiantes realizan sobre sus estrategias de aprendizaje y orientaciones motivacionales al estudio. Se encuentra organizado en cuatro escalas 1) estilos de adquisición de la información; 2) estilos de recuperación de la información aprendida; 3) estilos de procesamiento, constituidos; 4) estilos de autorregulación metacognitiva y metamotivacional.

A través de la aplicación de este tipo de pruebas las instituciones generan planes de seguimiento con los alumnos o bien crean talleres para los estudiantes, un ejemplo de la puesta en marcha de estos talleres es que la Universidad Autónoma del Carmen implementó el taller nombrado “Estrategias cognitivas para eficientar tu rendimiento académico”. Se trabajaron de forma práctica los mapas conceptuales, mentales, resumen, exposición, notas, ensayo y estrategias para la mejora en el proceso de su aprendizaje. Como resultado del taller se obtuvieron las respuestas por parte de los estudiantes respondiendo a favor que el uso de las estrategias les brindó mayor nivel de comprensión y le ayudó a organizar de mejor forma sus ideas, asimismo refieren haber obtenido nuevos conocimientos que ayudaron a facilitar el aprendizaje.

Respecto a la implementación de algunos de estos instrumentos con relación a las funciones de las tutorías encontramos investigaciones como la de Peñalosa y Castañeda (2011) con respecto al EDAOM; Ortega-Andrade (2011) y también respecto al EDAOM aplicado a nivel universitario; y respecto al ACRA encontramos la investigación de Juárez, Rodríguez y Luna (2012) donde a través de la aplicación de la escala de estrategias de aprendizaje ACRA , éstas se reflejan en los resultados de su investigación como una herramienta útil para la labor del tutor.

Un programa que se relaciona directamente con este tipo de estrategias es el Programa Institucional de Tutorías de la Universidad de Guadalajara (2004), documento a través del cual se aborda y se da a conocer los procesos cognitivos básicos, la metacognición, el diagnóstico del tipo de inteligencia. Se hace, también, una evaluación de las estrategias de aprendizaje y del diagnóstico de los problemas de aprendizaje. Es a través de un módulo específico de capacitación, que el tutor aprende a guiar a sus estudiantes. Toma como punto de partida las estrategias cognitivas para mejorar el aprendizaje de los contenidos de sus cursos. Por ello es importante conocer dichas estrategias, pues éstas permitirán saber guiar el aprendizaje y aplicarlas de acuerdo con los contenidos.

Otro ejemplo que considera estos elementos es el Manual del Tutor de las escuelas de Educación Superior Tecnológicas (2012), en este documento se plantea que el tutor debe llevar un plan de acción tutorial en el cual sea capaz de identificar los problemas en el desempeño de los estudiantes, así como la implementación de alguna estrategia tutorial. Debe ser capaz, a través de algunos instrumentos, de detectar fortalezas, debilidades y el área de oportunidad de sus estudiantes, así como las habilidades de estudio, niveles de autoestima y asertividad; todo esto aunado al conocimiento de la trayectoria académica del alumno. En su documento definen la tutoría como una estrategia educativa que tiene los siguientes propósitos:

Contribuir al mejoramiento del desempeño académico de los estudiantes, coadyuvar en el logro de su formación integral con la participación de docentes y otras instancias que puedan conducirlo a superar los obstáculos que se presenten durante su desarrollo como son: bajos niveles de desempeño, repetición, rezago y fracaso estudiantil, deserción, abandono y baja eficiencia terminal, e incidir en las metas institucionales relacionadas con la calidad educativa, favoreciendo con ello la eficiencia terminal de los programas educativos (p.7)

También se encontró el Programa de Acción Tutorial de la Dirección General del Bachillerato, el cual establece que a partir del ciclo escolar 2009-2010 se implementa dicho programa, cuyo propósito es:

Apoyar en la prevención de los problemas de rezago y deserción. Mediante acciones encaminadas a mejorar el clima de convivencia en los planteles y abordando los problemas académicos de las alumnas y alumnos, se pretende aumentar los índices de eficiencia terminal. Esto implica favorecer la superación académica, promover los procesos de pensamiento, la toma de decisiones, la solución de problemas, el sentido de la responsabilidad en el alumnado, así como el fortalecimiento del desarrollo de competencias a través de la integración, la retroalimentación del proceso educativo, la motivación del alumnado y el apoyo académico. Ello se logrará a través de la mediación de la persona responsable de la Acción Tutorial al contribuir en la adquisición de aprendizajes para construir un proyecto de vida (p.3).

Lo interesante de este documento son las actividades propuestas para desarrollar con los estudiantes, ya que en esas actividades se logran identificar la puesta en marcha y aplicación de algunas estrategias que son de interés para esta investigación. Por ejemplo:

Las estrategias metacognitivas, hallamos la actividad “Lo que sé, de cómo aprendo”, con la cual se pretende poner en práctica los procesos metacognitivos, así como el análisis de los logros alcanzados en su aprendizaje.

Otras actividades vinculadas con las temáticas de estilos de aprendizaje y habilidades cognitivas son las actividades: “la forma en que aprendo”, “mis habilidades intelectuales”, y “¿cómo funciona mi mente”? A través de estas temáticas se pretende identificar y practicar el estilo de aprendizaje; valorar y reflexionar sobre las habilidades intelectuales que posee el alumno, y practicar las habilidades cognitivas.

Se han agrupado las actividades vinculadas con la motivación, actitudes y habilidades verbales que bien pueden aplicarse para la resolución de problemas. Estas actividades son: “mis actitudes”, “un estímulo para estudiar”, y “El poder de las palabras”, a través de ellas se pretende identificar, reflexionar y valorar sobre la actitud que cobra importancia en diferentes ámbitos. Se pretende, también, identificar la motivación intrínseca y extrínseca que le permite al alumno interesarse en el estudio. Se busca además que el alumno ponga en práctica la habilidad verbal y la capacidad lingüística para compartir ideas propias.

Sabemos que las estrategias cognitivas y metacognitivas no son la únicas en las que se puede brindar apoyo, orientación o guía a nuestros estudiantes. Otro rubro importante en este ámbito de las estrategias es la resolución de problemas, éste bien puede ser abordado desde los aspectos contextuales en los que se desarrolla el estudiante o bien desde el aspecto educativo y referente a las tareas e información con la que debe aprender el alumno.

En el documento “Estrategias de resolución de problemas en la escuela”, de Rizo y Campistrous (1999) señala que las estrategias para la resolución de problemas, generalmente son adquiridas de forma espontánea.

Por su parte Monereo (2009) señala que la resolución de problemas se desarrolla a través de un aprendizaje estratégico, en el cual el estudiante debe

ser consciente de qué hacer, cuándo hacer, cómo hacer, y para ello debe realizar un proceso que consiste en una planificación, supervisión y auto - evaluación.

Monereo (2009) también clasifica los problemas en prototípicos y emergentes, y ambos los encontramos en los contextos educativo, familiar, laboral, y personal. Los primeros considerados como los más frecuentes, y los segundos como aquellos que tendrán presencia en un futuro próximo.

Con la anterior clasificación planteada por Monereo (2009), se encontró una investigación sobre enseñanza basada en la resolución de problemas prototípicos y emergentes, Monereo y Badia (2012) donde identifican los problemas e incidentes informacionales más significativos que deben afrontar los estudiantes en sus tareas.

Con base en ello los han clasificado en tres bloques:

- 1) Problemas relativos a la demanda y a las condiciones de su resolución.
- 2) Problemas vinculados a la existencia y activación de creencias y conocimientos relevantes de los estudiantes y
- 3) Problemas referidos a la regulación de las decisiones, emociones e interacción con los otros (p.79)

Es a través de estas investigaciones realizadas por Monereo (2009) y por Monereo y Badia (2012) que se puede identificar que si bien los alumnos pueden ser capaces de resolver, de manera espontánea, los problemas a los que se enfrentan como lo dice Rizo y Campistrous (1999), también es cierto que si el tutor identifica que el estudiante se ha topado con ciertos problemas ya sean de índole contextual personal y/o familiar, o bien en el contexto específico de los contenidos, siempre el tutor podrá ser un apoyo para el estudiante y será quién le pueda brindar alguna(s) alternativa(s) ante el problema al que nuestros alumnos se enfrenten.

Otro ejemplo que nos deja ver que el tutor debe ser capaz de implementar diferentes estrategias es el documento “La acción tutorial” escrito por Segovia y Fresco (2000), en él hacen referencia a diferentes elementos de la tutoría. Los autores hacen hincapié en las actividades que debe realizar el tutor y señalan, en un primer lugar, el recibimiento e integración de los alumnos, la organización del grupo en general, así como la adquisición y mejora de hábitos de estudio, y el desarrollo personal. Posteriormente hacen referencia al sentido de orientación que el tutor debe llevar a cabo en la intervención dentro del aula, tales como el apoyo en los procesos de enseñanza y aprendizaje y la orientación académica en general. Finalmente plantean una serie de funciones transversales que debe efectuar el tutor y que hace referencia a la resolución de conflictos escolares y propuestas de actuación. Aquí podemos ver de nuevo cómo el tutor funge como un enseñante de otro tipo de estrategias más allá de las cognitivas.

Hasta aquí se han mencionado dos estrategias que pueden ser implementadas por los tutores a través de los programas institucionales de tutorías. Las estrategias cognitivas y metacognitivas, y las de resolución de problemas. También se encontró las que dan prioridad a los aspectos motivacionales.

De Elosúa y García (1993) se ha considerado para nuestro estudio la parte de las estrategias motivacionales. Al respecto señalan: “En algunas ocasiones el alumnado fracasa en las tareas académicas, no tanto por carecer de estrategias cognitivas, como por un déficit en estrategias motivacionales que les permitan desarrollar y mantener un estado motivacional y un ambiente de aprendizaje apropiado” (p. 4).

Es por ello que se ha considerado valiosa su aportación, debido a que se retoman aspectos personales y aquellos relacionados con los motivos de los estudiantes que, como se ha probado en otras investigaciones, si son factores que influyen en su éxito o fracaso. Ejemplo de estas investigaciones es la que hace referencia a las “Diferencias en la utilización de estrategias de aprendizaje según el nivel motivacional de los estudiantes”. Se trata de un estudio de Valle, González, Núñez, Rodríguez y Piñeiro (2001), quienes concluyen:

Cuanto más altas son las metas de aprendizaje, menores son las dificultades que tienen los estudiantes en la utilización de estrategias de aprendizaje, mayor es su control y distribución del tiempo de estudio, tienden a utilizar más estrategias y técnicas de aprendizaje, muestran una motivación más alta [...]cuanto más altas son las metas de rendimiento, mayores son las dificultades que tienen los estudiantes a la hora de utilizar estrategias de aprendizaje, muestran unos niveles más altos de ansiedad, tienden a utilizar en menor medida estrategias de aprendizaje, presentan una mayor motivación, y es más probable que utilicen ciertas estrategias para realizar un examen (p.112).

Otra investigación que permite dar cuenta de la importancia que tiene la motivación en la vida académica de los estudiantes es el estudio “Motivación y uso de estrategias en estudiantes universitarios” de Rinaudo, Chiecher y Donolo (2003), en la cual se resaltan las relaciones significativas que existen entre la motivación intrínseca, la valoración de la tarea y las creencias de autoeficacia con el uso de estrategias. Con base en los resultados, los autores sugieren la implantación de acciones educativas que favorezcan mayormente el nivel motivacional.

Finalmente, otro de los programas que se encontró es el Programa Institucional de Tutorías del Instituto Politécnico Nacional (s.f.), el cual de acuerdo a su documento sobre la Normatividad de dicho programa señala que su objetivo es “contribuir en el logro de los propósitos educativos tanto del estudiante como de la Institución en los Niveles Medio Superior, Superior y Posgrado, proporcionándole los apoyos académicos, medios y estímulos necesarios para su formación integral a través de la atención personalizada durante su trayectoria escolar y revitalizar la práctica docente”.

En dicha normatividad, en el artículo 4, se estipula que los tutores deberán:

- Fomentar la capacidad para el aprendizaje autogestivo, la toma de decisiones y la metodología de estudio.
- Ofrecer al alumno apoyo y supervisión en temas de mayor dificultad en las diversas asignaturas
- Estimular el desarrollo de habilidades, capacidades, hábitos, conocimientos y destrezas, para la comunicación, las relaciones

humanas, el trabajo en equipo y la aplicación de principios éticos de su profesión.

- Señalar y sugerir actividades extracurriculares para favorecer un desarrollo profesional integral del estudiante.
- Contribuir al abatimiento de la deserción y la reprobación escolar.
- Mejorar la eficiencia terminal.

Se ha hecho mención de algunas investigaciones que guardan relación con algunas estrategias y con la importancia de las mismas para la vida académica de los estudiantes y cómo éstas al ser aplicadas por los tutores que brindan seguimiento a los estudiantes. También se integraron ejemplos de Programas Institucionales de Tutorías que sirven de referente para identificar qué es lo que ya se ha puesto en marcha y de qué forma se han implementado y en el mejor de los casos nos permitió identificar posibles resultados.

De manera general se ha podido observar como de alguna u otra forma el vínculo que tienen las estrategias con la labor del tutor son básicas e indispensables para poder enseñar a los estudiantes a aprender formas de aprendizaje, así como a evaluar esas implementaciones. Asimismo identificar formas a través de las cuales los estudiantes reconocerán sus motivaciones para continuar con sus estudios. Se trata de que el alumno cada vez aprenda de la mejor manera, lo cual conlleva el apoyo que puede brindar el tutor en la identificación y resolución de conflictos.

La revisión de dichos documentos ha sido pertinente para tener un punto comparativo de lo que ha venido haciendo el tutor a través de la implementación de los Programas Institucionales de Tutoría. Considerando el objetivo de la investigación ha sido relevante profundizar en las estrategias que se emplean en los trabajos descritos y por ser la base de la investigación.

Se ha podido ver como los tutores de las modalidades presenciales hacen uso de algunas de las estrategias consideradas para este trabajo, teniendo en común las estrategias cognitivas, metacognitivas, de resolución de problemas y las motivacionales, dan cuenta de la pertinencia y los resultados a favor de la

disminución de la descerción, por ello deben ser consideradas como parte de las estrategias que también puedan apoyar al labor del tutor en línea.

Por lo anterior, cada uno de los elementos analizados dan cuenta que independientemente de la modalidad en la cual se encuentre estudiando una persona, se identifican necesidades por parte de los estudiantes similares para en ambas modalidades: presenciales y no presenciales; y esto nos lleva a hacer una revisión de las estrategias que se proponen en esta investigación, mismas que serán explicadas en el siguiente apartado.

### **CAPÍTULO III Categorías: Estrategias cognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y para la resolución de conflictos**

En este capítulo se pretende explicar cuáles son las características que deben prevalecer en la figura del tutor en línea. También se brindará un panorama general de la relación y el conocimiento que deben tener los mismos con respecto a las estrategias de aprendizaje. En este trabajo se organizan en estrategias cognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y para la resolución de conflictos. Aquí se ha desarrollado más detalladamente cada una de ellas. Se hace especial énfasis en la importancia que tienen las mismas en las funciones del tutor.

#### **3.1 Rasgos distintivos entre Asesor y Tutor**

Como se mencionó en el apartado “Figuras del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal”, las funciones que desempeñan un asesor y las que desempeña un tutor son realizadas por diferentes personas. El asesor es el especialista en los contenidos de la asignatura, y por ende el encargado de apoyar y guiar en la revisión y comprensión de los contenidos. El tutor es el especialista, generalmente psicólogos, que brinda apoyo a los estudiantes en la incorporación con el sistema, así como el seguimiento psicopedagógico de los estudiantes, es decir, los tutores son los encargados de asegurar la permanencia y avances de los alumnos.

La pregunta que cabe recordar es cómo hace el tutor para lograr la permanencia a lo largo de los cuatro módulos que deberán cursar.

De acuerdo con las investigaciones revisadas en el Capítulo II “Antecedentes: deserción, tutorías y algunas estrategias implementadas en los Programas de Tutoría” en el cual se señalaron algunos estudios vinculados con el trabajo tutorial y la relación con algunas estrategias que favorecen la permanencia de los estudiantes: Alvarado (2011), Peñalosa y Castañeda (2011), Ortega-Andrade (2011), Juárez, Rodríguez y Luna (2012), Monereo (2009),

Monereo y Badia (2012), Elosúa y García (1993), González, Núñez, Rodríguez y Piñeiro (2001), y Rinaudo, Chiecher y Donolo (2003).

Por su parte Segovia y Fresco (2000) señalan la importancia del uso de estrategias como parte de la función tutorial, esto aunado a las investigaciones señaladas ha sido el punto de partida para establecer las estrategias en categorías, para lo cual se hizo una revisión de las diferentes propuestas en las cuales se han clasificado las estrategias y se ha considerado la relación de éstas con el tutor en línea.

### **3.2 Las Estrategias y su relación con el tutor en línea**

De manera general, cuando escuchamos la palabra estrategia se puede pensar en diferentes definiciones, generalmente esto dependerá del área en la cual nos enfoquemos, porque las estrategias son empleadas en los diferentes contextos y áreas como puede ser el caso de la administración, la economía, la mercadotecnia, o bien la educación, tema del presente trabajo.

Si nos remitimos al origen de la palabra “*estrategia*” tenemos su derivación del latín *strategia*, que a su vez procede de los términos griegos: *stratos* = ejército y *agein* = conductor o guía.

Por lo que respecta al diccionario de la Real Academia Española, se encontró que es definida como “Arte de dirigir las operaciones y Arte, traza para dirigir un asunto”.

Valle, Barca, González, Cabanach y Núñez (1999, p.428) citan a Genovard (1990) y refiere que el término estrategia es “un término militar que indicaba las actividades necesarias para llevar a cabo un plan previo de operaciones bélicas a gran escala [...] las actividades implicadas en toda estrategia suponen una secuencia de pasos o etapas, lo cual requiere que los individuos que las realizan dispongan de un conjunto de herramientas cognitivas”.

Considerando los párrafos anteriores, se puede señalar que la estrategia es un proceso con una intención, a través de cual se hace una selección de las mejores formas de abordar algún evento, situación, objetivo al cual se pretende llegar a corto, mediano o largo plazo.

En el área de la educación, las estrategias tienen una gran importancia porque pueden ser planteadas tanto para la persona que enseña como para la persona que aprende.

Por lo anterior y para efectos de esta investigación se parte de la idea de que las estrategias son el conjunto de acciones que el tutor en línea podrá poner en práctica, directa o indirectamente, ya con cada uno de sus alumnos, ya en el trabajo colaborativo con el asesor y/o con el coordinador. Las estrategias tienen la finalidad de lograr la retención de los alumnos asignados.

Los tutores del Bachillerato a Distancia del G.D.F. han sido capacitados en un primer momento para ser asesores del Curso Propedéutico Estrategias de Aprendizaje a Distancia, dicho curso plantea como objetivos generales: “Analizar las aptitudes y habilidades que requieres para estudiar y aprender en la modalidad a distancia en línea. Desarrollar capacidades para autorregular tu aprendizaje independiente: planearás, supervisarás, autoevaluarás y modificarás tus estrategias de estudio. E identificar los tipos de textos que se usan más comúnmente en la formación escolar y desarrollarás habilidades para abordarlos mediante las estrategias adecuadas a cada tipo”.<sup>8</sup>

El segundo momento se lleva a cabo una vez acreditado el requisito anterior, en esta etapa debe tenerse la acreditación como asesor del Curso Propedéutico Estrategias de Aprendizaje a Distancia. Será así que se podrá iniciar el proceso para la Formación de Tutores en línea, mismo que ha sido explicado en el apartado “Tutor Bachillerato a Distancia del Gobierno del D. F.”.

---

<sup>8</sup> Manual Curso Propedéutico Estrategias de Aprendizaje a Distancia B@UNAM.

El tutor es el especialista y el responsable de orientar a los estudiantes en los procesos que forman parte de su incorporación y estancia al Bachillerato a Distancia. Asimismo brinda un acompañamiento y seguimiento continuo de las actividades de los alumnos y de las dificultades de índole psicopedagógico; colabora con los asesores cuando existen indicios de alguna dificultad en la interacción entre estudiante – asesor. De esta manera podrá tomar las medidas pertinentes para resolver asertivamente las situaciones que se presenten. Como señala Carreón (2009), el tutor es la figura que “acompaña y apoya en la resolución de dudas y problemáticas diversas que le dificultan o impidan el avance en sus estudios a lo largo de los cuatro semestres que dura su bachillerato trabaja a distancia, con el compromiso de darles una respuesta pronta a sus inquietudes en un plazo no mayor a 24 horas” (p.23).

Por lo anterior, es importante que el tutor tenga conocimiento de las estrategias que puede implementar para consigo, y de las estrategias que pueda promover en sus estudiantes. Para poder hacer uso de ellas es importante partir de un reconocimiento de las mismas y conocer sus las clasificaciones. Por ello en el siguiente apartado se expone la clasificación de las estrategias de aprendizaje.

### **3.3 Clasificación de las estrategias de aprendizaje**

De acuerdo con Sánchez Benítez (2010) el concepto de “estrategia de aprendizaje” también se relaciona con el enfoque comunicativo. Dicho enfoque lleva consigo una implicación metodológica que ha de fomentar la independencia, la responsabilidad y la capacidad de controlar el proceso de aprendizaje.

El alumno debe ser una persona activa y participativa, que debe evaluar su propio proceso de aprendizaje considerando necesidades, intereses y objetivos, finalmente refiere Sánchez (2010) que “cuanto más autonomía se tenga en el aprendizaje, mayor competencia comunicativa se alcanzará. Y cuantas más estrategias de aprendizaje se utilicen, más autónomo se llegará a ser” (p.5).

De acuerdo con Pozo y Postigio (1995) citados en Valle, Barca, González, Cabanach y Núñez (1999), los rasgos más destacados de las estrategias de aprendizaje son:

- Su aplicación es controlada, esto es, se llevan a cabo a través de una planeación y tienen relación con procesos metacognitivos.
- Requiere de la selección de recursos y capacidades, esto es, el estudiante selecciona de entre las alternativas la mejor opción de acuerdo con la tarea a desempeñar.
- Las estrategias se constituyen a través de las técnicas de aprendizaje y de la reflexión de uso.

Al hacer una revisión de las propuestas sobre las clasificaciones de las estrategias de aprendizaje, se encontró con una diversidad, misma que se ven reflejadas en Valle, Barca, González, Cabanach y Núñez (1999).

De manera sintética, en Cuadro 3, se exponen las clasificaciones que han sido frecuentemente referidas en el ámbito de la educación.

Autor	Clasificación
Dansereau (1985) en Valle, Barca, González, Cabanach y Núñez (1999)	<p><b>Primarias:</b> operan directamente sobre el material de aprendizaje y abarcan la comprensión-retención, recuperación y utilización de la información.</p> <p><b>De apoyo:</b> tratan de mantener un clima cognitivo adecuado y se relacionan con el establecimiento de metas personales de aprendizaje.</p>
Weinstein y Mayer (1986) en Valle, Barca, González, Cabanach y Núñez (1999)	<p>Incluye enseñar cómo aprender, cómo recordar, cómo pensar y cómo automotivarse.</p> <p><b>Estrategias de enseñanza,</b> cómo el profesor presenta material</p> <p><b>Estrategias de aprendizaje,</b> cómo el estudiante organiza y elabora el material presentado. Diferencian 5 tipos de estrategias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) de repetición (básicas y complejas)</li> <li>2) de elaboración (básicas y complejas)</li> <li>3) de organización (básicas y complejas)</li> <li>4) de control de la comprensión</li> <li>5) afectivo-motivacionales.</li> </ol>

<p>Kirby (1984), Beltrán (1986), González y Tourón (1992), Flavell (1987), Kurtz (1990), Weinstein y Mayer (1986), Dansereau (1985) en Valle, Barca, González, Cabanach y Núñez (1999)</p>	<p>Existe una coincidencia en una diversidad de autores en proponer la siguiente clasificación:  <b><u>Estrategias cognitivas</u></b>: hacen referencia a la integración de nuevo material con el conocimiento previo, esto es, estrategias para aprender, codificar, comprender y recordar la información.  <b><u>Estrategias metacognitivas</u></b>: hacen referencia a la planificación, control y evaluación de la propia cognición; permiten el conocimiento de los procesos mentales, su control y regulación.  <b><u>Estrategias de manejo de recursos</u></b>: estrategias de apoyo que incluyen diferentes recursos que contribuyen a la resolución de la tarea. Mejora las condiciones materiales y psicológicas en que se produce el aprendizaje.</p>
<p>Beltrán (1993) en Valle, Barca, González, Cabanach y Núñez (1999)</p>	<p>Considerada como la más completa  Los procesos implicados en el aprendizaje son:  <b><u>Sensibilización</u></b>, contexto mental y afectivo; configurado por las motivaciones, las emociones y las actitudes.  <b><u>Atención</u></b>, determinara cuanta información, y la clase de información que llegará. Atención selectiva.  <b><u>Adquisición</u></b>, tenemos los subprocesos: comprensión, retención y transformación, dichos subprocesos se ven facilitados por estrategias de selección, de organización, de elaboración, y de repetición.  <b><u>Personalización y control</u></b>, actividad y disposición que permite asumir de forma personalizada creativa y crítica el aprendizaje de nuevos conocimientos.  <b><u>Recuperación</u></b>, accede a la información almacenada en la memoria a largo plazo y la sitúa en la conciencia, es decir, recupera la información y la hace accesible.  <b><u>Transfer</u></b>, las cosas que aprendemos en una situación, las podemos aplicar a otras situaciones.  <b><u>Evaluación</u></b>, su fin es comprobar si se alcanzaron los objetivos propuestos, esto es contrastar y confirmar que el aprendizaje se ha producido.</p>

Cuadro 3. Fuente: Estrategias de aprendizaje. Fuente: elaborado por la autora a partir de Valle, González, Cuevas y Fernández (1998).

En cada una de las clasificaciones se puede ver que los autores incorporan diferentes elementos. Existe también algo que llama la atención, y es que cada uno de ellos no solamente ha considerado las estrategias cognitivas, también dan cuenta de otro tipo de estrategias que tienen que ver con el desarrollo del estudiante, así como con sus motivos y emociones.

Es por ello que en esta investigación y dada la relevancia del papel y la función que tiene el tutor para con los estudiantes en el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, se ha partido de una clasificación que involucra algunas de las consideraciones de los autores expuestos pues las hemos pensado relevantes para el análisis de la investigación. Se trata de las estrategias cognitivas y metacognitivas, las organizativas, las motivacionales, las comunicativas y las estrategias para la resolución de conflictos.

La categoría propuesta también se planteó porque el tutor puede apoyar al estudiante en cada uno de estos rubros, por ejemplo a través de materiales que apoyen a los alumnos para aprender a elaborar resúmenes, cuadros sinópticos, mapas mentales, diagramas de flujo, mapas conceptuales, líneas de tiempo (cognitivas).

El tutor deberá apoyar proporcionando opciones en las que los estudiantes aprendan a supervisar el proceso de su propio aprendizaje a través de sus resultados y de las retroalimentaciones de sus actividades (metacognitivas).

Debe ser capaz de identificar a aquellos alumnos que requieren del apoyo para establecer tiempos para actividad académica, así como planificar y elaborar sus propios cronogramas (organizativas).

Tiene que identificar a aquellos alumnos que por situaciones personales pierden el interés ya sea intrínseco o extrínseco (motivacionales).

Al ser una modalidad en línea, su comunicación es básicamente mediante la escritura. El tutor debe guiar el proceso de comunicación escrito, promoviendo la creación de mensajes breves, claros y cordiales (comunicativas).

Finalmente el tutor debe ser capaz de mediar diferencias que existan entre asesor – estudiante, promoviendo la sana resolución a través de alternativas para que el estudiante, en un momento dado, sea capaz de resolver, de la mejor manera, situaciones de posible conflicto (resolución de conflictos).

### 3.3.1 Estrategias cognitivas y metacognitivas

Las estrategias cognitivas aluden a los procesos del pensamiento para realizar un trabajo concreto, a diferencia de las estrategias metacognitivas, estas últimas hacen referencia a la conciencia y control de los procesos mentales para planificar, supervisar y evaluar un trabajo.

Para González y Tourón (1992) citado por Valle, González, Cuevas y Fernández (1998, p.58) dicen que las estrategias cognitivas son aquellas que hacen referencia “a la integración del nuevo material con el conocimiento previo. En este sentido, serían un conjunto de estrategias que se utilizan para aprender, codificar, comprender y recordar la información”. En tanto que las estrategias metacognitivas las explican como “la planificación, control y evaluación por parte de los estudiantes de su propia cognición. Son un conjunto de estrategias que permiten el conocimientos de los proceso mentales así como el control y regulación de los mismos con el objetivo de lograr determinadas metas de aprendizaje” (p.58).

Una clasificación a la cual generalmente se recurre es la propuesta por Pozo (1989) y consiste en una clasificación de acuerdo al proceso que se va desempeñar cognitivamente, con base en ello describe los tipos de estrategias: de recirculación de la información, de elaboración y organización, y de recuperación (Figura 2).

Proceso	Tipo de estrategia	Finalidad u objetivo	Técnica o habilidad
Aprendizaje memorístico	Recirculación de la información	* Repaso simple	*Repetición simple y acumulativa
		* Apoyo al repaso (seleccionar)	* Subrayar * Destacar * Copiar
Aprendizaje significativo	Elaboración	Procesamiento simple	*Palabra clave *Rimas * Imágenes mentales * Parafraseo
		Pensamiento complejo	*Elaboración de inferencias * Analogías * Elaboración conceptual
	Organización	Clasificación de la información	* Uso de categorías
		Jerarquización y organización de la información	*Redes semántica * Mapas conceptuales * Uso de estructuras textuales
Recuerdo	Recuperación	Evocación de la información	* Seguir pistas * Búsqueda directa

Figura 2. Clasificación de Estrategias de Aprendizaje. Fuente: Elaborado por la autora a partir de Pozo (1989)

- Las estrategias de recirculación de la información, suponen un procesamiento superficial y se utilizan para obtener un aprendizaje al pie de la letra. Se pueden fortalecer mediante procedimientos algorítmicos e interdisciplinarios. Tiene las finalidades del repaso simple y apoyo al repaso; entre la técnicas que pueden aplicarse se encuentran el subrayar, destacar o copiar.
- Las estrategias de elaboración, mediante estas se puede integrar y relacionar la nueva información que ha de aprenderse a partir de los conocimientos previos. Lo integran procedimientos algorítmicos, heurísticos e interdisciplinarios. Las finalidades que le caracterizan son procesamiento simple y procesamiento complejo; de entre las técnicas que se aplican para su fortalecimiento son rimas, imágenes mentales, inferencias, analogías y elaboración conceptual.

- Las estrategias de organización, favorecen una reorganización constructiva de la información (organizar, agrupar, clasificar, organización esquemática internalizada). Utiliza los mismos procedimientos que las de elaboración. Tiene dos finalidades que son clasificación y jerarquización de la información. Entre otras técnicas pueden utilizarse las categorías, redes semánticas y mapas conceptuales.
- Las estrategias de recuperación de información, permiten optimizar la búsqueda de información que hemos obtenido en nuestra memoria (seguir las pistas y búsqueda directa).

Las clasificaciones sobre las estrategias cognitivas se han ido especializando (Cuadro 4) y es por ello que también se retoma la propuesta de Gaskins y Elliot (1999), en el cual se hace mención de las estrategias cognitivas.

<b>ESTRATEGIAS COGNITIVAS</b>	
<p>Para procesar información con la meta de alcanzar el sentido y/o recordarlo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explora</li> <li>• Acceder al conocimiento previo</li> <li>• Predecir, formular hipótesis y/o plantear objetivos</li> <li>• Comparar.</li> <li>• Crear imágenes mentales</li> <li>• Hacer inferencias</li> <li>• Generar preguntas y pedir aclaraciones</li> <li>• Seleccionar ideas importantes, incluidos elementos de la historia en textos de ficción e ideas principales en textos de no ficción</li> <li>• Elaborar pensando ejemplos, contraejemplos, analogías, comparaciones</li> <li>• Evaluar ideas presentadas en el texto, la conferencia, la película, etc.</li> <li>• Parafrasear o resumir para representar la sustancia de la información</li> <li>• Monitorear el avance/logro de objetivos</li> <li>• Clasificar información sobre la base de atributos</li> <li>• Identificar relaciones y modelos</li> <li>• Organizar ideas clave</li> <li>• Transferir o aplicar conceptos a nuevas situaciones</li> <li>• Ensayar y estudiar</li> </ul>

<p>Producción de conocimiento componer, resolver problemas, tomar decisiones e investigar</p>	<p>Resolver problemas y tomar Decisiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reconocer, identificar o admitir un problema.</li> <li>2. Definir o analizar el problema.</li> <li>3. Decidir sobre un plan.</li> <li>4. Poner en funcionamiento el plan.</li> <li>5. Evaluar tanto el avance hacia la solución como la solución.</li> </ol> <p>La investigación o la indagación científica 1,2,3,4,5 más:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceder a lo que ya se sabe sobre el problema.</li> <li>2. Generar hipótesis.</li> <li>3. Probar hipótesis.</li> <li>4. Enunciar conclusiones.</li> </ol>
<p>Composición procesos/estrategias de redacción son interactivos y recursivos</p>	<p>Acceder al conocimiento. Planificar. Hacer un borrador Revisar. A medida que los alumnos que escriben avanzan mediante los cuatro pasos antes mencionados, monitorean su avance, toman también decisiones respecto de cuándo pasar de un paso a otro.</p>

Cuadro 4. Estrategias Cognitivas. Fuente: Gaskins, Irene y Elliot, Thorne (1999). Capítulo 4 Estrategias cognitivas y metacognitivas. *Cómo enseñar estrategias cognitivas en la escuela*, Paidós

En lo que respecta al rubro de las estrategias metacognitivas, se parte de la definición de Flavell (1976) citado por Tovar-Gálvez (2008, p.3). La metacognición es entendida como “el dominio y regulación que tiene el sujeto sobre sus propios procesos cognoscitivos”.

Como complemento a la anterior definición, se retoma a Tovar-Gálvez (2008) quien explica la metacognición como una estrategia que se da en tres dimensiones:

- De reflexión, el sujeto reconoce y evalúa sus propias estructuras cognitivas, posibilidades metodológicas, procesos, habilidades y desventajas,
- De administración, el individuo, que ya consciente de su estado, procede a conjugar esos componentes cognitivos diagnosticados con el fin de formular estrategias para dar solución a la tarea y

- De evaluación, a través de la cual el sujeto valora la implementación de sus estrategias y el grado en el que se está logrando la meta cognitiva. (p.3)

De acuerdo con Burón (1993), se puede decir que la metacognición es el conocimiento que cada uno tiene de sus propias operaciones mentales. Estas son: la atención, la comprensión, la memoria y el lenguaje.

- **Meta-atención**: Para Sandoval y Franchi (2007) es “el reconocimiento hacia las debilidades del individuo permitiéndole darse cuenta de las distracciones, considerando los correctivos necesarios para dar soluciones pertinentes a esta acción” (p.110). Burón (1993) explica la meta-atención como el conocimiento de los mecanismos mentales que deben ponerse en juego para concentrar la atención en un objetivo y controlar las distracciones.
- **Metacomprensión**: hace referencia al conocimiento de la propia comprensión y de los procesos mentales para llegar a ella, a su vez implica tres procesos: conocimiento del objetivo, autoobservación del proceso y autocontrol Burón (1993)
- **Metamemoria**: se refiere al conocimiento que tenemos de nuestra memoria (sus recursos, limitaciones, operatividad, etc.), el cual nos permite hablar de ella, analizarla y diseñar estrategias para recordar mejor. (Burón, 1993)
- **Metalinguaje**: se refiere a las capacidades cognitivas del hablante; presentándose como el portador de información. El lenguaje es la acción cognitiva a través de la cual pensamos y expresamos nuestras ideas.

La importancia de que el tutor conozca este tipo de estrategias cognitivas y metacognitivas radica en parte en el seguimiento que debe hacer con sus estudiantes y también en que deberá ser él quien, en caso de que sus alumnos no dominen dichas estrategias, apoye y fortalezca estos rubros.

Cabe recordar que si bien el asesor debe brindar ayuda en este tipo de estrategias debido al estrecho vínculo que tiene con las actividades, no se descarta la posibilidad de que sea también el tutor quién apoye al estudiante en caso de requerir este tipo de ayuda u orientación.

### **3.3.2 Estrategias de organización**

La propuesta de Beltrán (1995) refiere las estrategias de organización como aquellas que permiten “estructurar los contenidos informativos estableciendo conexiones internas entre ellos [...] trata de combinar los elementos informativos en un todo coherente y significativo”. Sin embargo dicha definición se explica desde las estrategias cognitivas que el estudiante debe realizar.

Una explicación más acorde con el trabajo es la que describe Rosario (2004) citado por Núñez, Solano, González. Rosario (2006, p.140) define el aprendizaje autorregulado como “un proceso activo en el cual los estudiantes establecen los objetivos que guían su aprendizaje intentando monitorizar, regular y controlar su cognición, motivación y comportamiento con la intención de alcanzarlos”.

Para efectos de esta investigación, más allá de profundizar en esas estrategias cognitivas, se entenderá por estrategias de organización a las habilidades a través de las cuales el alumno logra regular y establecer tiempos de estudio en conjunto con sus horarios laborales y actividades familiares y personales, así como la gestión en el uso de diversas estrategias y herramientas que optimicen su aprendizaje.

Es a través de una adecuada distribución de los tiempos, de las actividades y de las propias estrategias que el estudiante utilice para aprender, unidos a la reflexión del proceso de aprendizaje que logrará tener un mejor rendimiento académico.

Los primeros en escribir sobre la Autorregulación son Schunk y Zimmerman (1994) citados en: Torrano y González, (2004). A partir de estos trabajos surgen diversas investigaciones sobre dichos procesos de autorregulación y los beneficios que tienen en los estudiantes.

De acuerdo con las investigaciones de Corno (2001), Winne (1995) y Zimmerman (1998, 2000, 2001, 2002) citados por Torrano y González, (2004), las características que se pueden identificar en los estudiantes que autorregulan su aprendizaje, son:

- 1) Conocen y saben emplear una serie de estrategias cognitivas que les ayudan a atender, transformar, organizar, elaborar y recuperar la información.
- 2) Saben cómo planificar, controlar y dirigir sus procesos mentales hacia el logro de sus metas personales (metacognición).
- 3) Presentan un conjunto de creencias motivacionales y emociones adaptativas, tales como un alto sentido de autoeficiencia académica, la adopción de metas de aprendizaje, el desarrollo de emociones positivas antes las tareas, así como la capacidad de controlarlas y modificarlas, ajustándolas a los requerimientos de la tarea y la situación de aprendizaje.
- 4) Planifican y controlan el tiempo y el esfuerzo que van a emplear en las tareas y saben crear y estructurar ambientes favorables de aprendizaje, tales como buscar un lugar adecuado para estudiar y la búsqueda de ayuda académica de los profesores y compañeros cuando tienen dificultades.
- 5) Son capaces de poner en marcha una serie de estrategias volitivas, orientadas a evitar las distracciones externas e internas, para mantener su concentración. Su esfuerzo y su motivación se mantendrán, entonces, durante la realización de las tareas académicas.

Se puede ver en este tipo de estrategias la implicación de otras que ya han sido abordadas. Tal es el caso de las estrategias cognitivas y metacognitivas y de las estrategias motivacionales. Si bien éstas últimas serán explicadas en el siguiente apartado, es importante no perder de vista la relación entre ellas.

Para retomar el rubro de las estrategias para la autorregulación, se ha considerado el modelo de Pintrich (2000) citado por Torrano y González (2004, pp.6-7). Dicho modelo las explica en cuatro fases: la planificación, la autoobservación, el control y la evaluación.

- Planificación, en tal proceso se destaca el establecimiento de las metas que se desean alcanzar o el objetivo específico que se quiere lograr con la tarea, la activación del conocimiento previo sobre la materia y del conocimiento metacognitivo; la activación de las creencias motivacionales y de las emociones; la planificación del tiempo y del esfuerzo que se va a emplear en las tareas y la activación de las percepciones respecto de la tarea y el contexto de clase.
- Autoobservación, incluye las actividades que ayudan a tomar conciencia del estado de su cognición, su motivación, su afecto, su uso del tiempo y del esfuerzo, así como de las condiciones de la tarea y del contexto [...] Asimismo, esta fase abarca los procesos que los alumnos ponen en marcha para ser conscientes de su patrón motivacional, de su propio comportamiento, así como de las características de la tarea y del contexto del aula.
- Las actividades vinculadas con el proceso de control, se encuentran vinculadas con la selección y utilización de estrategias para controlar el pensamiento, la motivación y el afecto, así como las relacionadas con la regulación del tiempo y del esfuerzo y con el control de las diversas tareas académicas, el clima y la estructura de la clase.
- La evaluación, abarca los juicios y las evaluaciones que los alumnos realizan acerca de su ejecución en la tarea, comparándola con los criterios previamente establecidos por él; las atribuciones que realizan sobre las

causas de sus éxitos o fracasos; las reacciones afectivas que experimentan ante los resultados, como consecuencia de las atribuciones realizadas, la elección del comportamiento que se llevará a cabo en el futuro, así como las evaluaciones generales sobre la tarea y el ambiente.

Como se ha mencionado en otros apartados, las estrategias no solamente deben ser utilizadas por el tutor en su labor de formador y guía de sus estudiantes, también puede ser que el mismo tutor deba enseñar a sus alumnos la utilización de tales estrategias. Tal enseñanza redundará en el fomento o en el incremento de los proceso de autorregulación de sus estudiantes. Algunas propuestas para este tipo de estrategias son: la enseñanza directa, el modelado, la práctica guiada, y la retroalimentación. Sobre dichos modelos se puede profundizar en el texto de Torrano y González (2004).

### **3.3.3 Estrategias motivacionales**

Respecto de las estrategias motivacionales, y de acuerdo con Solé (1999), se ha visto que las situaciones de motivación influyen para un mejor proceso cognitivo y por ende en mejores resultados.

Pero ¿cómo puede definirse la motivación? Sabemos que de acuerdo con la psicología existen diferentes concepciones al respecto, por ejemplo para Woolfolk (1996) la motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta. De acuerdo con Brophy (1987), el término motivación es un constructo teórico que se emplea hoy en día para explicar la iniciación, dirección, intensidad y persistencia del comportamiento, especialmente de aquel que se orienta hacia metas específicas. Distingue sobre la motivación aprender como la competencia adquirida a través de la experiencia general, pero estimulada de forma más directa mediante el modelaje, la comunicación de expectativas, la instrucción directa o la socialización por medio de otras personas significativas como los padres y maestros.

Otro aspecto, aplicado a la situación académica y la motivación, es Huertas (1997) y Reeve (1994) enfocados a la Motivación Intrínseca y la Motivación Extrínseca.

De la coincidencia, en cuanto a los planteamientos, de algunos autores que escriben al respecto, se concluye que la motivación intrínseca está vinculada con acciones realizadas por el interés que genera la misma actividad, y no como un medio para alcanzar otras metas; a diferencia de la motivación extrínseca que tiene como característica lo que lleva a una persona a hacer una determinada acción con la finalidad de satisfacer otros motivos que no necesariamente están vinculados con la actividad, sino con la obtención de otras metas.

Alonso Tapia (1995) sugiere que la motivación incide sobre la forma de pensar y como consecuencia sobre el aprendizaje. Desde esta propuesta se puede suponer que las orientaciones motivacionales tendrían consecuencias diferentes para el aprendizaje. Luego entonces nos encontraremos con la probabilidad de que un estudiante motivado intrínsecamente selecciona y realiza actividades ya sea por el interés, curiosidad o desafío que éstas le provocan.

Del mismo modo, Lepper (1988) explica que es posible que el alumno motivado intrínsecamente esté más dispuesto a aplicar un esfuerzo mental significativo durante la realización de la tarea, a comprometerse en procesamientos más ricos y elaborados y en el empleo de estrategias de aprendizaje más profundas y efectivas.

Garrido y Pérez (1996) definen la motivación intrínseca como “aquella que posibilita cambios que inciden en el sujeto, a nivel cognitivo, afectivo o de la personalidad. La conducta es un fin en sí misma, desarrollándose por el aprendizaje que favorece y por los sentimientos de satisfacción que posibilita, e incrementa la autoestima y la competencia” (p. 218); mientras que la conducta motivada extrínsecamente la define como “aquella que posibilita la consecución de algún objeto, que a su vez posibilitará la satisfacción de un necesidad. La conducta es un medio para conseguir un fin”. (Garrido, 1996)

Lo que se puede rescatar de estas definiciones es la diferencia que se plantea entre un estudiante motivado intrínsecamente y uno motivado extrínsecamente. Tal diferencia radica en que el estudiante motivado extrínsecamente se comprometerá a ciertas actividades solo cuando éstas ofrecen la posibilidad de obtener recompensas externas. Además, es posible que dicho estudiante opten por tareas más fáciles, asegurando la obtención de la recompensa, por ello es importante que el tutor preste atención al tipo de motivación que mueve a los estudiantes para, en su defecto, poder buscar las opciones y redirigirlo a una motivación intrínseca.

Con lo anterior se puede decir que si bien ambos caminos nos llevan a un resultado, la propuesta, pensando en que los aprendizajes de los estudiantes deben ser significativos, será la de promover en ellos las motivaciones intrínsecas.

La propuesta sobre las estrategias para promover la motivación se puede basar en los siguientes rubros retomados de Acevedo (2013):

- Valorar lo que se aprende. El valor de utilidad cobra importancia para estos estudiantes
- El logro y valor intrínseco. Para ello se debe asociar la tarea de aprendizaje con las necesidades de los estudiantes. Como parte de las estrategias para fomentar la motivación intrínseca se puede recurrir a las propuestas por Brophy (1988) citado por Acevedo (2013).
  - a) Asociar las actividades de la clase con los intereses del estudiante, los problemas o conflictos comunes con la familia y amigos u otras características significativas de sus vidas
  - b) Despertar la curiosidad, señalando discrepancias asombrosas entre las creencias de los estudiantes y los hechos.
  - c) Hacer divertida la primera tarea de aprendizaje. Es posible impartir muchas lecciones a través de simulaciones o juegos.

- d) Usar conceptos novedosos y familiares. Variar las estructuras de las metas de las tareas (cooperativa, competitiva e individualista) puede ayudar, al igual que utilizar diferentes medios didácticos.
- Valor instrumental, es decir, el valor de utilidad de las actividades. Por ejemplo, es importante aprender determinadas habilidades porque serán necesarias en asignaturas que estudiarán en módulo posteriores o bien porque son necesarias para la vida fuera de la escuela, puede ser en algún aspecto laboral determinado. En este rubro Janett Abi-Dader (1991) citado en: Acevedo (2013) describe un proyecto denominado PLAN el cual contiene tres estrategias principales que se utilizan en el programa para enfocar la atención de los estudiantes en el futuro. Los aspectos descritos son:
    - a) Trabajar con tutores o modelos que dan consejos acerca de cómo seleccionar cursos, administrar el tiempo, tomar notas y manejar las diferencias culturales en la escuela. Puede aplicarse con alumnos más grandes o de otros grupos.
    - b) Contar historias acerca de los logros de antiguos alumnos.
    - c) Sostener pláticas con orientación hacia el futuro como “cuando asistan a la universidad o cuando trabajen”.

Finalmente se ha considerado la propuesta de Alonso (1995) quien propone la motivación de metas que orientan la actividad escolar. En la Figura 3. Metas que orientan la actividad escolar, se puede ver cómo organiza las metas de acuerdo con la tarea, la opción de elegir. Dichas metas están vinculadas con la autoestima, con los aspectos sociales y aun con las metas externas.

a) Relacionadas con la tarea <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar la propia competencia. <i>Motivación de competencia.</i> (Dweck y Elliot, 1983).</li> <li>• Disfrutar con la realización de la tarea por su novedad o porque se experimenta el dominio sobre ella. <i>Motivación intrínseca.</i> (Csikzentmihalyi, 1975; Deci, 1975).</li> </ul>
b) Relacionadas con la posibilidad de elegir <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hacer la tarea porque uno mismo -y nadie más- la ha elegido. <i>Motivación de control.</i> (Deci y Ryan, 1985; deCharms, 1976, 1984).</li> </ul>
c) Relacionadas con la autoestima <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir una evaluación positiva de la propia competencia. <i>Motivo de logro.</i></li> <li>• Evitar una evaluación negativa de la propia competencia. <i>Miedo al fracaso</i> (Atkinson, 1964).</li> </ul>
d) Sociales <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir ser aceptado socialmente.</li> <li>• Evitar ser rechazado socialmente.</li> </ul>
e) Externas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguir cualquier cosa que pueda ser recompensante.</li> <li>• Evitar cualquier cosa que pueda ser aversiva.</li> </ul>

Figura 3. Metas que orientan la actividad escolar. Fuente: Alonso, 1995

La importancia de promover la motivación en los estudiantes, así como la identificación de sus estrategias para abordar los objetivos educativos, es que los estudiantes puedan traducir sus esfuerzos en éxitos.

### 3.3.4 Estrategias comunicativas

Se sabe que en la dinámica de la enseñanza presencial, una de las principales características que debe dominar la persona a cargo de los grupos es la comunicación oral porque es el principal canal a través del cual establece comunicación con sus estudiantes ya sea para guiar el aprendizaje, para dar una instrucción y en general para establecer una dinámica con el grupo. Sin embargo, en lo que respecta a la educación en línea, el principal componente para establecer comunicación con los estudiantes es la escritura, pues mediante ella se lleva a cabo el intercambio de mensajes entre el tutor y cada uno de sus estudiantes.

Aun cuando el establecimiento de la comunicación en la educación en línea sea primordialmente escrita, ésta no debe perder su objetivo. A través de sus mensajes el alumno puede aprender aspectos tan convencionales como el saludo al inicio de un mensaje, así como el nombre (firma) de quien escribe el mensaje al final del texto. El alumno tendrá un modelo del cual podrá aprender, por ello la importancia de cuidar aspectos básicos como la redacción y la ortografía.

El tutor cuenta con espacios de comunicación escrita, tales como el mensajero de la plataforma y el correo electrónico, a diferencia del asesor que tiene la oportunidad de tener Foros y chats. También es cierto que el tutor tiene la oportunidad de establecer comunicación oral vía telefónica, sin embargo es de suma importancia considerar que esta comunicación no se da con todos los alumnos a su cargo.

Más allá de un modelo, lo que se debe pretender es la promoción de la comunicación con los estudiantes, y para ello es importante considerar la disponibilidad, brindar una atención personalizada, estructurar los mensajes, mantener una relación cordial y respetuosa, y hacer uso de un lenguaje claro y sencillo.

De acuerdo con el planteamiento de Sanz (2004) una de las características más relevantes en el rubro de la comunicación escrita a distancia es la legibilidad entendida como “la facilidad con qué se puede leer y comprender un texto” (p. 212). El autor explica sobre dos tipos de legibilidad, legibilidad gráfica y legibilidad lingüística:

- La legibilidad gráfica en un texto se consigue utilizando un tamaño de letra adecuado, espacios en blanco entre los apartados y los párrafos, marcas de énfasis, como por ejemplo el uso de negritas en los títulos o en las palabras clave. Otros recursos son los sangrados (listas o párrafos en un margen interno), líneas divisorias y la numeración de apartados. Además, no tenemos que olvidar que los textos cortos, si incluyen la información necesaria, siempre son más fáciles de leer que los textos largos.

- La legibilidad lingüística de un escrito depende del nivel de complejidad del vocabulario y de las construcciones sintácticas que ha elegido su autor. El modelo de lengua puede favorecer o bien dificultar la lectura de un mensaje. Una buena legibilidad puede estar constituida por los mensajes con palabras cortas, conocidas, concretas, frases cortas, estructuras sintácticas simples, y un orden sintáctico convencional. (p.212)

Sanz (2004) plantea tres diferentes tipos de mensajes que surgen en el aula virtual: protocolarios, dinamizadores y referenciales; el primero de ellos, los dinamizadores están enfocados a los vínculos individuales y de cohesión con los alumnos, por ejemplo, las presentaciones, los mensajes de receso académico, de alguna fiesta conmemorativa; los segundos, los dinamizadores son los que facilitan la participación de los estudiantes en sus actividades y pueden ser los recordatorios semanales, la participación de una actividad en equipo; y finalmente, los referenciales enfocados a brindar información académica, como el calendario, las fechas de examen, por mencionar algunos ejemplos.

La elaboración de mensajes suele estar constituido por al menos tres fases: Planificación, Textualización y la Revisión.

- La planificación abarca los momentos previos a la redacción en que nos tendremos que plantear cuestiones sobre la situación comunicativa. Por ejemplo:

Emisor - ¿quién soy?

Receptor - ¿a quién va dirigido?

Objetivo - ¿qué propósito tiene el mensaje?

Contenido - ¿qué tengo que explicar?

En resumen, antes de empezar a redactar es necesario reflexionar y reunir información. Hacer unas notas previas nos ayudará a explorar el pensamiento y a construir un esquema o un guion para empezar a redactar, en la fase posterior

- La textualización, a partir de unas notas o de un guion previo, y teniendo en cuenta las decisiones que hemos tomado, podemos empezar a redactar. Para encontrar la mejor manera de expresar las ideas de forma clara y ordenada, es mejor empezar a redactar teniendo en cuenta, sobre todo, el contenido (ya nos dedicaremos después a los aspectos más formales). Hace falta pensar que estamos redactando un borrador, y que podemos ir ajustando y mejorando tanto la forma como el contenido mientras vamos escribiendo.
- La revisión. En realidad, la revisión es una etapa simultánea a la de la textualización. Consiste en ir releendo, corrigiendo y mejorando los fragmentos escritos. Revisar significa valorar si estamos consiguiendo nuestros propósitos, para esto tenemos que fijarnos tanto en la forma como en el contenido e ir enmendando todo aquello que no nos satisfaga. Finalmente, cuando estamos seguros del resultado, podremos decir que hemos elaborado la versión final, en la cual también tendremos cuidado de la presentación visual del escrito (p.222).

En el mismo texto, Sanz (2004) comparte varios aspectos básicos e indispensables de apoyo para toda persona enfocada a la educación en línea, y de los cuales se ha considerado la “Guía para la elaboración de mensajes de correo electrónico” y “Guía para la revisión de un texto escrito”.

#### Guía para la elaborar mensajes de correo electrónico. (p. 228)

1. Escoger un buen título identificador para el mensaje: una o dos palabras o una frase breve.
2. Escribir un saludo adecuado al nivel de formalidad de la situación.
3. Tener siempre en cuenta el punto de vista de la persona destinataria (qué sabe, qué necesita saber y cómo me entenderá mejor).
4. Hacer notas breves o un guión con la información o los datos que queréis transmitir.
5. Redactar el mensaje pensando primero en el contenido.
6. Revisar el contenido del primer borrador: ¿dice todo aquello que tiene que decir y sólo aquello que tiene que decir?
7. Revisar la forma del texto: tratamiento, concordancia verbal, corrección lingüística [...] ¿Hay palabras difíciles de entender? ¿Las frases son demasiado complicadas?
8. Escribir una despedida adecuada al mensaje y al saludo.
9. Hacer una lectura atenta del mensaje, pensando en la persona que lo recibirá.
10. Y, finalmente, verificar los datos de la transmisión.

Por otro lado la Guía para realizar la revisión de un texto escrito. (Sanz, 2004, p.230)

<b>ADECUACIÓN</b>	
<i>Registro:</i>	No hay expresiones demasiado coloquiales ni demasiado técnicas o complejas para los destinatarios. El modelo de lengua y el tono son adecuados a la situación.
<i>Objetivo:</i>	El tema y el propósito son claros
<b>COHERENCIA</b>	
<i>Información</i>	Contiene los datos relevantes e imprescindibles. No hay defecto ni exceso de información. No hay enunciados contradictorios ni ambigüedades.
<i>Estructura</i>	La progresión temática sigue un orden lógico. No hay repeticiones, vacíos ni rupturas. Cada párrafo desarrolla una idea. Los párrafos no son demasiados cortos ni demasiado Largos.
<b>COHESIÓN</b>	
<i>Conectores</i>	Las conjunciones y las palabras de enlace establecen claramente las relaciones lógicas entre las oraciones.
<i>Puntuación</i>	No hay errores de puntuación. La división de oraciones es significativa.
<i>Anáforas</i>	No hay errores en el uso de sinónimos, pronombres o de otros recursos de referencia
<b>CORRECCIÓN</b>	
<i>Gramática</i>	El texto no contiene errores ortográficos, morfológicos o sintácticos. Las relaciones de concordancia son correctas. El vocabulario es correcto y genuino
<b>LEGIBILIDAD</b>	
<i>Gráfica</i>	La presentación es atractiva y facilita la lectura. Hay márgenes, cabeceras y pies proporcionados. Párrafos separados, títulos, apartados, espacios blancos. Hay variación tipográfica: negritas, cursivas, cifras.
<i>Lingüística</i>	El vocabulario es preciso, económico y común. La construcción de las oraciones no es demasiado compleja. El orden de los elementos de la oración es lógico y significativo.

Cuadro 5. Guía para la revisión de un texto escrito.

Fuente: Sanz, Gloria (2004). Guía metodológica para la creación y adaptación de cursos para la formación de e-learning (p.230). Centro de Investigación de Economía y Sociedad. Barcelona, España. Capítulo 6 La comunicación con los alumnos en un entorno virtual.

Lo que se puede decir de estas guías y por experiencia como tutora en la modalidad no presencial, es la utilidad que estas tienen cuando se es novato. Generalmente solemos escribir correo electrónico en diferentes ámbitos: personales, laborales o educativos, sin embargo al seguir la propuesta de Sanz (2004) le permite a la persona generar un proceso reflexivo sobre lo que escribe y por ende mejorar la expresión escrita.

### **3.3.5 Estrategias para la resolución de conflictos**

Las situaciones de conflicto en la vida escolar pueden presentarse en algún momento de la historia escolar de un estudiante, dichas situaciones pueden deberse a distorsiones en la comunicación que se derivan en conflictos interpersonales. Es importante señalar que los conflictos no son buenos ni malos, son solo un producto de la diversidad comportamental.

Un primer acercamiento con la definición de conflicto desde una visión interpersonal es el expuesto por Redorta (2007) explicado como “el proceso cognitivo-emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias” (p.31).

Debido a que se habla de una diferencia, una de las estrategias que se propone para ser empleada por los tutores es la mediación para llegar a acuerdos. Para definir la mediación para la resolución de conflictos retomamos la propuesta de Alcover (2006) quien explica la mediación como “un procedimiento, compuesto por una serie de estrategias y técnicas, mediante el cual las partes implicadas, con la participación y ayuda de un mediador imparcial e independiente, identifican, formulan y analizan las cuestiones en disputa, con el objetivo de desarrollar y proponer ellas mismas opciones o alternativas que les permitan llegar a un acuerdo que solucione el conflicto o mejore las relaciones entre las partes”.

En dicha propuesta estratégica, las funciones del mediador son:

- Reducir la tensión que puede existir por los enfrentamientos previos entre las partes.
- Facilitar la comunicación entre ellas.
- Propiciar y ayudar en la formulación de propuestas positivas y de acuerdos, como parte del proceso o como su culminación.
- Escuchar para promover la reflexión de las personas sometidas a presiones y conflictos.
- Generar confianza en las soluciones propuestas por las partes.
- Derivar los casos hacia otros profesionales cuando la mediación resulte ineficaz.

También implica la adopción de las siguientes conductas y actitudes:

- Mejorar la comunicación entre las partes, lo que puede permitir la mejora en las relaciones y contribuir a su entendimiento.
- Ayudar a definir claramente su problema y los orígenes o causas del mismo.
- Ayudar a comprender los intereses de cada parte, es decir, sus motivaciones.
- Ayudar a generar opciones y alternativas para solucionar la disputa.
- No imponer una solución al problema, y hace que sean las partes las que decidan.

Finalmente las fases esenciales que estructuran el proceso de mediación son:

1. “Premediación”: Introducción y “contrato” verbal de las partes sobre la participación en la mediación.
2. Recogida y síntesis de la información.
3. Identificación de los temas nucleares y acuerdo sobre el esquema o guión a seguir.

4. Generación de ideas y opciones sin compromiso en los temas tratados: Negociación para encontrar soluciones razonables. Recapitulación, acuerdo/s final/es y cierre.

La resolución de un conflicto también puede llevarla a cabo el estudiante, de ahí la importancia de saber qué camino tomar para resolver una situación de conflicto. La resolución será básicamente a través del diálogo, y -como recordamos- en la educación en línea nuestro eje de comunicación es la redacción.

Otra propuesta para la resolución de conflictos es la propuesta De Barraza (2010) quien describe algunas estrategias que él ha adaptado de Puchol (2003), Bono (2007), Dryden y Vos (2002), y Cox (2003) para la construcción de soluciones innovadoras. Barraza (2010) refiere que el hecho de ser innovadoras dependerá de “si la solución propuesta conduce a una mejora continua o discontinua. En el primer caso promueve una solución basada en el uso perfeccionado de los recursos ya conocidos y utilizados; mientras que en el segundo caso, se promueve el uso de recursos novedosos que no habían sido utilizados anteriormente en ese contexto o con esa finalidad” (p.74).

De Barraza (2010) retoma y describe dos propuestas de este tipo de estrategias y se plantea su posible adecuación al contexto de la modalidad en línea. La primera estrategia consiste en “introducir a una persona no relacionada directamente con el problema, en el análisis del mismo [...] la estrategia permite romper con el condicionamiento y las limitaciones que produce el estrecho contacto con el problema” (p.77).

Para este caso, una vez que el estudiante ha recurrido al tutor para el planteamiento de alguna situación de conflicto, el tutor deberá asegurarse de haber identificado el problema. Al estudiante se le pedirá que exponga la situación y que exprese sus ideas al respecto (se escribirá el problema) a una persona ajena al contexto educativo y preferentemente ajena a su contexto familiar (esto dependerá del contexto y las redes del estudiante). Posteriormente

deberá dar a conocer al tutor las posibles soluciones que ha pensado a partir de escuchar propuestas de alguien ajeno al problema.

La segunda estrategia es la denominada SCAMPER: ¿Sustituir, combinar, adaptar, modificar, poner en otros usos, eliminar, reformar? y las siglas de las preguntas que se formulan (Cuadro 6) “la estrategia se apoya en una lista de verificación de preguntas que desencadenan ideas potencialmente generadoras de soluciones [...]. Se presenta el problema claramente [...], se piensa en la solución que tradicionalmente se da a ese problema [...] y se procede a hacer las preguntas SCAMPER” (p.82).

<b>Preguntas SCAMPER</b>
S = ¿Se puede sustituir por otra solución?
C= ¿Se puede combinar con otras soluciones?
A= ¿Se puede adaptar a otras condiciones o contextos diferentes a los acostumbrados?
M= ¿Se puede modificar la solución propuesta? ¿Se puede magnificar?
P= ¿Se le puede poner con otro uso la misma solución?
E= ¿Se puede eliminar o reducir el problema con otra solución?
R= ¿Se puede reacomodar la solución propuesta? ¿Se puede hacer a la inversa?

Cuadro 6. Preguntas SCAMPER

Fuente: Barraza, A. (2010). Elaboración de propuestas de intervención educativa. Universidad Pedagógica de Durango: México

En este capítulo se ha podido ver cómo el papel del tutor es de vital importancia, por ende no es ajeno, en ninguno de los casos, ya sea que el mismo tutor aplique las estrategias para el seguimiento que brinda a sus estudiantes o bien que las enseñe y las fomente para que los estudiantes aprendan a ser autónomos en su proceso de aprendizaje en la modalidad en línea.

Cada una de las estrategias propuestas en el capítulo son importantes para un buen desarrollo académico, debido a que abarcan desde rasgos cognitivos, aspectos vinculados con sus intereses, y también por los apoyos para una buena decisión ante una situación de conflicto con diferentes vertientes como puede ser en el ámbito académico ya sea con los contenidos o con el asesor, en lo personal, en lo familiar o en lo laboral. Al final las estrategias deberán ayudar al

alumno a enfrentarse a su realidad sin que esto represente un elemento para no continuar con sus estudios.

Se puede decir que a través del conocimiento y dominio de cada una de las estrategias se debería lograr o al menos incrementar la retención de los estudiantes y en caso de no ser así, se deberá revisar que otros aspectos son los que están influyendo en la deserción de los estudiantes.

Por ejemplo en el caso de los estudiantes del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal y acordé con la experiencia adquirida durante tres años como tutora identifiqué algunos factores recurrentes por los cuales los estudiantes abandonaban sus estudios, siendo estos los motivos laborales, las situaciones personales, las dificultades de acceso, uso y dominio de las tecnologías de la información y de la comunicación o bien por situaciones económicas.

En cuantos a las situaciones laborales, en algunos casos los estudiantes podían llegar a tener hasta dos trabajos, en otros casos sus jornadas laborales eran de 12 x 12, esto es, doce horas de trabajo por doce horas de descanso o de 24 x 24, dado que trabajaban en servicios de vigilancia o algún trabajo similar. Dicha situación generaba en los estudiantes un atraso constante y una sensación de frustración al no poder avanzar en los tiempos que se establecen en la plataforma.

Por lo que respecta a las situaciones personales y familiares, se podían tener situaciones relacionadas con la autoestima, otra situación común es el caso de las madres trabajadoras que no contaban con el tiempo suficiente para atender sus estudios y cumplir con sus actividades laborales, familiares y académicas, la última situación recurrente con este rubro se podía relacionar con algún otro tipo de problema familiar que no les permiten concentrarse en sus estudios, para estos casos si bien se podía llevar a cabo un proceso de contención en caso de ser necesario se debía canalizar y dar seguimiento del caso.

Las situaciones relacionadas con el acceso, uso y dominio de la tecnología, al ser un bachillerato que busca integrar a las personas que por algún motivo truncaron sus estudios sin importar en el momento de vida en el que se encuentren, luego entonces tenemos una población heterogénea. En lo que a la edad se refiere, en algunos casos las personas que solían tener mayor edad generalmente se les dificultaba el uso y dominio de la plataforma en la cual tenía que estudiar, las dificultades no siempre eran con la plataforma, también tenían que enfrentarse con el uso de la paquetería en general para elaborar sus actividades como: resúmenes, mapas conceptuales, tablas o gráficas y en los casos en que no se les daba una orientación adecuada podía poner en riesgo su estancia como estudiante del Bachillerato a Distancia.

Finalmente la situación económica podía ser otra de las causas por la que un estudiante podía abandonar su proyecto académico. En algunas ocasiones el estudiante perdía su empleo y en la búsqueda de un nuevo puesto solía dejar sus estudios dada la demanda de tiempo que le llevaba buscar una nueva opción laboral, también podía ser el caso que el estudiante tenía que tomar una decisión y elegir entre seguir trabajando o estudiando, otro aspecto común era que dada la situación económica en casa debían apoyar con los gastos y en la búsqueda de opciones laborales se daban cuenta que las en las cuales podían ser integrados eran de tiempo completo.

Los ejemplos descritos son solo algunos, y los más recurrentes en cuanto a la experiencia que se ha tenido como tutora. Es importante mencionar que esa información es suficiente para que una vez identificado el factor o los factores que interfirieran con los avances de los estudiantes, el tutor organice un plan de intervención y tomando en cuenta la labor e integración del asesor para apoyar y dar seguimiento a los casos identificados para acompañar y brindar las estrategias que el estudiante requiera para que no abandone sus estudios.

## **CAPÍTULO IV Procedimiento y análisis de resultados**

### **4.1 Planteamiento del problema**

A raíz de la problemática mencionada en Capítulo II acerca de los antecedentes de la situación en los índices de deserción de los estudiantes de nivel medio superior; se encontró que es una situación que requiere ser atendida.

Como se ha descrito en el Capítulo I, el “Contexto El Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal”, desde su creación, en el año 2007, ha sido una opción alternativa y la cual ha estado dirigida a la población en general que radique en cualquiera de las dieciséis Delegaciones del Distrito Federal y que haya concluido sus estudios de secundaria, sin importar la edad y sin importar el promedio obtenido en este nivel, y siempre y cuando cuenten con habilidades básicas en el manejo de una computadora.

Es así que se ha encontrado que el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal (2012) puede ser una opción que incida en solución a la problemática de la deserción y fracaso escolar, ya que desde su creación ha atendido “cerca de 67 mil solicitantes, el 58% de ellos cursaron un propedéutico, y a la fecha existen 15 mil 91 estudiantes formalmente inscritos en asignaturas. Además, el 65% de los egresados han logrado obtener, mediante examen de ingreso, un lugar en diversas instituciones de prestigio para continuar con sus estudios de nivel superior” (p.88).

De manera paralela el Bachillerato a Distancia también incide en otro problema que hoy en día enfrentan, sobre todo los alumnos recién egresados de secundaria. Dicho problema se traduce en la falta de lugares dada la demanda para ingresar a instituciones de nivel medio superior, debido a la falta de espacios en el ámbito presencial no pueden aceptar más estudiantes, y es aquí donde el Bachillerato es una opción dado que no se requiere de espacios físicos para matricularse.

Como se ha señalado en el Sexto Informe de Gobierno del Distrito Federal (2012), el Bachillerato a Distancia es una “alternativa que ha sido utilizada con éxito en la Ciudad de México para hacer llegar la educación a los jóvenes que no logran obtener un espacio en la educación presencial, es el uso de las tecnologías de la información; a través de la modalidad de educación no presencial” (p.88).

Para brindar una adecuada atención y seguimiento a los estudiantes del Bachillerato a Distancia del GDF, se cuenta con tres figuras: coordinador, tutor y asesor. La figura encargada de acompañar y proporcionar los apoyos psicopedagógicos, considerando las necesidades de los estudiantes, es el tutor quien, como parte de funciones, tiene el objetivo de retener a los alumnos y evitar su deserción de los cursos para que logren concluir satisfactoriamente sus estudios.

Para que el tutor logre llevar a cabo con éxito la función de evitar la deserción de los estudiantes en el Bachillerato del GDF (como se ha leído en previo análisis de las investigaciones revisadas en el Capítulo II sobre los antecedentes de deserción), el tutor deberá recurrir al uso de una o algunas de las estrategias ya sean cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales o comunicativas para la resolución de problemas. Las estrategias son de vital importancia para apoyar las funciones del tutor y para apoyar a los estudiantes a que continúen y concluyan sus estudios. Recordemos que para esta investigación, las estrategias son entendidas como la serie de procedimientos y técnicas que pueden abarcar diferentes áreas (cognitivo, organizacional, motivacional, comunicativas y solución de problemas), y pueden tener como finalidad el apoyo para el tutor o bien el apoyo para el estudiante.

Lo que se ha pretendido a través de esta investigación es identificar y conocer cuáles son las estrategias cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y de resolución de conflictos o problemas que ponen en práctica los tutores del Bachillerato a Distancia del GDF. Interesa conocer su utilización en forma intencional y dirigida para el seguimiento de sus estudiantes y disminuir los niveles de deserción, dado que utilizando

adecuadamente dichas estrategias se puede evitar la deserción de los alumnos y lograr, así, que concluyan satisfactoriamente su Bachillerato.

Para saber que tan conveniente ha sido el uso de las estrategias cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y de resolución de conflictos o problemas, implementadas por los tutores del Bachillerato a Distancia, se formuló un cuestionario dirigido a los tutores, una encuesta para los estudiantes, y el análisis del documento sobre el Informe de Seguimiento y Desempeño de los Estudiantes (ISDE).

También se comprobó la importancia que tiene el papel del tutor; dado que los resultados, coinciden con la publicación, "Así viví mi Bachillerato a Distancia", en la cual los alumnos expresan su historia y experiencias vividas en el Bachillerato a Distancia del G.D.F.

#### **4.2 Pregunta de investigación**

La pregunta de investigación que guió este trabajo fue saber cuáles son las estrategias cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y de resolución de conflictos empleadas por los tutores del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, para promover la retención de los estudiantes.

Derivado de lo anterior, se planteó como objetivo identificar y conocer las estrategias cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y de resolución de conflictos que utilizan los tutores del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal para disminuir los niveles de deserción, para el curso 1206, mismo que fue impartido en el mes de julio del año 2012.

Para la identificación de las estrategias, se aplicó un cuestionario dirigido a los ocho de los tutores que laboran en el Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal. El análisis de dichos resultados se llevó a cabo con los ocho

tutores, mismos que fueron asignados por la persona responsable del seguimiento del personal docente de dicho Bachillerato. Quedaron distribuidos dos tutores por cada módulo, esto es, dos tutores a cargo del Módulo I, dos tutores del Módulo II, dos tutores del Módulo III y dos tutores del Módulo IV. El cuestionario se aplicó en el mes de agosto del 2012 en las oficinas del Bachillerato a Distancia<sup>9</sup>.

También se consideró como dato relevante para la investigación, la opinión de 140 estudiantes, la distribución de la población se explica en el apartado 4.2.2 Estudiantes del Bachillerato a Distancia. La intención de la encuesta fue conocer la opinión de los estudiantes con respecto a los tutores que los atendieron durante el curso 1206<sup>10</sup>, esto con la finalidad de verificar si las estrategias implementadas por los tutores tuvieron algún efecto significativo en los avances y rendimiento de los estudiantes. La encuesta se aplicó en línea, de la cual se hizo la invitación, a través del mensajero de la plataforma, a los grupos que atendieron cada uno de los ocho tutores.

Finalmente se hizo el análisis del documento Informes de Seguimiento y Desempeño Estudiantil (ISDE)<sup>11</sup>, considerado como un documento de registro organizacional, la intención fue verificar la trayectoria del estudiante durante el curso 1206 y contrarrestar los avances de los estudiantes con las calificaciones finales obtenidas, esto es, hacer la revisión de alumnos acreditados y los alumnos no acreditados de los grupos atendidos por los tutores.

---

<sup>9</sup> La ubicación de las oficinas del Bachillerato a Distancia del GDF: Calle Jalapa #15, tercer piso, col. Roma. C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc, México, D.F.

<sup>10</sup> Las claves de los grupos del Bachillerato, siempre inician con 4 dígitos, de los cuales, los dos primeros dígitos corresponden al año en curso y los siguientes dos dígitos corresponden al número de curso que se ha abierto en el año, esto es, el curso 1206, se impartió en el año 2012 y fue el sexto curso que se abrió en ese mismo año.

<sup>11</sup> Ver Informe de Seguimiento y Desempeño Estudiantil (ISDE) en apartado 4.5.7 de este mismo Capítulo p.118

### **4.3 Tipo y diseño de investigación**

Siguiendo el texto de Sabino (1992), el tipo de estudio que se realizó fue exploratorio-descriptivo; exploratorio porque se parte de un marco de referencia teórico acerca del tema de estudio, y descriptivo porque se incorpora el análisis de los resultados obtenidos<sup>12</sup>; recordando que lo que se pretende es conocer las estrategias cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y de resolución de conflictos que ponen en práctica los tutores para un objetivo requerido. La práctica que llevan a cabo los tutores es de forma intencional y dirigida y persigue la retención de los estudiantes<sup>13</sup> en los cursos del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal. Estos elementos fueron eje en esta investigación.

Cabe señalar que los datos se recogieron de forma directa y son considerados como datos primarios debido a que la información ha sido obtenida del cuestionario aplicado a los tutores, de la encuesta de opinión respondida por los estudiantes, y a través del análisis del documento: Informe de Seguimiento y Desempeño Estudiantil (ISDE) correspondiente al curso 1206.

### **4.4 Participantes, instrumentos y análisis de datos**

En este apartado se presenta la descripción de los participantes (tutores y alumnos) que colaboraron en la realización de la investigación, así como la descripción de los instrumentos y herramientas (cuestionario, encuesta, e Informe de Seguimiento y Desempeño Estudiantil) empleados para la obtención de los datos y para el análisis de la información que se obtuvo.

Como se ha señalado, el cuestionario fue aplicado a ocho tutores, mismos que fueron asignados por la responsable del seguimiento del personal docente<sup>14</sup>.

---

<sup>12</sup> Ver apartado "Introducción" p.10

<sup>13</sup> Ver apartado "Introducción"

<sup>14</sup> Revisar apartado 4.5.1 "Participantes" p.88.

El cuestionario tuvo como finalidad conocer las estrategias cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas y de resolución de conflictos que emplean para la retención de los estudiantes.

El segundo instrumento fue la encuesta dirigida a los estudiantes, la cual fue alojada en la Web “Encuesta Fácil”, herramienta que fue facilitada por la Directora de Educación a Distancia. El fin de dicha encuesta fue conocer la opinión de los estudiantes del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal con respecto al trabajo realizado por los tutores.

Finalmente un tercer elemento, considerado para el análisis de datos, fue el documento llamado: Informe de Seguimiento y Desempeño de los Estudiantes (ISDE)<sup>15</sup>, el cual es una herramienta de trabajo colaborativa entre tutores y asesores. En dicho informe se reflejan los avances, atrasos, compromisos y calificaciones finales obtenidas por los estudiantes.

#### **4.4.1 Tutores del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal**

De los ocho tutores que participaron en la resolución del cuestionario se puede resaltar que se encuentra constituida por un hombre y siete mujeres, con una edad promedio de 46 y 36 años respectivamente.

En el nivel de estudios, se encontró que los ocho tutores cuentan con una licenciatura afín a la Psicología. En este apartado también se puede rescatar que cinco tutores cuentan con un grado de Maestría. Se puede pensar que el contar con una plantilla de tutores con un perfil específico en cuanto a formación profesional ayuda a proporcionar a los alumnos apoyos dirigidos y enfocados a las necesidades de los estudiantes y a los requerimientos del Proyecto.

---

<sup>15</sup> Revisar el apartado 4.5.7 “Herramienta: Informe de Seguimiento y Desempeño Estudiantil” p.130.

En cuanto a la experiencia en la modalidad presencial y en línea se encontró que seis tutores cuentan con experiencia en la modalidad presencial, con un promedio de seis años de experiencia; por otro lado se destaca que los ocho tutores tienen experiencia como tutores en línea con un promedio de tres años o más de actividad en dicha modalidad. Cabe recordar que antes de poder incorporarse como tutores a dicho Proyecto, deben obtener la certificación como Tutores<sup>16</sup>. Dicha información nos ayuda a identificar que la mayoría de los tutores que conforman la plantilla del Bachillerato, tiene un perfil en el cual todos cuentan con experiencia en la modalidad en línea, lo cual nos permite inferir que dicha experiencia les puede brindar un mejor panorama con respecto a las funciones que deben hacer como tutores en línea, así como tener un mayor dominio tanto de la plataforma, como de herramientas de apoyo que pueda usar para su labor.

En cuanto a la participación que ha tenido la plantilla de tutores en los cuatro Módulos<sup>17</sup>, se encontró que seis tutores han participado en los cuatro Módulos, un tutor ha trabajado en tres de los cuatro Módulos (Módulos I, II y III), y un tutor han participado en al menos dos de los cuatro Módulos (Módulos I y II). Los datos reflejan que al menos más de la mitad de la plantilla de los tutores del B@D ha tenido la oportunidad de colaborar en más de un módulo, situación que les permite tener en cuenta las acciones y las estrategias que deberá poner en marcha considerando el Módulo en el cual se encuentre trabajando.

De forma más específica, se piensa que la participación por parte de los tutores en los diferentes Módulos, les ayuda a identificar necesidades más concretas de los estudiantes, así como el tipo de estrategias y apoyos que se pueden requerir según el Módulo en el que se encuentre colaborando. Por ejemplo, se ha detectado que los alumnos del Módulo I, quienes están en proceso de incorporación y adaptación a dicha modalidad de estudio, generalmente requieren de atención y estrategias que les ayuden a sentir más ligero el proceso de incorporación. Necesitan también recomendaciones para estudiar en dicha modalidad para que se familiaricen con diferentes actividades que deberá realizar

---

<sup>16</sup> Revisar apartado 1.6.2.3 “Formación del Tutor” Capítulo I Pág. 2.

<sup>17</sup> Entenderemos por Módulo a los cuatro bloques que integran las asignaturas del Bachillerato a Distancia y los cuales están conformados por seis asignaturas.

a lo largo de los cuatro Módulos. Los alumnos del Módulo IV en su mayoría se perciben como estudiantes más independientes, más seguros y con mejores capacidades y habilidades para gestionar su estudio y sus avances, por lo tanto requieran de otro tipo de apoyos por parte del tutor.

Como se mencionó en el inicio de este apartado, el análisis de los cuestionarios se llevó a cabo con los ocho tutores asignados, dicha selección se hizo de acuerdo al Módulo en que cada uno de los tutores estuvo asignado durante el curso 1206, y con la finalidad de que pudieran quedar distribuidos dos tutores por cada uno de los Módulos, como se muestra en la Tabla 2. Distribución de tutores.

Tabla 2:  
*Distribución de Tutores*

<b>Módulo</b>	<b>Tutor</b>	<b>Clave asignada al tutor</b>
I	1	M1_V07
	2	M1_M08
II	3	M2_M01
	4	M2_M02
III	5	M3_V06
	6	M3_V03
IV	7	M4_V02
	8	M4_M04

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la designación de tutores.

#### 4.4.1.1 Instrumento: Cuestionario

La aplicación del cuestionario se hizo de forma presencial en las oficinas del B@D del Gobierno del Distrito Federal, ubicadas en la Calle Jalapa No. 15, tercer piso, Col. Roma Del. Cuauhtémoc, a la cual fueron convocados los ocho tutores.

La aplicación fue dividida en dos turnos, esto debido a que varios tutores laboran en otro trabajo, ya sea de forma independiente o bien en manera presencial en alguna institución educativa.

El cuestionario fue aplicado el primer jueves del mes de agosto del año 2012. En el turno matutino acudieron cuatro tutores y en el turno vespertino los cuatro tutores restantes; en cada uno de los turnos, se explicó el objetivo de la aplicación de dicho cuestionario y se acordó compartir los resultados obtenidos, una vez finalizada la investigación. El cuestionario tuvo como objetivo identificar y conocer las estrategias que implementadas a lo largo del curso 1206.

El instrumento consta de una ficha de identificación con datos generales; enseguida se lee el objetivo del cuestionario, así como la aclaración de que la información es confidencial. A continuación se da inicio con las preguntas del cuestionario que se encuentra constituido por un total de 10 preguntas (Apéndice E), de las cuales ocho fueron preguntas abiertas y dos fueron preguntas cerradas:

- Cuatro preguntas abiertas están enfocadas a la tutoría, respecto a qué es, cuál es su objetivo, cuáles son las funciones, así como las fortalezas y debilidades tanto de la tutoría como del tutor. La finalidad de que estas preguntas fueran abiertas fue que cada uno de los tutores tuviera la libertad de expresarse con respecto a los rubros mencionados;
- Una pregunta abierta para desarrollar fue con respecto a la planeación del plan semanal de los tutores, esto es, las actividades que realiza a lo largo de las 4 semanas ( tiempo que dura el curso)
- Dos preguntas fueron cerradas y estuvieron enfocadas en la identificación de las herramientas que emplean los tutores para el desarrollo de sus actividades como tutor@ en línea
- Tres preguntas fueron abiertas, dirigidas al tema de las estrategias cognitivas y metacognitivas, organizativas, motivacionales, comunicativas

y de resolución de conflictos. Con este tipo de preguntas se indaga el concepto de estrategias, en otras se plantean cuatro situaciones básicas y recurrentes, dónde se pide que escriba su proceder ante cada una caso. Finalmente hubo una pregunta que fue subdividida a su vez en doce categorías de las diferentes estrategias que puede poner en práctica el tutor.

Se realizó una prueba piloto con tres tutores, así como la revisión por parte de tres expertos y Maestros del área tanto de tutorías como del área de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en la Educación. Las sugerencias estuvieron enfocadas a situaciones de redacción, distribución de las preguntas y al formato de la prueba. Cabe mencionar que se hicieron las modificaciones con las recomendaciones.

El tiempo máximo empleado para responder al cuestionario fue estimado en 30 minutos. Antes de la entrega del cuestionario se explicó el motivo de la aplicación del mismo, así como la pertinencia que estos resultados tendrían para el mismo Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal y para la labor de los tutores. En ambos turnos los tutores se mostraron cooperativos a la resolución del mismo.

Cabe recordar que las categorías de análisis que se han tomado para llevar a cabo el análisis de las estrategias que emplean los tutores son las siguientes:

- Estrategias cognitivas y metacognitivas --> ECM
- Estrategias organizativas --> EO
- Estrategias motivacionales --> EM
- Estrategias comunicativas --> EC
- Estrategias para la resolución de conflictos --> ER

Una vez recabadas las respuestas de los cuestionarios, se procedió a hacer el análisis de la información obtenida, a través a través de la descripción en cuadros dónde se hicieron las anotaciones de la información. De la información se obtuvo, ver Cuadro 7.

ANÁLISIS PARA CUESTIONARIO APLICADO A TUTORES DEL BACHILLERATO A DISTANCIA DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL		
ASPECTO DE ANÁLISIS	PREGUNTA	
La tutoría	¿Qué es?	
	Objetivo	
	Funciones	
	Fortalezas	
	Debilidades	
Herramientas	Su uso para su labor como tutor	
	Su uso para el apoyo a sus estudiantes	
Plan Semanal de Actividades	Primera semana	
	Segunda semana	
	Tercera semana	
	Cuarta semana	
	Quinta semana *	
Estrategias	Qué son	
	De acuerdo a la situación detectada en los estudiantes	Estudiante sin ingreso Estudiante con situaciones emotivas Estudiante con dificultades académicas Estudiante con problemas laborales y/o salud
	De acuerdo a las opciones aplicables para apoyar a los estudiantes	Cognitivas Metacognitivas Motivacionales Organizativas Comunicativas Resolución de conflictos

Cuadro 7. Análisis para cuestionario aplicado a tutores del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal. Fuente: Elaborada por la autora a partir del instrumento diseñado para los tutores.

\* Semana señalada por algunos tutores, semana de cierre e inicio de curso.

#### 4.4.1.2 Análisis de Datos: Cuestionario

En los resultados del Cuestionario se encontró, como parte de los datos generales, que siete de los ocho tutores considerados para la investigación son mujeres. La edad promedio de los ocho tutores es de 41 años. Se infiere que la experiencia en el rubro de las tutorías se encuentra en una mayor proporción en el sector de las mujeres.

Todos los tutores cuentan con una carrera en Psicología; cinco de ellos cuenta con Maestría. De lo anterior se puede decir que el perfil que deben tener los tutores es tomado en cuenta para poder participar como tutor en dicho proyecto.

Por lo que respecta a la experiencia presencial como tutores, seis de ellos cuentan con experiencia en la modalidad presencial, con un promedio de 6 años, a diferencia de la experiencia en Línea, en la cual hay un promedio de 3 años. La importancia de contar con una experiencia previa como tutores presenciales podría generar una mayor apertura para la desempeñar las funciones como tutor en línea.

En cuanto a la participación que los tutores han tenido en los diferentes Módulos, se encontró que los ocho tutores han participado en el Módulo I y II, siete de los ocho tutores han participado también en el Módulo III, y seis de los ocho tutores han participado en el Módulo IV. Se puede pensar que entre mayor sea la participación por parte de los tutores en los diferentes módulos, tendrán un repertorio más amplio de estrategias para la atención con los estudiantes, esto derivado de las necesidades que presentan los estudiantes de acuerdo al Módulo.

En el análisis cualitativo se puede destacar que los tutores definen la “Tutoría”<sup>18</sup> como un programa de acompañamiento y orientación dirigido a los alumnos para fomentar el desarrollo de estrategias psicopedagógicas que faciliten su aprendizaje y el aprovechamiento de los cursos. Se trabaja de acuerdo con las necesidades de los estudiantes y en colaboración con el asesor. Dicho resultado concuerda con la propuesta expuesta en el Bachillerato a Distancia.<sup>19</sup>

Como parte de los objetivos de la tutoría se señaló el monitoreo del desarrollo académico del alumno; favorecer la permanencia y aprovechamiento de los estudiantes; facilitar, apoyar, motivar, y acompañar a los estudiantes en el proceso de aprendizaje para disminuir índices de deserción; y brindar estrategias de aprendizaje y autorregulación.

---

<sup>18</sup> Ver cuadro de análisis para cuestionario aplicado a tutores del bachillerato a distancia del gobierno del distrito federal pág.93

<sup>19</sup> Ver apartado 1.6.2 “Tutor Bachillerato a Distancia del Gobierno del D.F” p.19

Acerca de las funciones de los tutores se centran en los siguientes rubros: tener un seguimiento académico; brindar apoyo psicopedagógico; proporcionar información en general que requiera el alumno; promover la comunicación, así como mediar las dificultades que se puedan presentar entre las diferentes figuras, principalmente alumno – asesor. También se hace mención, como parte de la función de un tutor, de la motivación, el acompañamiento y el apoyo en estrategias de estudio. Ello implica ayudar a organización tiempos, y proporcionar orientación en general.

Por lo que respecto a las fortalezas y debilidades de la tutoría y del tutor se detectaron principalmente las que se muestran en el siguiente cuadro, mismas que han sido ordenadas de mayor a menor número de aparición:

La tutoría en Línea		El tutor en Línea	
Fortaleza	Debilidad	Fortaleza	Debilidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalizado</li> <li>• Apoyo permanente y motivación (asesor - alumno)</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Acompañamiento</li> <li>• Escucha</li> <li>• Trabajo colaborativo</li> <li>• Registro y evidencia de todo en plataforma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de alumnos asignados</li> <li>• Asignación tardía de grupos</li> <li>• Problemas técnicos</li> <li>• Rotación de alumnos</li> <li>• No contar con lineamientos</li> <li>• Falta estrategias de colaboración con asesores</li> <li>• Sin tiempo para desarrollar materiales</li> <li>• Dependencia del Internet</li> <li>• Falta de cursos de apoyo a la labor tutorial</li> <li>• Sin contacto físico</li> <li>• No se detectan reacciones emotivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación sincrónica y asincrónica</li> <li>• Motivación</li> <li>• Estimular al aprendizaje</li> <li>• Seguimiento detallado</li> <li>• Contención</li> <li>• Centrado en lo positivo</li> <li>• Sentido de responsabilidad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Organización de tiempos flexible</li> <li>• Experiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de alumnos</li> <li>• Conocimiento más a detalle de plataforma</li> <li>• Falta de dominio del uso de Excel</li> <li>• Experiencia laboral</li> <li>• Dar más estrategias</li> <li>• Ser más asertiva con asesores</li> <li>• Atención de casos más oportunamente</li> <li>• Falta de recursos</li> <li>• No se tan paternalista</li> </ul>

Cuadro 8. Fortalezas y debilidades de la tutoría en línea y del tutor en línea. Fuente: Elaborada por la autora a partir de los resultados obtenidos del análisis del cuestionario aplicado a los tutores.

Los resultados del análisis del segundo aspecto denominado "Herramientas"<sup>20</sup> fueron divididos en dos apartados. El primero se refiere a las herramientas que emplea el tutor para su labor, precisamente como tutor en línea, y el segundo hace referencia a las herramientas que emplea para apoyar a los estudiantes.

En el primer rubro todos los tutores refieren que hacen uso de la Internet, de una laptop, y del correo institucional; seis de los tutores también ocupan como herramienta de trabajo la computadora; la mitad de los tutores ocupan programas de office y Blogs; la mitad de los tutores recurren a presentaciones en Power Point. Desde luego, también hacen uso de su creatividad, por ello diseñan sus propios apoyos. Recurren a su correo personal como otra opción de apoyo, y refieren el uso de Skype. Tres de los tutores han referido recurrir a lecturas electrónicas. Ninguno de los tutores hace uso de redes sociales. En el rubro otras herramientas, la mitad de los tutores recurre a la búsqueda de frases, palabras e imágenes que ayuden a motivar. También utilizan el teléfono y el celular.

En el segundo rubro se encontró que todos los tutores usan el Internet, una laptop, y su correo institucional; la mitad de los tutores recurre a las lecturas y páginas web; menos de la mitad de los tutores genera o diseña apoyos, hace uso de algún blog o presentaciones, y promueve el uso de Skype como medio de comunicación con sus estudiantes. En la opción otras herramientas, la mitad de los tutores hace mención del teléfono y del celular como otras herramientas de apoyo.

En el tercer aspecto de análisis en el cuestionario, denominado "Plan Semanal de Actividades"<sup>21</sup>, se encontró que todos los tutores recurren a una planeación en la cual identifican las acciones que deben llevar a cabo a lo largo de cada una de las semanas del curso. Si bien el curso tiene una duración de 4 semanas, cabe resaltar que algunos asesores exponen que en realidad son 5 semanas, pues la quinta semana se empalma con la primera semana del nuevo curso, es por ello que para su análisis ha sido incorporada lo que algunos

---

<sup>20</sup> Ver cuadro pág. 93

<sup>21</sup> p.93

asesores denominaron como “Quinta semana”. El desglose de actividades se puede revisar en el Anexo 4 - Análisis Plan Semanal de actividades-.

Finalmente en el apartado del cuestionario que corresponde al análisis de las “Estrategias”, los tutores las conciben de tres formas. La primera refiere a las estrategias como instrumentos o los medios a través de los cuales ayudan a los estudiantes a autorregular su aprendizaje, así como a incidir en los índices de aprobación. La segunda hace hincapié en que las estrategias deben ser acciones sistematizadas e implementadas de manera consciente y con una finalidad específica. Finalmente las describen como técnicas y herramientas de seguimiento y apoyo que ayudan a favorecer el aprendizaje y orientan a los estudiantes.

Cabe recordar que en el Capítulo III, apartado 3.2, donde se habla de las estrategias, se definieron como el conjunto de acciones que el tutor en línea podrá poner en práctica ya sea directa o indirectamente con cada uno de sus alumnos, ya para el trabajo colaborativo con el asesor y/o con el coordinador, ya con la finalidad de lograr la retención de cada uno de los alumnos en los diferentes cursos y de los grupos asignados mensualmente. Luego entonces, podemos señalar que los tutores si tienen la noción de lo qué son las Estrategias.

Una vez que se ha detectado que los tutores sí están familiarizados con lo que son las estrategias, se indagó qué estrategias son las que emplean ante las cuatro situaciones que comúnmente se presentan con los estudiantes que no ingresan a plataforma o que no tienen un avance constante. Se trata de las siguientes situaciones:

- El estudiante que no ingresa: alumno que en plataforma aparece en su ingreso como “nunca”, esto es el estudiante nunca ha ingresado a la plataforma para iniciar su asignatura.
- El estudiante con situaciones emotivas: alumnos que puede referir alguna situación personal que interfiere con sus avances en su asignatura.

- El estudiante con dificultades académicas: alumnos que sí ingresan a plataforma y sí refleja avances, pero sus calificaciones son bajas.
- El estudiante con problemas laborales o de salud: alumnos que refieren obstáculos ya sea debido a su horario laboral, a la carga de trabajo, o bien que atraviesan por alguna situación de salud que no les permite avanzar adecuadamente con su asignatura.

Se identificó la mención por parte de los tutores de estrategias comunes e identificadas en la mayoría de los tutores, motivo por el cual se decidió denominar como “*estrategias generales*” y “*estrategias específicas*” aquellas en las que el tutor ahondaba en el desarrollo y señalaba detalladamente especificaciones.

Entre paréntesis se hace énfasis en el tipo de estrategia que corresponde a dicha acción. Se considera la siguiente clasificación:

ECM --> E. cognitivas y metacognitivas.  
 EO --> E. organizativas.  
 EM --> E. motivacionales.  
 EC --> E. comunicativas.  
 ER --> E. para la resolución de conflictos.

<b>Análisis de las estrategias</b>			
<b>Sin ingreso</b>	<b>Con situaciones emotivas</b>	<b>Con dificultades académicas</b>	<b>Con situaciones laborales o salud</b>
<u>Generales:</u> Mensaje, correo electrónico y llamada telefónica (EC, EM)	<u>Generales:</u> Canalizar, Contener, Escuchar, Orientar (EC, EM, ER)	<u>Generales:</u> Asesorías, estrategias de apoyo, seguimiento con asesor. (ECM)	<u>Generales:</u> Contención, Alternativas, Motivar (EC, EM, ER)
<u>Específicas:</u> Indagar causas y motivos, dialogar con alumno, comentar con asesor para seguimiento, verificar tiempo de ausencia. (ER, EC, EM)	<u>Específicas:</u> Ligas y lecturas de apoyo, identificación motivo y las alternativas, apoyo con psicoterapia breve, uso de la narrativa, seguimiento, identificación de redes de apoyo. (ECM, ER, EM, EC)	<u>Específicas:</u> Revisión de retroalimentaciones para identificar causas, indagar con asesor su avance, identificación de estrategias ya usadas. (ER, EC, ECM)	<u>Específicas:</u> Reorganización de actividades, definir plan de trabajo, establecer acuerdos entre asesor – alumno, dar seguimiento. (EO, EC)

Cuadro 9. Análisis de las estrategias de acuerdo a la situación detectada en los estudiantes. Fuente: Elaborada por la autora a partir de los resultados obtenidos del análisis del cuestionario aplicado a los tutores.

Finalmente en el análisis sobre las estrategias empleadas, cognitivas y Metacognitivas, motivacionales, organizativas, comunicativas y de resolución de conflicto, se encontró:

Estrategias cognitivas y metacognitivas (ECM): las estrategias cognitivas son utilizadas por la mitad de los tutores. Respecto a las situaciones o momentos en que las emplea, se encontró que recurre a ellas al finalizar las unidades. Lo hace mediante recomendaciones a los estudiantes. Recurre a ellas al detectar problemas en la comprensión de los contenidos ya sean referidos por el asesor o por el mismo estudiante, en ocasiones detectados por el mismo tutor. En cuanto a las estrategias metacognitivas, se encontró que son usadas por 5 de los tutores; respecto a las situaciones o momento en que las emplea, se encontró que, en general, recurren a ellas cuando el estudiante no comprende los contenidos o bien cuando el mismo estudiante lo solicita.

Estrategias motivacionales (EM): seis tutores refirieron ocuparlas; respecto a las situaciones o momento en que las emplea, se encontró que generalmente hace uso de estas estrategias a través de mensajes, y de la búsqueda de lecturas que reflejen una situación específica; también refirieron utilizarlas ante los casos de estudiantes detectados en riesgo de abandonar el curso. En ocasiones las usan cuando el estudiante refiere una baja moral o cuando, por la expresión en algún mensaje, el tutor infiere que el alumno tiene problemas en de salud, en su hogar o en su trabajo.

Estrategias organizativas (EO): La mitad de los tutores refiere emplear estas estrategias. Las pone en práctica cuando detecta que algún estudiante labora jornadas de trabajo extensas, o bien cuando ha notado que a algún estudiante se le dificulta el ingreso constante a la plataforma o cuando, en su defecto, no ha ingresado. Asimismo las utiliza si detecta que el alumno no ha entregado actividades en los plazos señalados por su asesor, y por ende presenta atraso de más de una semana.

Estrategias comunicativas (EC): De las cuales siete tutores refieren usarlas. ¿En qué situaciones son utilizadas? Los asesores generalmente enfocaron a situaciones de plagio en la modalidad de *Copy – Paste* o en la falta de referencias en los trabajos que el estudiante entrega, y en problemas de redacción y ortografía.

Estrategias de resolución de conflictos (ER): se encontró que son empleadas por el total de los tutores. Generalmente hacen uso de estas estrategias cuando algún estudiante es canalizado por el asesor, o bien cuando se detecta comunicación poco asertiva entre el asesor y el estudiante y viceversa, o cuando se identifican problemas emocionales, laborales o de salud.

De acuerdo con los resultados analizados en este apartado, se puede decir que sí es importante que las personas encargadas de llevar un seguimiento personalizado con los estudiantes del Bachillerato a Distancia, tengan un perfil específico y cuenten con experiencia previa de la labor que realiza un tutor. Ello debido a que en algunas ocasiones se encontrarán con situaciones delicadas ante las que deberá ser capaz de brindar la atención y dar un apoyo de terapia breve en línea. En algunos casos tendrá que sugerir una canalización a un centro de apoyo específico. De ahí se deriva la importancia de hacer una elección previa de los tutores a través de algunos filtros que hasta cierto punto permitan garantizar la calidad de atención que tendrán los tutores con sus estudiantes.

Se ha encontrado que los tutores al saber y tener identificado cuáles son algunas de las funciones de la tutoría, tienen la sensibilidad para tomar en cuenta las necesidades de los estudiantes. Se trata, en esta modalidad, de necesidades individuales, las cuales, en caso de ser requerido, deberán ser comunicadas al asesor, ya que de esta forma se podrán generar propuestas de trabajo específicas, según el caso.

Relacionado con el párrafo y previamente planteado en los contenidos teóricos del documento, es importante tomar en cuenta las competencias y los atributos de los tutores que se plantean desde la RIEMS. Solo por mencionar algunas, tenemos la organización de sus actividades, el dominio de ciertos

saberes para apoyar a los estudiantes, la planificación de procesos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje, y cabe aclarar que no solamente de contenidos teóricos sino también extendidos a situaciones fuera del ámbito escolar, si bien aquí no se ha profundizado en el tema es importante la evaluación de las funciones y los resultados de los tutores para poder proponer mejoras en su labor.

Especialmente los tutores que laboran en un ámbito no presencial deberán tener especial interés en conocer y aplicar una serie de recursos y apoyos tecnológicos que les ayude a mantener comunicación con sus estudiantes y al mismo tiempo deberá tener la capacidad para explicar a sus estudiantes el uso de los mismos, de ahí la relevancia de las estrategias tanto de enseñanza como de aprendizaje, si bien el tutor no se involucra directamente con contenidos académicos si lo debe hacer con otro tipo de conocimiento como por ejemplo los recursos tecnológicos comunicativos.

En el rubro de las estrategias, se puede decir que los tutores sí tienen noción de qué son, y recurren a ellas en diferentes momentos de acuerdo con la situación o con la necesidad que se presente con cada uno de los estudiantes. Sin embargo cabe mencionar que una opción con la cual se puede enriquecer la labor de los tutores, es compartir las acciones que llevan a cabo. Asimismo ayuda compartir el material que cada uno de ellos pueda generar para apoyar a sus estudiantes, dicha actividad fortalecerá mucho y ayudará a enriquecer el trabajo que desempeñan los tutores.

En este último rubro, el de las estrategias, se puede ver la coincidencia con las investigaciones de Peñaloza y Castañeda (2011), Ortega-Andrade (2011) y Juárez, Rodríguez y Luna (2012) cuando señalan que el tutor debe contar con una serie de estrategias que apoyen su labor y la utilización de las mismas debe ser indispensable para lograr uno de sus principales objetivos, siendo éste la permanencia de los estudiantes.

#### **4.4.2 Estudiantes del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal**

Los alumnos que participaron para responder la encuesta fueron estudiantes que cursaban alguno de los cuatro módulos del Bachillerato. Debido a que contamos con un universo vasto de alumnos y, por ello, era prácticamente imposible hacer la revisión y análisis de todas las encuestas, se hizo una selección del total de las encuestas respondidas.

De un total de 273 encuestas respondidas, se decidió tomar las primeras 35 por cada uno de los módulos, esto es, 35 encuestas del módulo I, 35 del módulo II, 35 del módulo III y 35 del módulo IV. Se contó, así, con un total de 140 encuestas, lo que representó más del 50% de la población total de estudiantes.

Como parte de algunas de las características generales obtenidas de los estudiantes se obtuvo la siguiente información respecto a cada módulo:

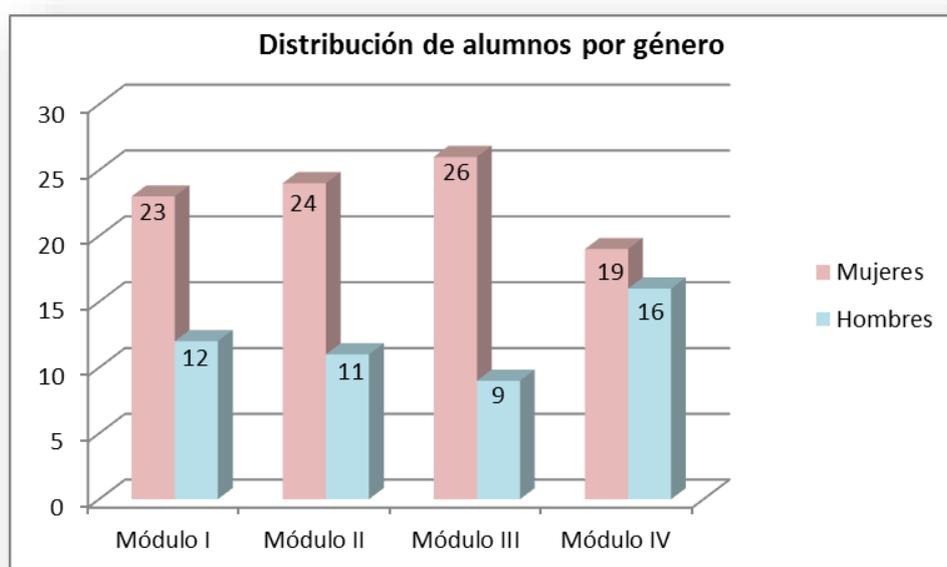
Módulo I, del total de las encuestas analizadas se encontró con 23 mujeres y 12 hombres. La edad promedio de los estudiantes de dicho módulo fue de 27 años; por género se encontró en las mujeres una edad promedio de 27 años y en los hombres una edad promedio de 29 años. En cuanto a la situación civil de los estudiantes se observó que 20 alumnos son solteros, 7 son casados, 7 viven en unión libre y 1 está divorciado. Respecto a si tienen hijos y a su situación laboral, se encontró que 16 estudiantes tienen hijos, y 22 estudiantes trabajan. En su mayoría pertenecen a la Generación 13, esto significa que iniciaron su bachillerato en el año 2011.

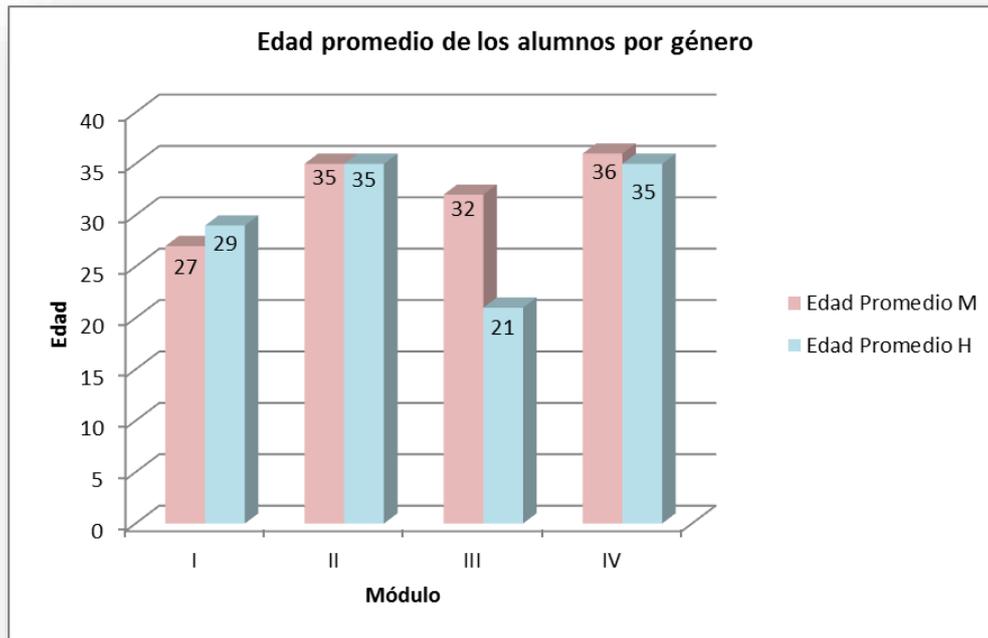
Módulo II, dicho módulo se encontró conformado por 24 mujeres y 11 hombres. La edad promedio de los 35 estudiantes y por género es de 35 años. Del total de estudiantes, 12 de ellos son solteros, 17 son casados, 2 viven en unión libre y 4 están divorciados. De los 35 estudiantes 25 tienen hijos, y 28 trabajan. En su mayoría pertenecen a la Generación 12, lo cual significa que iniciaron su bachillerato en el año 2010.

Módulo III, en el análisis se encontró que en dicho módulo participaron 26 mujeres y 9 hombres. La edad promedio de los 35 estudiantes fue de 31 años; por género las mujeres tuvieron una edad promedio de 32 años y los hombres una edad promedio de 21 años. De los 35 estudiantes, 20 son solteros, 9 son casados, 5 viven en unión libre y 1 está divorciado. De los 35 21 tienen hijos, y 22 de trabajan. En su mayoría pertenecen a la Generación 11, es decir, iniciaron su bachillerato en el año 2010.

Módulo IV, el último módulo se encontró conformado por 19 mujeres y 16 hombres: La edad promedio que se encontró en dicho módulo es de 36 años, y por género las mujeres tienen una edad promedio de 36 años y los hombres tienen una edad promedio de 35 años. De los 35 estudiantes, 16 son solteros, 14 son casados, 1 vive en unión libre, 2 están divorciados y 2 están separados. De los 35 alumnos 25 de tienen hijos, y 28 trabajan. En su mayoría pertenecen a la Generación 8 y 9, quienes iniciaron su bachillerato en el año 2009 y 2010, respectivamente.

A continuación se muestran dos gráficas, en la primera se puede apreciar la distribución de acuerdo al género y en la segunda la distribución de acuerdo con la edad de los estudiantes





#### 4.4.2.1 Instrumento: Encuesta

La aplicación de la encuesta se realizó a través de una herramienta disponible en Internet, de la página Web “Encuesta Fácil”<sup>22</sup>. La encuesta tuvo como objetivo conocer la opinión de los estudiantes del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal, con respecto al seguimiento y las estaretgias empleadas por los tutores durante el curso 1206, correspondiente al mes de julio 2012.

Dicha herramienta permite a los usuarios registrarse en la opción de elaborar encuestas. Dichas encuestas son alojadas en su web. Su distribución se realiza a través de un link que se les deberá proporcionar a las personas interesadas en responder. La cuenta fue facilitada por la Directora del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal (Apéndice I).

<sup>22</sup> [www.encuestafacil.com](http://www.encuestafacil.com)

Para que los estudiantes del Bachillerato a Distancia pudieran responder la encuesta, se exploró primero la herramienta, se hizo la captura de la encuesta con el apoyo de la persona destinada para ello, se hizo la revisión del link asignando, con la finalidad de verificar que no se hubiera problema de ingreso.

Posteriormente se solicitó a los ocho tutores que enviaran, vía mensajero de la plataforma, el escrito redactado previamente con las indicaciones para que los estudiantes respondieran la encuesta.

El mensaje del correo enviado a los tutores, para cada módulo, fue el mismo, lo único que cambió, como se mencionó en párrafos anteriores, fue el vínculo de ingreso. Apéndice H - Ejemplo del mensaje enviado a los alumnos para la encuesta.

La respuesta de las encuestas, por parte de los estudiantes, fue paulatina debido a que cada uno de los módulos tiene fechas de inicio y fin de curso diferentes, y no necesariamente coincide con los cuatro módulos (Tabla 3)

Tabla 3:

*Fechas de aplicación de la encuesta a los alumnos del Bachillerato a Distancia*

<b>Aplicación de encuesta a los alumnos del Bachillerato a Distancia del Gobierno del Distrito Federal<sup>23</sup></b>			
<b>Módulo</b>	<b>Abierto</b>	<b>Cerrado</b>	<b>Respondidos</b>
I	11 de Septiembre	17 de Septiembre	63
II	18 de Septiembre	24 de Septiembre	81
III	19 de Septiembre	24 de Septiembre	92
IV	13 de Septiembre	17 de Septiembre	37

Fuente: Elaborado por la autora a partir de la distribución de estudiantes y de las fechas marcadas por parte de la persona que proporcione el bachillerato.

La encuesta consta de datos de identificación (sexo, edad, estado civil, situación laboral), enseguida se lee la leyenda: "El presente instrumento tiene la finalidad de conocer el trabajo desempeñado por tutor(a) durante el curso 1206.

<sup>23</sup> [http://www.encuestafacil.com/MiArea/Cuadro\\_Control\\_Mis\\_Encuestas.aspx](http://www.encuestafacil.com/MiArea/Cuadro_Control_Mis_Encuestas.aspx)

Se te solicita responder de manera objetiva, sincera y respetuosa. El manejo de la información es totalmente confidencial". (Apéndice G)

La encuesta se encuentra constituida por un total de 26 preguntas, de las cuales:

- 3 son preguntas abiertas,
- 9 son preguntas cerradas y
- 14 son preguntas en escala Likert de cinco niveles.

Las preguntas abiertas están dirigidas a identificar si los alumnos saben cuál es la función del tutor en línea, así como las ventajas que tiene contar con un tutor durante su curso, y finalmente, como opción de mejoría, las propuestas que hace al trabajo de su tutor.

Las preguntas cerradas están enfocadas a identificar acciones básicas por parte de los tutores, por ejemplo, si dio la bienvenida al curso, si hizo su presentación, si señaló las fechas de inicio y fin de curso, etc.

Las preguntas en escala Likert hacen referencia a la frecuencia con que el tutor realiza acciones básicas para el seguimiento y acompañamiento de sus estudiantes durante el curso 1206. (Correspondiente al mes de julio del año 2012).

La encuesta dirigida a los alumnos, y el cuestionario fueron validados por los mismos expertos y maestros. Una vez que los estudiantes respondieron y se obtuvo una muestra de 35 alumnos por módulo se llevó a cabo la realización de análisis.

#### 4.4.2.2 Análisis de datos: Encuesta

Respecto al análisis cuantitativo y cualitativo de la Encuesta, recordemos que en este caso tuvimos alumnos de cada uno de los cuatro módulos, motivo por el cual el análisis de los datos se ha realizado de acuerdo con cada módulo, lo que nos permite hacer comparaciones de las respuestas de los alumnos de cada uno de estos. El análisis permitió, por consecuencia, conocer el avance de los alumnos. Se encontraron los siguientes resultados en cada una de las preguntas:

##### 1. ¿Cuál es la función principal de tu tutor?

Se han encontrado en el módulo 1 y 2 coincidencias en las respuestas, a diferencia de los módulos 3 y 4 donde se leen respuestas más elaboradas y diversas:

Módulo 1: Refieren que la función del tutor consiste en “informar sobre situaciones académico-administrativas”, “apoyar en los aspecto psicopedagógicos”, “resolver dudas y apoyar con los problemas”, “estar al pendiente de las actividades”, “Dar seguimiento a mi curso y apoyarme en cualquier duda que se me presente”, “apoyarnos y encaminarnos en la materia resolviendo y explicando las dudas”, “darte apoyo a lo largo de la asignatura, estar pendiente del desempeño de los alumnos asignados y dar avisos y consejos”, “guiarnos y apoyarnos a lo largo del curso de la signatura, con las dudas”.

Módulo 2: Refieren que la función del tutor consiste en “Motivarnos y brindarnos ayuda y orientación dentro del sistema de bachillerato”, “verificar que los asesores cumplan con sus funciones y en lo administrativo”, “dar continuidad a nuestro curso, apoyar psicológicamente”. “Verificar el cumplimiento y estabilidad durante la asignatura, acompañarme en el proceso de aprendizaje”, “estar al pendiente de nuestro progreso en la materia, apoyarnos en dudas administrativas y académicas”.

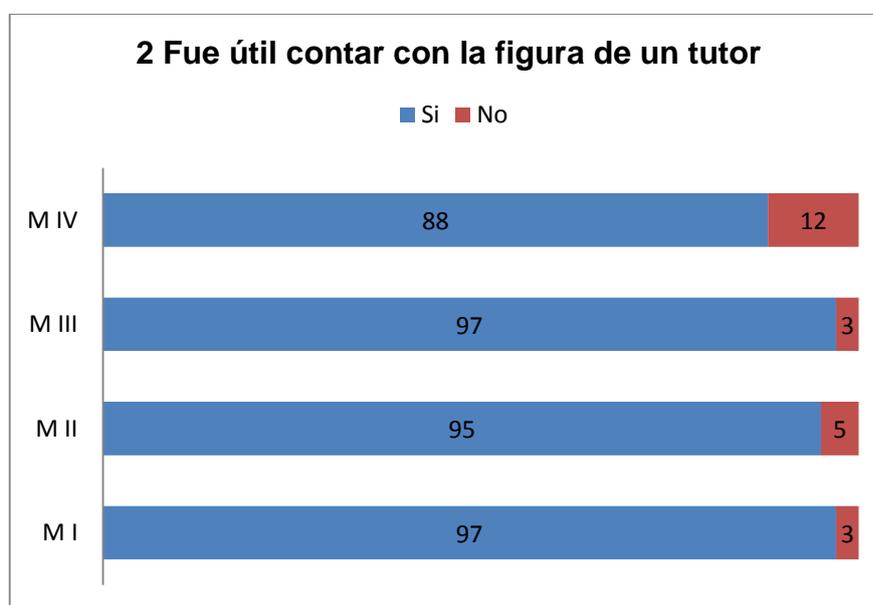
Módulo 3: indican que el tutor “brinda apoyo psicológico y en mi materia cuando mi asesora no se encuentre presente, al igual llegara a tener un percance con mi asesora. También está al pendiente de mi avance académico”. “Apoyarnos en los cursos y si tenemos algún problema personal o psicológico además que son personas preparadas y te dan la confianza de tener un amigo”. “Apoyarnos en los cursos y si tenemos algún problema personal o psicológico”. “Estar al pendiente de mis avances y dudas académicas”. “Darnos a conocer información general y estar al pendiente de nosotros en nuestro desempeño escolar”. “Apoyarme en todas mis dudas y así tener un éxito en su asignatura”. “Está en colaboración con el asesor, se encarga principalmente de problemas con el cumplimiento de las tareas, o problemas en plataforma”. “Ayudarme a poder terminar, con éxito mis cursos y comprender mis problemas personales”. “Orientarnos en nuestras dudas relacionadas con nuestros exámenes y demás trámites escolares”. “Hace recomendaciones diariamente”. “El principal objetivo que debe llevar en mente el Tutor desde el inicio de un curso, es propiciar un ambiente de aprendizaje en colaboración que facilite a los estudiantes la asimilación de los conocimientos”. “El tutor debe proporcionar apoyo, motivación y orientación a los participantes, creando un ambiente ameno y estimulante”. “Guiar el comportamiento psicológico de un alumno, así como dar seguimiento a sus estrategias de estudio, problemas personales referentes a los cursos, así como guiar en los horarios de exámenes finales, horario de funcionamiento de sedes delegacionales y dar seguimiento a problemas técnicos”.

Módulo 4: “Apoyarnos en cuestión psicológica, administrativo o técnico”. “Orientarnos y aclarar dudas de tipo administrativo, apoyar en la comunicación con la asesora”. “Estar al pendiente de tu progreso, informarte de los cambios que se hacen dentro de la plataforma e informarte de sedes cerradas y cambios en días de examen”. “Apoyarnos durante la asignatura en lo administrativo y estar al pendiente de mi avance académico”. “Se preocupa por el avance que tenemos, se coordina que el asesor y nos ayuda según el problema que tengamos”. “Vigilar mi desempeño y asesorarme en cualquier duda que tenga con respecto a mi asesor y a mi expediente”. “Orientar y vigilar que se lleven a cabo las labores propias del estudiante y su asesor”. “Su función es acompañarme, resolver mis dudas así como asegurar la comunicación con mi

asesor”. “Estar al pendiente del proceso educativo de los alumnos, así como ser el apoyo tanto académico y personal de cada uno de nosotros, ver y dar solución a situaciones complicadas que estemos pasando y estar en constante comunicación con la asesora para ver el avance individual de los que integran un grupo”. “Mantenerse al tanto de nuestra productividad escolar, de estar en contacto con nosotros en todo momento para darnos los pormenores de la materia, así como estar al pendiente de nuestras necesidades. Cuando vamos mal en la materia o no entramos a la plataforma de inmediato se pone en contacto para saber que está pasando. También parte de sus funciones es avisarnos cuando hay problemas en las sedes, plataforma o el curso en general”.

## 2. ¿Fue útil contar con la figura de un tutor(a)?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Si	97	95	97	88
No	3	5	3	12



Se puede apreciar claramente que para la mayoría de los alumnos en los 4 módulos sí les ha sido útil contar con la figura de un tutor. Con respecto a las respuestas escritas en la pregunta ¿por qué fue útil contar con un tutor? Las

respuestas en su mayoría se enfocan a la Motivación, Resolución de dudas. “Aconseja, Brinda información”.

Módulo 1: la respuesta “me mantuvo informado” fue una constante. “Me proporcionó información importante”, “me oriento”, “me ayudo a resolver mis dudas y preguntas”, “me dio ánimo”, “me motivo a seguir”, “me contacto para ver qué había sucedido conmigo”.

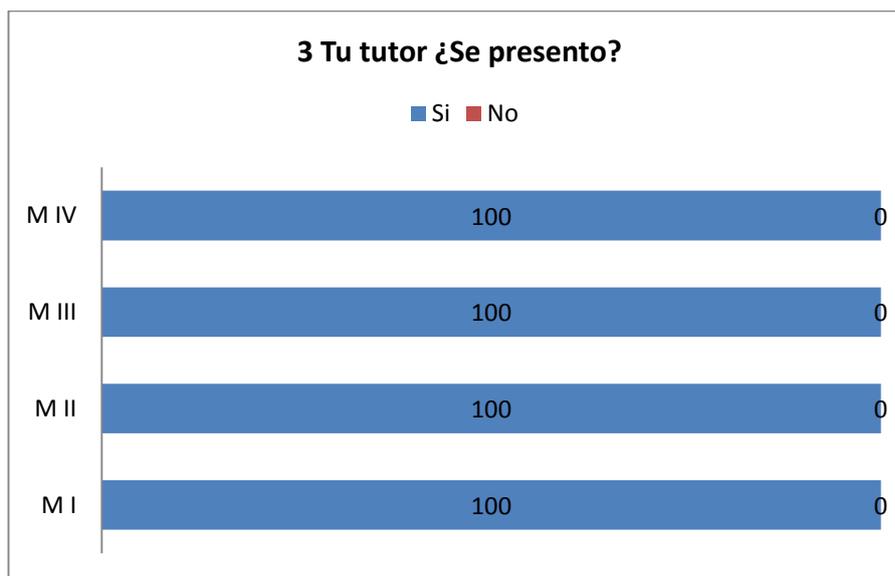
Módulo 2: Las respuestas constantes fueron “comunicación”, “apoya con la asignatura y de problemas que se nos presentan”, “nos mantienen informados”, “nos anima y nos infunde confianza”, “están al pendiente de los alumnos”, “es la persona que me motivo con sus mensajes”. “Me ayuda a resolver dudas”, “ayuda a resolver nuestros problemas”. “Me sentía más en comunicación y con mucho apoyo”.

Módulo 3: “Está al pendiente de cómo voy en mi materia si tengo dudas, si estoy aprendiendo”, “si tenemos algún problema nos apoya”, “da consejos para organizarnos y está al pendiente de nuestro trabajo”. “Resuelve dudas, apoya, contacto cercano con los alumnos”. “Te dan mucha motivación, te ayudan en cualquier duda, te apoyan con tu asesor”.

Módulo 4: “No me dejó caer en la desesperación y cuando solicité su ayuda ahí estuvo”. “Se necesita su amplia motivación que da durante el curso animándonos y dándonos seguimiento durante nuestro proceso académico, dándonos la posibilidad de hablar con ella y que nos pueda ayudar si hay algún bache en el proceso que no nos deje seguir con nuestro objetivo, para mi si es muy importante un tutor@”. “Dan sugerencias y solución a determinadas dudas, por ejemplo: he tenido problemas de salud con mi hijo y yo misma, así que me orientó en su momento para saber qué debía hacer, o si debo realizar algún trámite administrativo, cualquiera que sea”. “Pendiente de lo que necesitamos y algunas veces nos presiona”.

### 3. ¿Se presentó? (te dijo su nombre, explicó brevemente sus funciones en el curso)

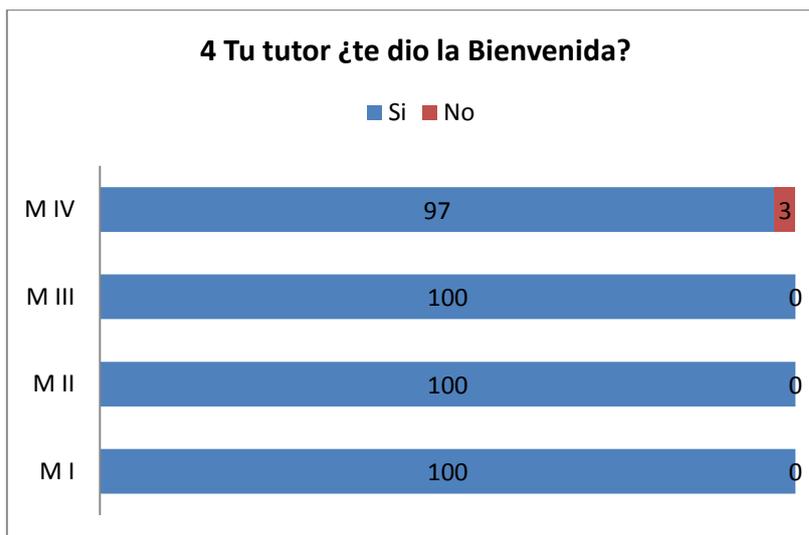
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Si	100	100	100	100
No	0	0	0	0



Es evidente como parte de la formación que han recibido los tutores, en todos los casos y en todos los módulos los tutores se presentaron, este es el primer vínculo que se establece con los estudiantes y por ende puede ser el que desencadene la apertura por parte del estudiante si tuviera alguna dificultad.

### 4. ¿Te dio la bienvenida al curso?

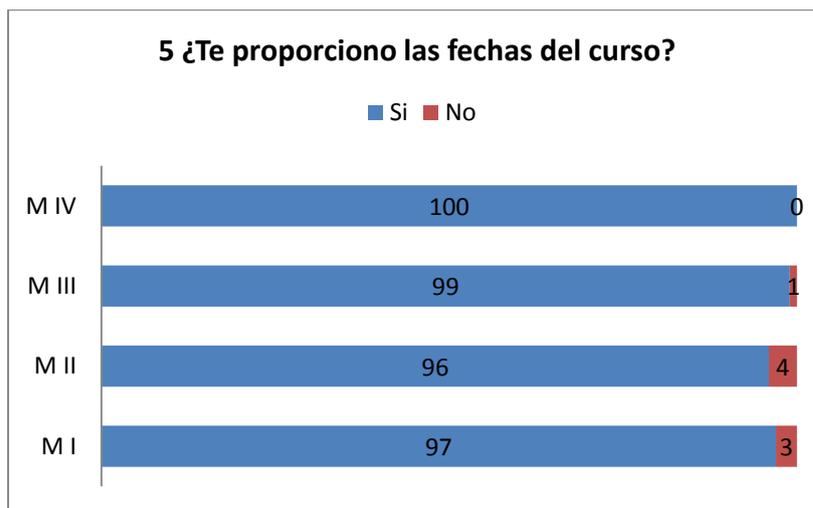
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Si	100	100	100	97
No	0	0	0	3



Con la pregunta cuatro, que hace referencia a si el tutor da bienvenida al curso en los cuatro módulos coinciden las respuestas afirmativas, mismas que coinciden con las respuestas que los asesores proporcionaron en los cuestionarios, en los cuales ubicaron está actividad como la primera que llevan a cabo al inicio del curso.

**5. ¿Te proporcionó las fechas de tu curso? (inicio y fin de curso, fechas de examen final)**

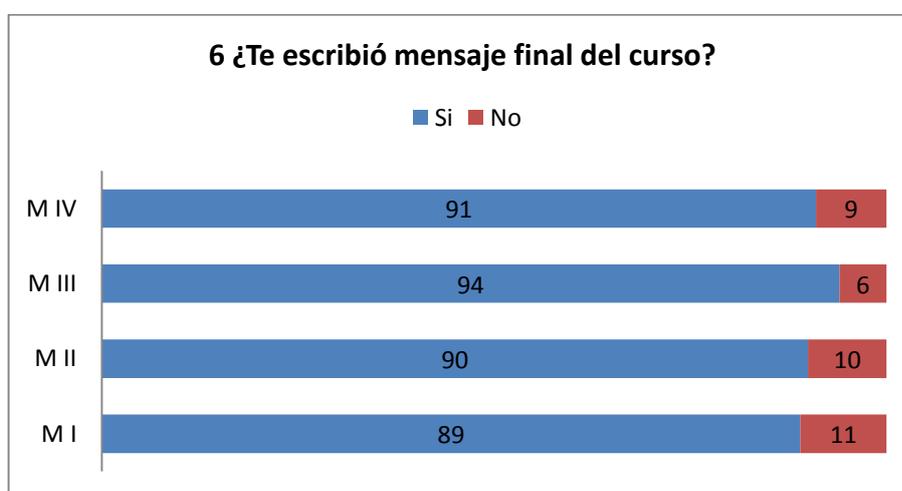
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes							
	Módulo I		Módulo II		Módulo III		Módulo IV
	%		%		%		%
Si	97		96		99		100
No	3		4		1		0



Algo similar a lo que se vio en el análisis de las respuestas a la pregunta cuatro, se ve reflejada en las respuestas de la pregunta cinco, con respecto a las fechas del curso. Si bien no todos los tutores lo refieren en el momento de responder el cuestionario dirigido a ellos, se infiere que es una actividad que se da por realizada como parte de la presentación del curso.

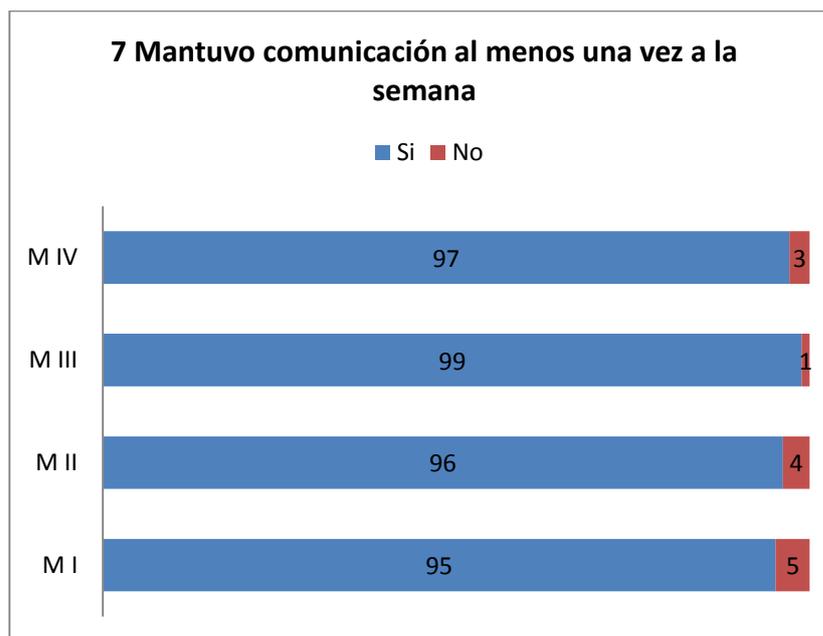
**6. ¿Te escribió un mensaje final del curso? (con indicaciones generales y de despedida)**

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Si	89	90	94	91
No	11	10	6	9



### 7. ¿Mantuvo comunicación contigo al menos una vez a la semana?

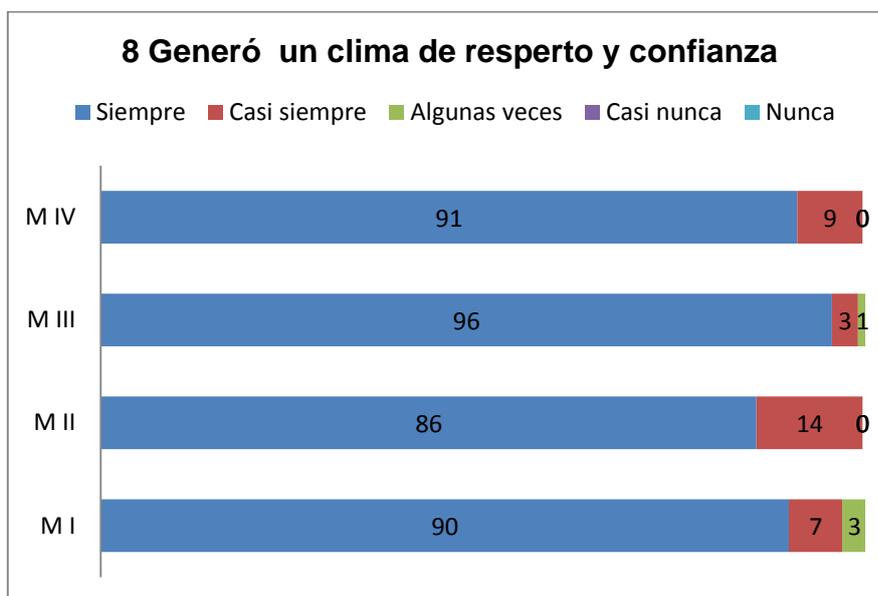
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Si	95	96	99	97
No	5	4	1	3



En las respuestas a las preguntas seis y siete, se mantuvo la constante de que el tutor sí lleva a cabo la redacción de un mensaje final del curso. Prevalece también que sí mantiene comunicación con los alumnos al menos una vez a la semana, situación que se considera relevante para la implementación de estrategias, debido a que es la forma a través de la cual se podrá conocer más la dinámica del alumno. Tal conocimiento se genera conjuntamente con las revisiones que el tutor lleva a cabo y con los reportes de los asesores. Es a través de esta conjunción que el tutor podrá implementar y proponer estrategias más asertivas en cada caso.

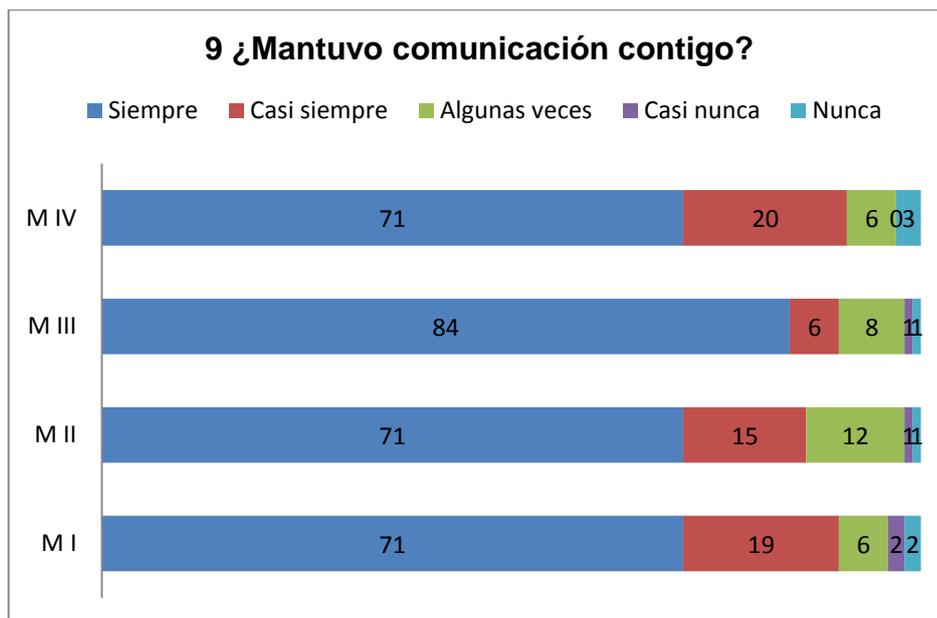
### 8. ¿Generó un clima de respeto y confianza?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	90	86	96	91
Casi siempre	7	14	3	9
Algunas veces	3	0	1	0
Casi nunca	0	0	0	0
Nunca	0	0	0	0



### 9. ¿Mantuvo comunicación contigo?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	71	71	84	71
Casi siempre	19	15	6	20
Algunas veces	6	12	8	6
Casi nunca	2	1	1	0
Nunca	2	1	1	3



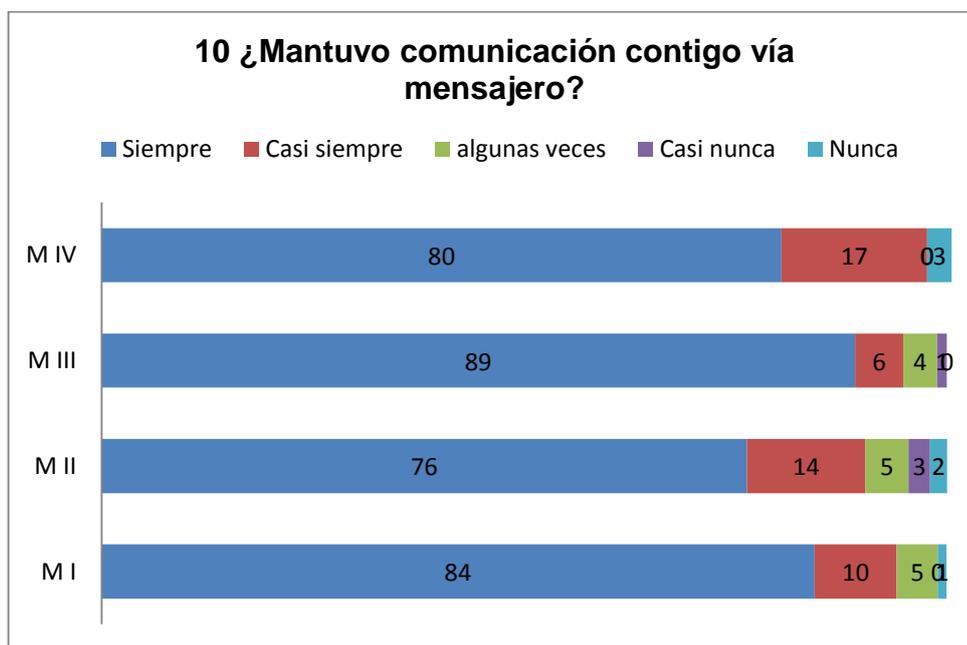
Respecto a las respuestas de las preguntas ocho y nueve, se considera parte fundamental el que el tutor genere un clima de confianza y respeto, debido a que es la base para que los alumnos se acerquen con más confianza a él.

Lo que llama la atención son los porcentajes obtenidos en las respuestas sobre si el tutor había mantenido comunicación. En este apartado los porcentajes se han reducido a 71% para tres de los cuatro. La situación llama la atención porque de acuerdo con el plan semanal de los tutores, se supone que semanalmente escriben mensajes, correos electrónicos o incluso hacen llamadas telefónicas a los alumnos para dar seguimiento y conocer las situaciones de los estudiantes.

En las siguientes tres preguntas, 10, 11 y 12, se refleja el porcentaje de comunicación que realiza el tutor mediante una de las tres principales vías de comunicación. La vía de mayor porcentaje fue el mensajero de la plataforma, en segundo lugar el correo electrónico y finalmente el uso del teléfono. Se puede inferir que las llamadas telefónicas, para el seguimiento, son de menor frecuencia debido a que una de las debilidades que se presenta en el trabajo como tutor en línea es el número de alumnos asignados para su seguimiento.

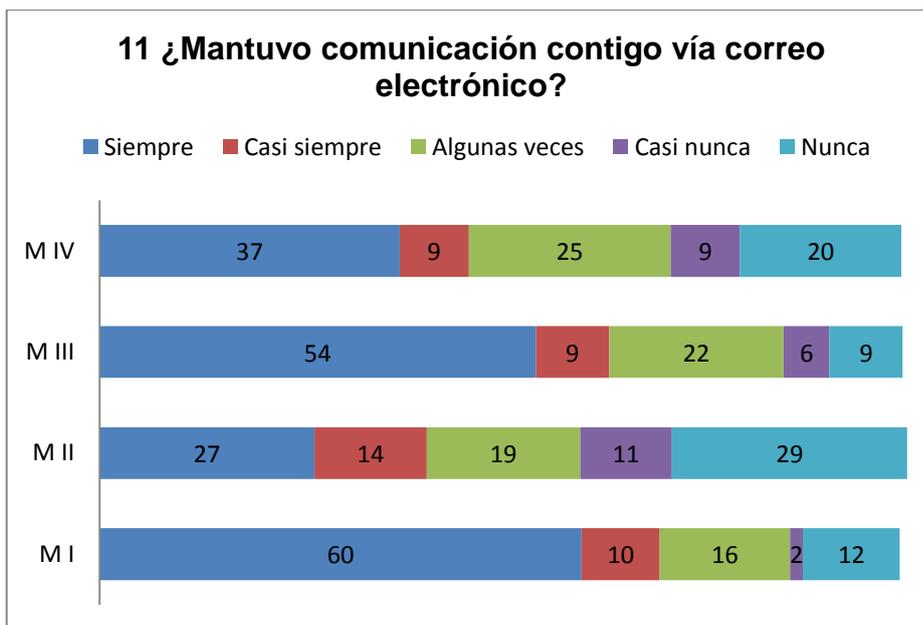
### 10. ¿Mantuvo comunicación vía mensajero?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	84	76	89	80
Casi siempre	10	14	6	17
Algunas veces	5	5	4	0
Casi nunca	0	3	1	0
Nunca	1	2	0	3



### 11. ¿Mantuvo comunicación vía correo electrónico?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	60	27	54	37
Casi siempre	10	14	9	9
Algunas veces	16	19	22	25
Casi nunca	2	11	6	9
Nunca	12	29	9	20



**12. ¿Mantuvo comunicación vía telefónica?**

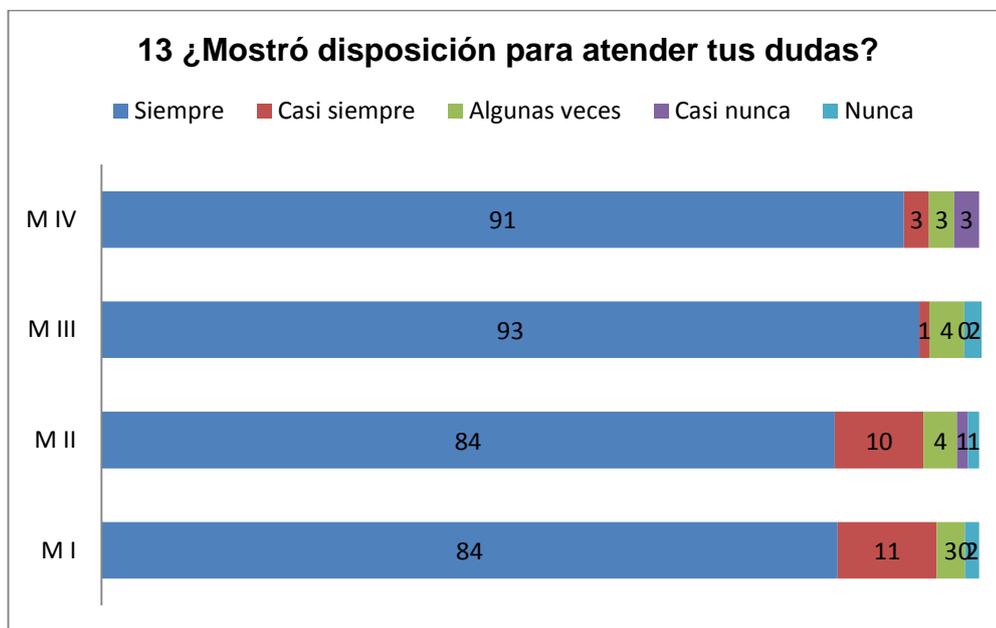
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	13	1	10	6
Casi siempre	0	0	1	0
Algunas veces	8	4	11	9
Casi nunca	6	3	6	14
Nunca	73	92	72	71



En las respuestas a las preguntas trece y catorce, se encontró que si bien el tutor puede contar con una buena disposición para atender las dudas de los estudiantes, el porcentaje en la resolución de dudas e inquietudes desciende ligeramente con respecto a los porcentajes anteriores. Pese a este descenso estamos de acuerdo con las respuestas de dadas por los tutores, en las cuales dan a conocer ora fallas técnicas (que no dependen de él) del tutor, ora falta de acceso al historial de los estudiantes, ora desconocimiento de los motivos por los cuales, en ocasiones, no se les asigna curso a los alumnos.

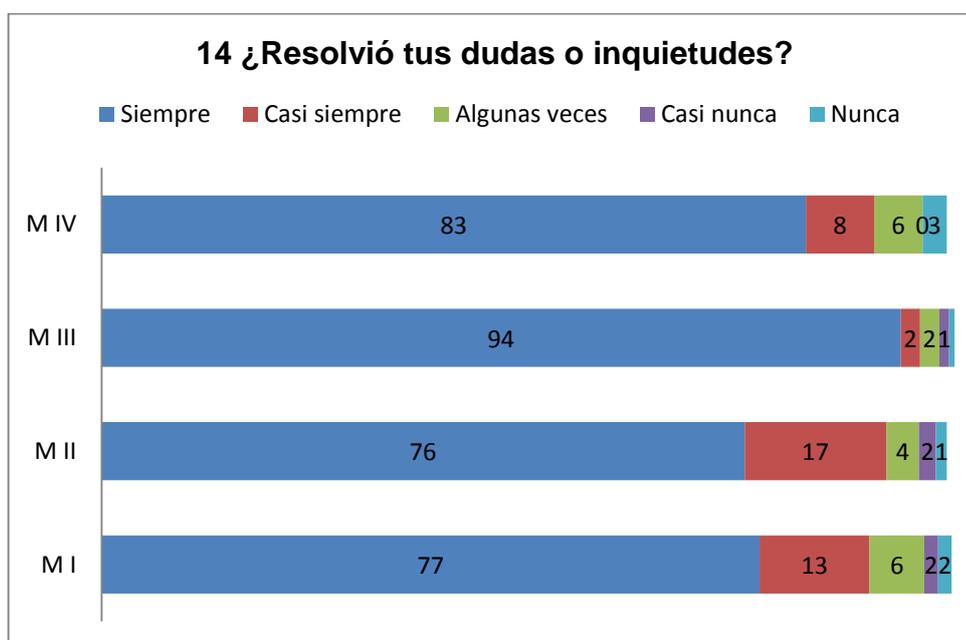
### 13. ¿Mostró disposición para atender tus dudas?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	84	84	93	91
Casi siempre	11	10	1	3
Algunas veces	3	4	4	3
Casi nunca	0	1	0	3
Nunca	2	1	2	0



## 14. ¿Resolvió tus dudas o inquietudes?

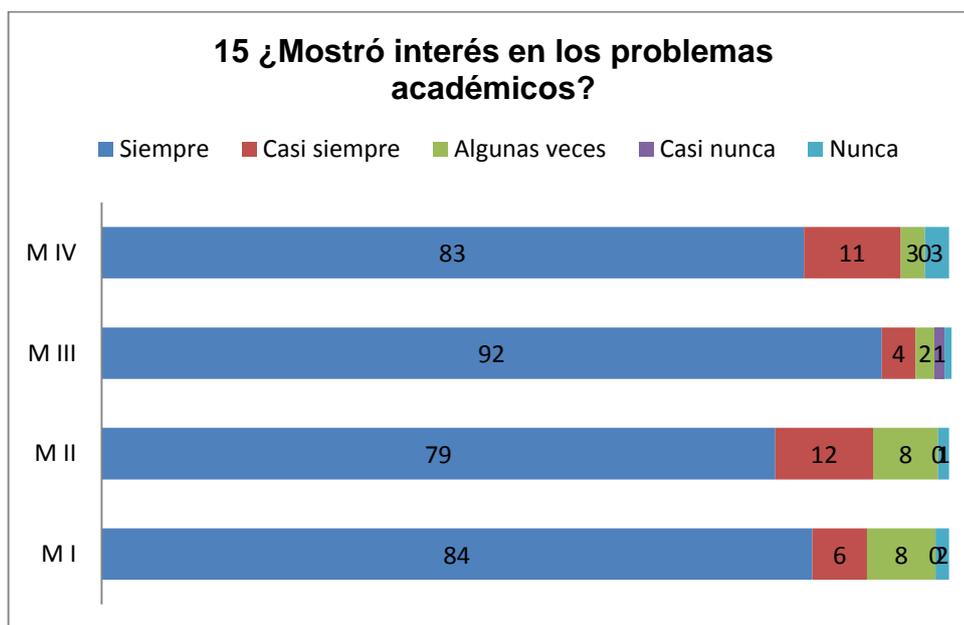
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	77	76	94	83
Casi siempre	13	17	2	8
Algunas veces	6	4	2	6
Casi nunca	2	2	1	0
Nunca	2	1	1	3



Las respuestas a las preguntas quince, dieciséis, y diecisiete, referentes al interés que el tutor muestra respecto a las situaciones académicas, personales y familiares, hacen notar que el tutor se enfoca primordialmente en las situaciones relacionadas con el avance académico. Decece su interés en las problemáticas personales y familiares, tales como la pérdida del empleo, el tiempo extra de trabajo, el cambio de horarios, los problemas económicos, las situaciones de salud personal y/o de sus familiares, por mencionar las más constantes.

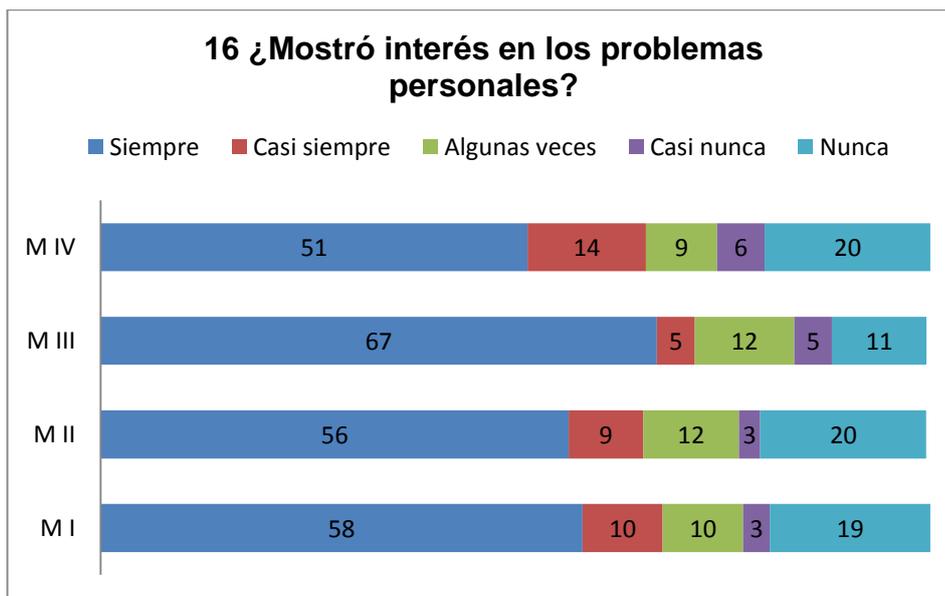
### 15. ¿Mostró interés en los problemas académicos?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	84	79	92	83
Casi siempre	6	12	4	11
Algunas veces	8	8	2	3
Casi nunca	0	0	1	0
Nunca	2	1	1	3



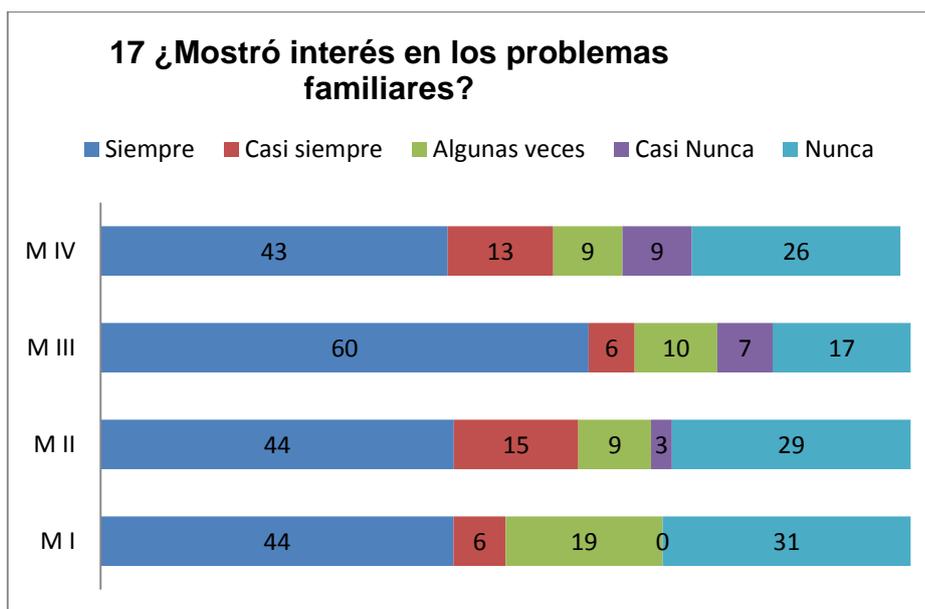
### 16. ¿Mostró interés en los problemas personales?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	58	56	67	51
Casi siempre	10	9	5	14
Algunas veces	10	12	12	9
Casi nunca	3	3	5	6
Nunca	19	20	11	20



### 17. ¿Mostró interés en los problemas familiares?

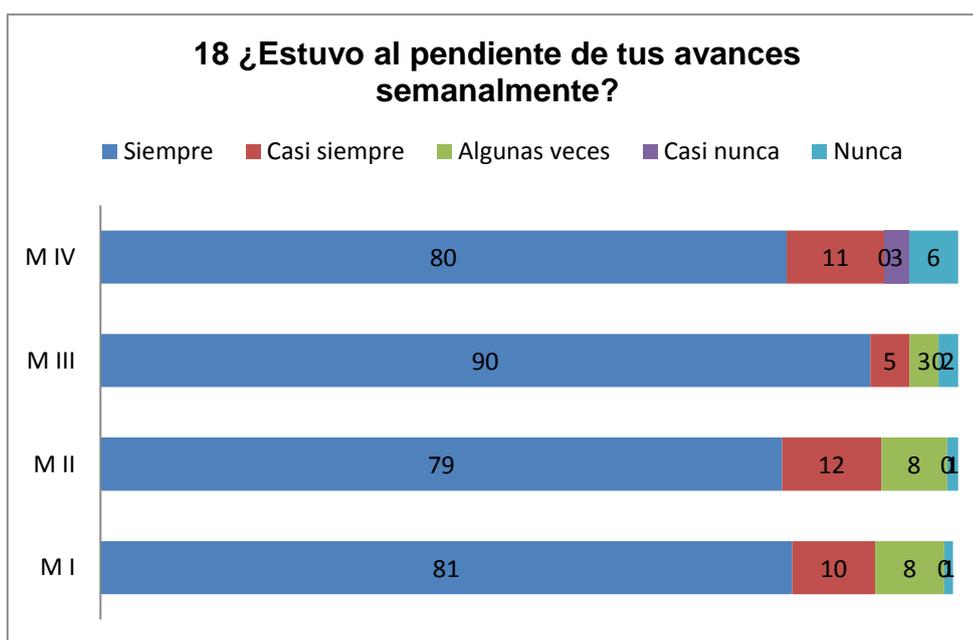
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	44	44	60	43
Casi siempre	6	15	6	13
Algunas veces	19	9	10	9
Casi nunca	0	3	7	9
Nunca	31	29	17	26



Es relevante la situación de las respuestas a la pregunta con respecto a si el asesor estuvo al pendiente de sus avance semana a semana (pregunta No. 18). Llamam aún más la atención las respuestas con respecto a las estrategias y técnicas de estudio (pregunta No. 19), debido a que es una de las funciones que debe llevar a cabo el tutor. Sin embargo aunque en los cuestionarios de tutores sí se mencionen los apoyos didácticos para las semanas 2 y 3 del curso, también se refiere que una de los limitantes del trabajo del tutor en línea es el tiempo para generar materiales de apoyo a los estudiantes. Aun con tal dificultad, el uso de estrategias y técnicas de estudio se ve reflejada en un 71%, 72% y 74% en los módulos 1, 3 y 4 respectivamente. El módulo más bajo fue el 2 con 56%.

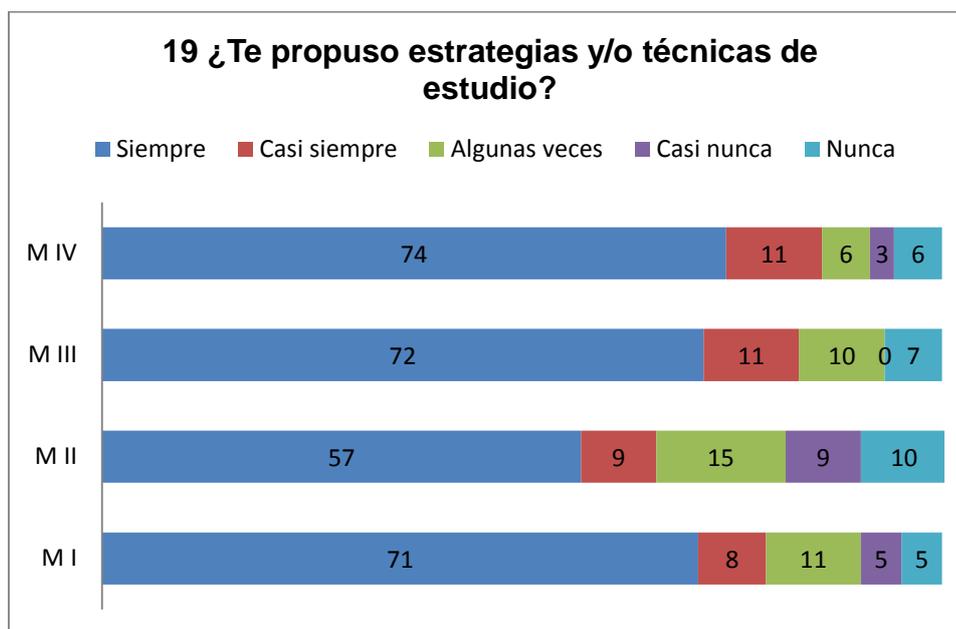
#### 18. ¿Estuvo al pendiente de tus avances semanalmente?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	81	79	90	80
Casi siempre	10	12	5	11
Algunas veces	8	8	3	0
Casi nunca	0	0	0	3
Nunca	1	1	2	6



### 19. ¿Te propuso estrategias y/o técnicas de estudio?

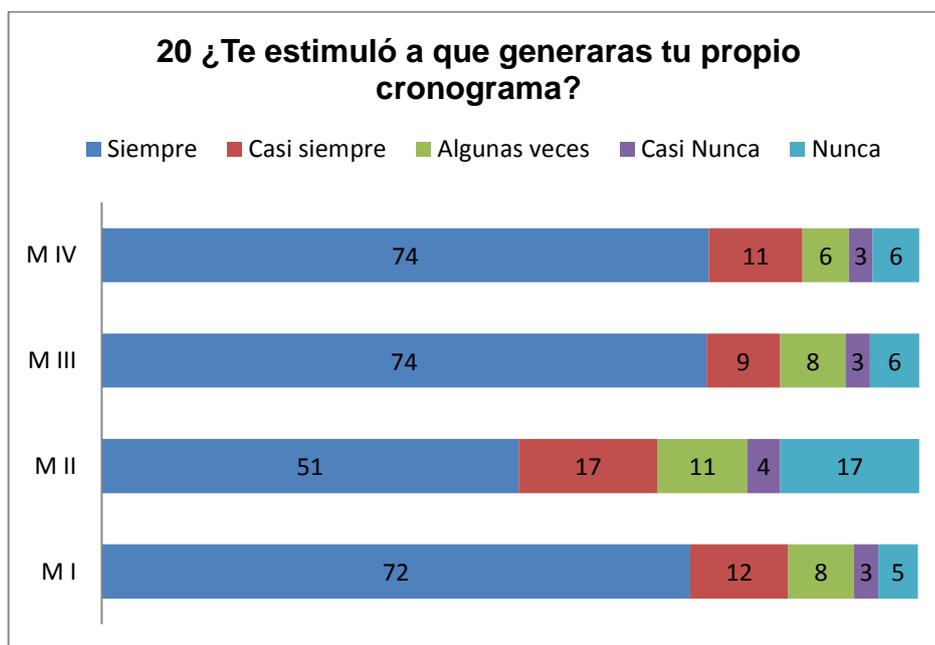
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	71	57	72	74
Casi siempre	8	9	11	11
Algunas veces	11	15	10	6
Casi nunca	5	9	0	3
Nunca	5	10	7	6



Los resultados de las respuestas a las preguntas veinte y veintiuno, son otra parte que se ha considerado básica en la labor del tutor es guiar a los alumnos para que sean lo suficientemente autosuficientes y autogestivos con respecto a sus actividades laborales, personales y académicas. Estos apoyos se pueden poner en práctica y reforzar a través de la elaboración de cronogramas de acuerdo con sus necesidades específicas. Resulta también de gran ayuda la organización de sus actividades, considerando sus tiempos reales. Ello les permitirá elaborar, aplicar, y determinar sus avances en las actividades del curso.

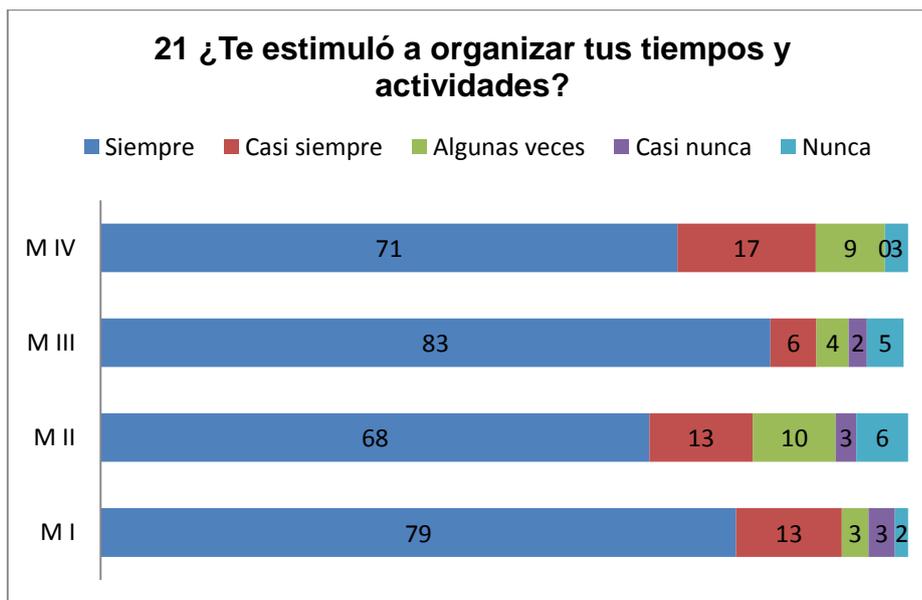
## 20. ¿Te estimuló a que generaras tu propio cronograma?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	72	51	74	74
Casi siempre	12	17	9	9
Algunas veces	8	11	8	11
Casi nunca	3	4	3	0
Nunca	5	17	6	6



## 21. ¿Te estimuló a organizar tus tiempos y actividades?

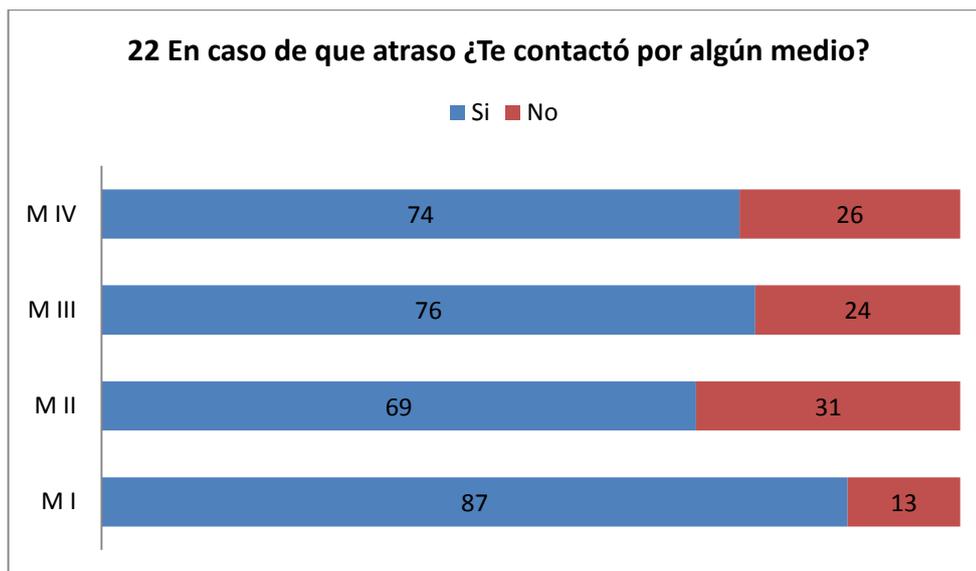
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Siempre	79	68	83	71
Casi siempre	13	13	6	17
Algunas veces	3	10	4	9
Casi nunca	3	3	2	0
Nunca	2	6	5	3



En cuanto a las respuestas de la pregunta veintidós, se encontró en los cuatro módulos que el medio principal de contacto ha sido en primer lugar el mensajero de plataforma, en segundo lugar el correo electrónico y en tercer lugar las llamadas telefónicas. Esta información coincide con las preguntas diez, once y doce respectivamente, acerca de si tuvo comunicación vía mensajero, vía correo electrónico y vía telefónica.

**22. En caso de que hubieras tenido algún atraso en el curso, ¿te contactó por algún medio?**

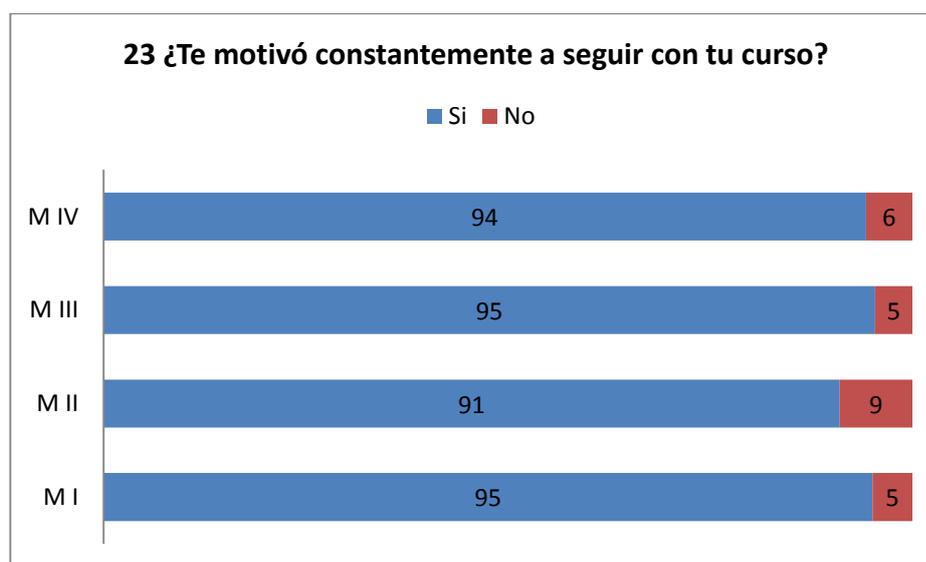
Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Si	87	69	76	74
No	13	31	24	26



Respecto a la motivación, como se ha revisado en el documento, una de las estrategias a las que debe recurrir el tutor en su labor es, precisamente ayudar a los alumnos a mantener el interés en el curso.

**23. ¿Te motivó constantemente a seguir con tu curso?**

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Si	95	91	95	94
No	5	9	5	6



Respecto a la pregunta veinticuatro, más del 80% de los estudiantes en los cuatro módulos refiere que contar con la figura del tutor sí le ha ayudado a mejorar su rendimiento académico y ante la pregunta ¿por qué lo consideraba de esa manera? se encontraron las siguientes respuestas por cada uno de los módulos.

A continuación se han extraído algunas frases, por cada uno de los Módulos, que los estudiantes respondieron a la pregunta si le había ayudado a mejorar su rendimiento académico:

Módulo 1: “daba consejos y estrategias”, “me motiva con frases”, “me dio consejos”, “estuvo al pendiente”, “me apoyó y no me presionó”.

Módulo 2: “estuvo al pendiente”, “Nos dan tips”, “Me propuso métodos de aprendizaje, y me dio indicaciones”, “te apoya moralmente para que sigamos”, “me dio algunas ideas de cómo resolver mi atraso”.

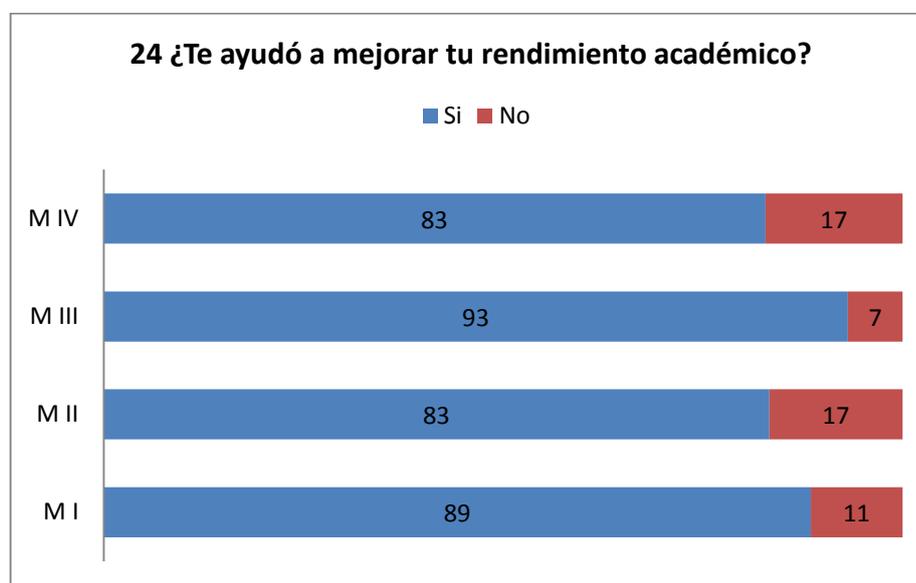
Módulo 3: “Hizo que le pusiera más atención a la materia”, “está al pendiente y si una estrategia no nos funciona nos recomienda otra para poder sacar lo máximo de mi”, “propuso técnicas de las cuales tomé de todo un poco y creé mi propia técnica de estudio”, “nos apoyó con un cronograma de entrega de trabajos” “porque me proporcionaba estrategias para mejorar mi rendimiento”, “propuso elaborar y organizar un horario para atender mi curso y cumplirlo”.

Módulo 4: “daba unos mensajes de estímulo, y por ende te hacia reflexionar”, “el interés que tiene de observar cómo iba en cada una de mis calificaciones y sus felicitaciones son alicientes para seguir adelante, la motivación y el saberse como alumno, con aseguramiento es lo primordial para seguir adelante en este camino de estudio”. “Me dio consejos para organizarme”. “Porqué siempre estuvo "presente" y constantemente me sugería apoyarme en mi Asesora que era toda una experta en la materia y así fue, no se equivocó”. “Cuando se tienen problemas fuera de control, es bueno saber que hay alguien que se interesa y te da sugerencias, palabras de aliento para continuar por muy difícil que sea la situación, así que esto hacia que me motivará nuevamente para continuar con

mis actividades”. “Nos motivaba a programarnos y apegarnos al tiempo que le debemos dedicar a cada tema”. “Me enseñó diferentes estrategias de trabajo”. “Si, porque al registrar un atraso en las actividades, siempre me motivo a avanzar”.

#### 24. ¿Te ayudó a mejorar tu rendimiento académico?

Análisis de la Encuesta aplicada a los estudiantes				
	Módulo I	Módulo II	Módulo III	Módulo IV
	%	%	%	%
Si	89	83	93	83
No	11	17	7	17



Respecto a las ventajas y mejoras con respecto al tutor, que corresponden a las respuestas de las preguntas veinticinco y veintiséis, se encontró por módulo:

#### 25. Escribe algunas ventajas de poder contar con un tutor

#### 26. ¿Qué mejoras propondrías al trabajo que ha realizado tu tutor(a) en el curso?

Módulo	25. Ventajas	26. Mejoras
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se está solo, alguien ayuda, motiva y orienta</li> <li>• Hace un curso más fácil con su estímulo</li> <li>• Alienta, si tengo un problema me orienta y apoya</li> <li>• Sería como ir a una expedición sin un punto de referencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se preocupe por el trabajo y constancia del asesor</li> <li>• Estar al pendiente con más medios de comunicación</li> <li>• Conocer bien su trabajo y su función</li> <li>• Más de comunicación</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con orientación para que puedas tener una buena calificación</li> <li>• Tener quien te guie</li> <li>• Uno se siente apoyado</li> <li>• Te motiva y te orienta para seguir adelante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bibliografía acerca de administración del tiempo</li> <li>• Tener contacto con ellos físicamente</li> <li>• Que se tenga una opción de chat</li> <li>• Más comunicación</li> <li>• Más tiempo en línea</li> <li>• Guías para mejorar el estudio</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a resolver mis inquietudes</li> <li>• Es un apoyo</li> <li>• Apoyo tanto administrativo como escolar</li> <li>• Motiva para que sigas</li> <li>• Es comprensivo y motiva a no abandonar el estudio</li> <li>• Ayuda con estrategias</li> <li>• Está al pendiente y que nos corrige</li> <li>• Impulsa para no desistir</li> <li>• Motiva a seguir adelante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No quisiera cambiar nada</li> <li>• Todo ha estado bien</li> <li>• Mayor interés por los alumnos y no solo por su desempeño</li> <li>• Todos mis tutores han sido excelentes</li> <li>• Pudieran escuchar problemas personales que se interponen en nuestro avance.</li> <li>• Saber a qué horas se conecta para tener una comunicación más rápida.</li> <li>• Implementar estrategias de estudio</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puedes contar con ellos cuando ni te lo imaginas.</li> <li>• Persona en la que te puedes apoyar</li> <li>• Puedo contar con alguien preparado para platicar si tengo un percance, si siento que me afecta en el estudio y pedir su ayuda para mejorar en mi vida y mi aprendizaje</li> <li>• Son importantes las retroalimentaciones para tener una mejor calidad de estudio y poder autorregular</li> <li>• Nos ayuda a comprender las cosas</li> <li>• Me siento apoyada por una persona capacitada a escucharme, entenderme y ayudarme dentro de sus posibilidades</li> <li>• Apoyo, calidez, comprensión, retroalimentación</li> <li>• Me hizo sentir seguro</li> <li>• Herramienta muy valiosa porque en caso de haber alguna duda ellos la despejan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que se pierda el usted y se intercambie por el tu</li> <li>• Estar más pendientes de la actitud del asesor</li> <li>• No todos tienen ese método de seguimiento y que en realidad es fundamental para cada uno de nosotros</li> <li>• Más comunicación psicológica, a veces se siente uno solo cuando esta interactuando con una computadora, sería más padre que nos llamen más seguido a casa y preguntar por nuestras necesidades.</li> <li>• Deberían ser más flexibles</li> <li>• Que fueran más comprensibles en cuanto a nuestros problemas</li> </ul>

Cuadro 10. Concentrado de las ventajas y Mejoras que los estudiantes señalan de contar con un tutor. Fuente: Elaborada por la autora a partir de los resultados obtenidos del análisis de la encuesta aplicada a los estudiantes.

Hasta aquí vale la pena detenerse para hacer una revisión de los datos que hasta este momento tenemos respecto a lo que dijeron los tutores en el cuestionario y lo que han expresado los estudiantes en la encuesta.

Al respecto, el primer rubro que se ha considerado es cuando los tutores destacan las fortalezas que tienen para ejercer su labor en la modalidad no presencial, por ejemplo: han dejado ver que la comunicación sincrónica y asincrónica les permite una comunicación eficaz con sus estudiantes, esto quiere decir que probablemente los tutores manejan las herramientas de comunicación de la plataforma y por ende han enseñado a sus estudiantes a empelar dichas herramientas para establecer ambos tipos de comunicación. Lo anterior concuerda con el análisis de las respuestas de los estudiantes, cuando la mayoría afirmó que sí tuvo o comunicación vía mensajero o correo electrónico. Cabe destacar que en un futuro instrumento se puede integrar otros elementos de comunicación que se encuentren fuera de la plataforma.

Los tutores refieren como una fortaleza la motivación que puedan generar en los estudiantes a su cargo, recordemos que la motivación como estrategia puede relacionarse con la atención y el interés que el tutor demuestre a sus estudiantes.

Las respuestas de los estudiantes relacionados con estos rubros son en su mayoría altos con respecto a los aspectos académicos, debido a que en los cuatro Módulos se encuentran entre un 79% y 84% refiriendo que el tutor estuvo al pendiente y por lo tanto interesado. Sin embargo en el ámbito personal pareciera existir alguna deficiencia debido a los porcentajes disminuyen y se encontró entre un 51% y 67 para la atención de problemas personales; esto quizá se debe a que generalmente se da prioridad a la atención académica. Por ello se considerara relevante que los tutores si bien no darán terapia, deben indagar sobre las situaciones para que en caso de ser necesario se pueda canalizar y dar seguimiento de su situación para que no trunque sus estudios. Lo curioso en rubro es que como parte de las fortalezas los tutores destacan como fortaleza la contención, así que quizá se deberá ahondar en estos rubros en un futuro.

Otra fortaleza que refieren los tutores es la capacidad para estimular el aprendizaje en sus estudiantes, entenderemos este rubro como las estrategias cognitivas y metacognitivas, dado que ello depende que el estudiante logre poner en práctica las diferentes estrategias según el tipo de contenidos que deba aprender. En este rubro los estudiantes respondieron en la encuesta entre un 79% y 92% que su tutor siempre mostró interés por los problemas académicos, pero cabe destacar que mostrar interés no es lo mismo que proporcionar las estrategias necesarias para seguir adelante. Por lo anterior en esta fortaleza también se puede integrar el análisis de la respuesta a la pregunta sobre si el tutor estuvo pendiente de los avances de sus estudiantes dado que como tutor debe hacer esa revisión y partiendo de esos resultados establecer comunicación para sugerir las estrategias de mejora. También la pregunta sobre si el tutor le proporcionó estrategias de estudio sus estudiantes, llama la atención que los estudiantes en el Módulo II refieran un poco más de la mitad (56%) que esto sucedió entre, a diferencia de los otros módulos en los cuales se oscila entre un 71% y 74% refiriendo que los tutores si proporcionaron estrategias. Aquí cabría indagar si los tutores que estuvieron en el módulo II cuentan con los elementos metodológicos para proporcionar a sus estudiantes las estrategias que apoyen a su desempeño.

Siguiendo con las fortalezas referidas por los tutores se encontró que cuentan con una organización de tiempos flexible, lo cual nos hace pensar que probablemente los tutores cuentan con la experiencia suficiente no solamente para organizar sus tiempos, dar seguimiento y continuidad a sus estudiantes, también deben brindar y enseñar a sus estudiantes a ser capaces para organizarse, sobre todo porque la población del Bachillerato no cuenta con las mejores condiciones para organizarse. Los estudiantes en la encuesta refieren que sus tutores en general si estimulaban a generar su propio cronograma de actividades y en este caso, se observa de nuevo un descenso en las respuestas positivas para el caso del Módulo II.

El análisis realizado hasta este momento da cuenta de la importancia para proponer o generar una propuesta de evaluación para poder seguir preparando a los tutores, también el compartir experiencias de éxito y de fracaso ayuda a

propiciar cambios en los agentes involucrados para poder seguir fortaleciendo su labor en beneficio de los estudiantes.

#### **4.4.3 Informe de Seguimiento y Desempeño de los Estudiantes (ISDE)**

El tercer elemento considerado para el análisis de datos es el documento: Informe de Seguimiento y Desempeño de los Estudiantes (ISDE)<sup>24</sup> como parte de los registros organizacionales que deben llevar los tutores en conjunto con los asesores. Taylor y Bogdan (1987) describen los registros oficiales y documentos públicos como recursos de fuentes de datos, entre estos mencionan “los documentos organizacionales, los artículos de periódico, los registros de los organismos, los informes gubernamentales, las transcripciones judiciales y una multitud de otros materiales [su análisis] permite comprender las perspectivas, los supuestos, las preocupaciones y actividades de quienes los producen” (Taylor y Bogdan, 1987:147).

Garfinkel (1967 citado en Taylor y Bogdan, 1987) sostiene que “los registros organizacionales son producidos con el propósito de documentar el desempeño satisfactorio de las responsabilidades de la organización...” (1987: 147)

Por ello el ISDE como un documento institucional que sirve como herramienta para dar seguimiento a los estudiantes, se toma como fuente de análisis para cotejar la situación de los alumnos e identificar los índices de reprobación y deserción, y con esto poder valorar la congruencia de los resultados del cuestionario aplicado a los tutores y de la entrevista aplicada a los estudiantes.

---

<sup>24</sup> Actualmente en el ISDE se trabaja de forma simultánea a través de Google Drive. Para ello se brindó el apoyo a través de la elaboración de tutoriales tanto para asesores, como para tutores; y se impartió un breve taller a los tutores

#### **4.4.3.1 Instrumento: ISDE**

El Informe de Seguimiento y Desempeño de los Estudiantes, mejor conocido por sus siglas como ISDE, es una herramienta que desarrolló el Bachillerato a Distancia para el seguimiento del desempeño de los alumnos a lo largo de los cursos, dicha herramienta es elaborada colaborativamente por las figuras asesor - tutor. Apéndice J – ISDE.

El ISDE se elabora en una hoja de Excel. En un primer segmento se encuentran contenidos datos generales del curso (asignatura, clave del grupo), datos del asesor (nombre y correo electrónico), nombre del tutor.

En un segundo segmento se encuentran los datos de los estudiantes (matrícula, nombre completo) y el seguimiento que se lleva a cabo entre el asesor y el tutor del grupo.

El tutor es el encargado de iniciar la elaboración del formato. Incorpora cada uno de los datos mencionados y lo envía, en la primera semana del curso, al asesor a cargo del grupo. El asesor deberá regresar el formato al tutor el segundo lunes, con los avances que tuvieron los alumnos durante la primera semana de trabajo. De esta manera el tutor podrá realizar el seguimiento pertinente con cada uno de los alumnos. Los resultados de ese trabajo son reportados por el tutor en la columna correspondiente. El proceso se repite el tercer lunes del curso.

Al finalizar el curso el tutor debe hacer un concentrado de los ISDE para enviarlo al coordinador; en estos concentrados el tutor debe incorporar la calificación final de cada uno de los alumnos, así como anotaciones generales del desempeño del grupo y del asesor.

#### 4.4.3.2 Análisis de datos: ISDE

Se solicitó la autorización a la Dirección del Bachillerato del Gobierno Distrito Federal para comparar y analizar los resultados obtenidos en los instrumentos cuestionario aplicado a tutores y encuesta a los estudiantes, con los índices de retención de los estudiantes. Se analizaron los Informes de Seguimiento y Desempeño Estudiantil (ISDE) de los 8 tutores de la muestra de la investigación. (Reiteramos que la investigación corresponde al curso 1206, de julio del 2012).

Se decidió hacer el análisis de dicha herramienta porque en ella se puede hacer la revisión del número de alumnos que no ingresaron en el inicio del curso, los que mejoraron y finalmente es posible saber si acreditaron su curso.

El análisis de cada uno de los ISDE se hizo con base en el número de alumnos en riesgo de no acreditar, es decir de aquellos alumnos que son marcados en color rojo durante el segundo lunes del curso 1206. Las marcas son parte del seguimiento que hacen los asesores. Recordemos que el instrumento ISDE se elabora conjuntamente entre el asesor y tutor. El asesor reporta avances de acuerdo con una escala de colores, también pueden referir observaciones de los alumnos; el tutor recibe el ISDE y revisa cada uno de los casos, este proceso se lleva a cabo durante la segunda y tercer semana de cada curso.

La escala de colores que representan los avances de los alumnos:

- Verde sirve para representar avances sobresalientes y avances en tiempo y forma, incluso aquellos presentados antes de los tiempos propuestos en el curso por el mismo asesor.
- Blanco se ocupa cuando los avances del estudiante han sido constantes. En general es muy poco el atraso que se presenta en el envío de actividades. Por ejemplo, de cinco actividades hizo falta el envío de una de ellas.

- Amarillo representa un retraso significativo en la realización y envío de las actividades. Por ejemplo, de cinco actividades se envían solamente una o dos de ellas. Tal situación generalmente coincide con alumnos que han ingresado poco tiempo a plataforma. La cifra correspondiente al número de actividades es relativa porque depende de cada curso, ejemplo de ello es la asignatura Problemas Filosóficos, misma que cuenta con nueve actividades en la Unidad 1 a diferencia de la asignatura Ciencias de la Salud que cuenta con cuatro actividades, esto no quiere decir que las actividades sean menos o más difíciles, simplemente el número de actividades varía de acuerdo a la propuesta de trabajo y a las actividades de cada asignatura.
- Rojo representa a los alumnos que nunca han ingresado a plataforma, y por ende no han enviado actividades.

De acuerdo con esta escala de colores propuesta por el mismo Bachillerato a distancia del Gobierno del Distrito Federal, son los alumnos en color rojo los que han sido considerados para el análisis, debido a que pueden representar un alto riesgo de deserción del curso. Son diferentes los motivos de esta situación, desde laborales, hasta familiares o de salud. Existen también aquellos alumnos que no se enteraron que se les había asignado un curso. Es a través de la labor conjunta del tutor y el asesor que se logra enterar a los alumnos del inicio de su curso. La intervención del tutor, mediante la utilización de las estrategias, es fundamental para que el estudiante inicie, siga y concluya satisfactoriamente su curso.

Para la revisión de los ISDE se han considerado solamente los grupos en los cuales se tenían alumnos marcados con color rojo en el envío de los avances de la primera semana. Se obtuvo el porcentaje de esos alumnos por cada uno de los grupos y se hizo la revisión de los que obtuvieron NP (No Presentado el estudiante no hizo entrega de ninguna actividad-) al final del curso. Finalmente se verificó si disminuyó el índice de alumnos que obtuvieron NP en relación con los alumnos en color rojo.

Es importante mencionar que en algunos casos el porcentaje de alumnos con NP aumenta por arriba del porcentaje inicial. Al hacer nuevamente la revisión de los ISDE se detectó que varios alumnos que posiblemente debían ser marcados con rojo fueron marcados con color amarillo, sin embargo es una situación que está fuera del alcance de la investigación.

Previo al análisis es importante señalar que el número de grupos que tiene cada uno de los tutores varía en función de los grupos que le son asignados desde las oficinas del Bachillerato, generalmente el promedio de grupos asignados puede ser de 5 a 6 grupos sin embargo la asignación puede variar en función de las necesidades que se presenten.

Para el análisis del curso 1206 asignación de grupos quedó de la siguiente manera:

Tutor Módulo 1, M1\_V07 tuvo a su cargo 6 grupos

Tutor Módulo 1, M1\_M08 tuvo a su cargo 7 grupos

Tutor Módulo 2, M2\_M01 tuvo a su cargo 4 grupos

Tutor Módulo 2, M2\_M02 tuvo a su cargo 7 grupos

Tutor Módulo 3, M3\_V06 tuvo a su cargo 7 grupos

Tutor Módulo 3, M3\_V03 tuvo a su cargo 8 grupos

Tutor Módulo 4, M4\_V02 tuvo a su cargo 8 grupos

Tutor Módulo 4, M4\_M04 tuvo a su cargo 5 grupos

Lo que se encontró en el análisis de estos resultados, con respecto a los cuatro módulos:

El Módulo 1 presenta un mayor porcentaje inicial con alumnos que bien no han ingresado o bien no han elaborado ninguna actividad, siendo el índice más alto el grupo 3 del tutor M1\_V07 con 78% y el grupo 1 del tutor M1\_M08 con un 71%, una posible explicación a dicho fenómeno puede radicar en si los grupos han sido integrados estudiantes recursadores, pero ese dato no lo tenemos. En cuanto al Módulo 2 se encuentra el grupo 3 del tutor M2\_M01 con un 18% y el tutor M2\_M02 en el grupo 7 con un 49%. En el Módulo 3 se nota un patrón similar

al módulo 2, el tutor M3\_V06 en el grupo 3 con un 42% y el tutor M3\_V03 en el grupo 5 con un 51%. Resalta la situación de los grupos de Módulo 4, debido a que es en estos grupos se observó un menor porcentaje de alumnos marcados con rojo, con el tutor M4\_V02 hubo solamente un grupo más crítico con respecto a los otros grupos del mismo módulo, el grupo 8, con 48% de alumnos marcados con rojo y para el caso del tutor M4\_M04 el grupo 4 presentó solamente 28%.

Tabla 4:  
Porcentajes de alumnos en color rojo en el primer envío del ISDE.

PORCENTAJES DE ALUMNOS EN COLOR ROJO																	
Módulo	Tutor	Grupos															
		1		2		3		4		5		6		7		8	
		I	F	I	F	I	F	I	F	I	F	I	F	I	F	I	F
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1	M1_V07	15	33	76	32	<u>78</u>	60	68	38	69	38	33	55				
	M1_M08	<u>71</u>	39	10	10	10	8	5	0	30	15	10	5	5	0		
2	M2_M01	0	10	13	13	<u>18</u>	15	5	13								
	M2_M02	28	0	37	18	32	21	37	11	8	8	32	11	<u>49</u>	21		
3	M3_V06	13	13	8	15	<u>42</u>	16	24	8	3	25	10	18	12	0		
	M3_V03	23	10	6	6	23	8	30	10	<u>51</u>	18	18	0	13	5	30	3
4	M4_V02	34	24	24	15	5	2	33	20	10	5	38	18	7	5	<u>48</u>	11
	M4_M04	2	0	8	0	12	5	<u>28</u>	3	23	10						

Fuente: Elaborado por la autora a partir del análisis de la información obtenido de los ISDE de los ocho tutores del curso 1206.

I = inicio. El asesor envía el ISDE el segundo lunes del curso, refleja los avances de la primera semana.

F = final. Con base en las calificaciones finales, los alumnos con calificación de No Presentado

Los puntos que mayor relevancia tiene en este análisis, han sido los porcentajes de alumnos que no finalizaron su curso.

Tomando en cuenta a las 52 grupos, se encontró que el 13% tuvo un incremento en el porcentaje de alumnos que no concluyeron el curso; un 10% se mantuvo sin movimiento, esto es, coincide el porcentaje de inicio de alumnos en riesgo con el porcentaje de aquellos que no concluyeron el curso; y el 77% de los grupos muestra una disminución entre el porcentaje de alumnos en riesgo comparado con el porcentaje de alumnos que no obtienen NP (No Presentó).

Estos porcentajes nos permiten observar que el papel del tutor y el uso de las estrategias cognitivas y metacognitivas, las organizativas; las motivacionales; las comunicativas y las de resolución de conflictos pueden generar que los alumnos, además de iniciar su curso, también establezcan formas de trabajo. Ello redundará tanto en el aprendizaje de los alumnos como en la acreditación que logren.

En el análisis por módulo, se puede ver por lo que respecta al módulo 1 que el 16% de los grupos tuvo un incremento en el porcentaje de alumnos que no concluyeron el curso; el 7% de los grupos se mantuvo sin movimiento, esto es, coincide el porcentaje de inicio de alumnos en riesgo con el porcentaje de alumnos que no concluyeron el curso; y en el 77% de los grupos se nota una disminución entre el porcentaje de alumnos en riesgo comparado con el porcentaje de alumnos que no obtienen NP (No Presentó).

Tutor: M1\_V07 con seis grupos

Grupo	1	2	3	4	5	6
Alumnos señalados con color rojo	15%	76%	78%	68%	69%	33%
Alumnos con NP al finalizar el curso	33%	32%	60%	38%	38%	55%

Tutor: M1\_M08 con siete grupo

Grupo	1	2	3	4	5	6	7
Alumnos señalados con color rojo	71%	10%	10%	5%	30%	10%	5%
Alumnos con NP al finalizar el curso	39%	10%	8%	0%	15%	5%	0%

En el análisis por módulo se puede ver, con respecto al módulo 2, que el 18% de los grupos tuvo un incremento en el porcentaje de alumnos que no concluyeron el curso; el 18% de los grupos se mantuvo sin movimiento, esto es, coincide el porcentaje de inicio de alumnos en riesgo con el porcentaje de alumnos que no concluyeron el curso; y en el 64% se nota una disminución entre el porcentaje de alumnos en riesgo comparado con el porcentaje de alumnos que no obtienen NP (No Presentó).

Tutor: M2\_M01 con cuatro grupos

Grupo	1	2	3	4
Alumnos señalados con color rojo	0%	13%	18%	5%
Alumnos con NP al finalizar el curso	10%	13%	15%	13%

Tutor: M2\_M02 con siete grupos

Grupo	1	2	3	4	5	6	7
Alumnos señalados con color rojo	28%	37%	32%	37%	8%	32%	49%
Alumnos con NP al finalizar el curso	0%	18%	21%	11%	8%	11%	21%

En el análisis por módulo se puede ver, con respecto al módulo 3, que el 20% de los grupos tuvo un incremento en el porcentaje de alumnos que no concluyeron el curso; el 13% se mantuvo sin movimiento, esto es, coincide el porcentaje de inicio de alumnos en riesgo con el porcentaje de alumnos que no concluyeron el curso; y el 67% de los grupos se nota una disminución entre el porcentaje de alumnos en riesgo comparado con el porcentaje de alumnos que no obtienen NP (No Presentó).

## Tutor: M3\_V06 con siete grupos

Grupo	1	2	3	4	5	6	7
Alumnos señalados con color rojo	13%	8%	42%	24%	3%	10%	12%
Alumnos con NP al finalizar el curso	13%	15%	16%	8%	25%	18%	0%

## Tutor: M3\_V03 con ocho grupos

Grupo	1	2	3	4	5	6	7	8
Alumnos señalados con color rojo	23%	6%	23%	30%	51%	18%	13%	30%
Alumnos con NP al finalizar el curso	10%	6%	8%	10%	18%	0%	5%	3%

En el análisis por módulo se observa, con respecto al módulo 4, que el 100% de los grupos disminuyó el índice de alumnos marcados con rojo con respecto a la calificación final.

## Tutor: M4\_V02 con ocho grupos

Grupo	1	2	3	4	5	6	7	8
Alumnos señalados con color rojo	34%	24%	5%	33%	10%	38%	7%	48%
Alumnos con NP al finalizar el curso	24%	15%	2%	20%	5%	18%	5%	11%

## Tutor: M4\_M04 con cinco grupos

Grupo	1	2	3	4	5
Alumnos señalados con color rojo	2%	8%	12%	28%	23%
Alumnos con NP al finalizar el curso	0%	0%	5%	3%	10%

Finalmente en la Tabla 5, se presenta el condensado del análisis que se hizo de cada uno de los grupos de los tutores.

Tabla 5:  
Resultados de acreditación y de reprobación.

RESULTADOS DE ACREDITACIÓN Y REPROBACIÓN EN INSTRUMENTO ISDE (1206)															
Módulo 1				Módulo 2				Módulo 3				Módulo 4			
Tutor: M1_Y07		Tutor: M1_M08		Tutor: M2_M01		Tutor: M2_M02		Tutor: M3_Y06		Tutor: M3_Y03		Tutor: M4_Y02		Tutor: M4_M04	
Fiesgq	1206-0102-76	Fiesgq	1206-0102-75	Fiesgq	1206-0200-01	Fiesgq	1206-0203-01	Fiesgq	1206-0302-01	Fiesgq	1206-0300-01	Fiesgq	1206-0401-01	Fiesgq	1206-0400-01
6	NP 13	27	NP 15	NA 6	NA 3	NA 11	NP 0	NA 8	NA 8	NA 8	NP 4	NA 15	NA 1	NA 1	0
	AC 13		AC 12	AC 33	AC 27	AC 27	AC 27	AC 27	AC 26	AC 28	AC 28	AC 16	AC 40	AC 40	40
	Total	40	Total	38	Total	39	Total	39	Total	39	Total	41	Total	41	41
	1206-0100-70	1207-0100-01	1207-0100-01	1206-0200-02	1206-0202-09	1206-0200-02	1206-0202-09	1206-0200-02	1206-0302-02	1206-0300-05	1206-0300-05	1206-0401-02	1206-0400-02	1206-0400-02	1206-0400-02
29	NP 12	4	NP 4	NP 5	NP 7	NP 5	NP 7	NP 5	NP 6	NP 1	NP 1	NP 6	NP 0	NP 0	0
	NA 5	NA 3	NA 3	NA 8	NA 9	NA 8	NA 9	NA 8	NA 4	NA 3	NA 3	NA 16	NA 1	NA 1	1
	AC 9	AC 33	AC 33	AC 27	AC 22	AC 27	AC 22	AC 27	AC 29	AC 14	AC 14	AC 19	AC 39	AC 39	39
	Total	38	Total	40	Total	38	Total	38	Total	39	Total	41	Total	40	40
	1206-0100-71	1207-0105-34	1207-0105-34	1206-0200-03	1206-0202-05	1206-0200-03	1206-0202-05	1206-0200-03	1206-0303-02	1206-0301-01	1206-0301-01	1206-0401-03	1205-0403-01	1205-0403-01	01
31	NP 24	4	NP 3	NP 6	NP 8	NP 6	NP 8	NP 6	NP 6	NP 3	NP 3	NP 1	NP 2	NP 2	2
	NA 8	NA 7	NA 7	NA 7	NA 9	NA 7	NA 9	NA 7	NA 13	NA 0	NA 0	NA 15	NA 14	NA 14	14
	AC 4	AC 30	AC 30	AC 27	AC 21	AC 27	AC 21	AC 27	AC 19	AC 37	AC 37	AC 25	AC 25	AC 25	25
	Total	40	Total	40	Total	38	Total	38	Total	38	Total	41	Total	41	41
	1206-0100-72	1207-0105-35	1207-0105-35	1206-0200-04	1206-0202-04	1206-0200-04	1206-0202-04	1206-0200-04	1206-0303-03	1206-0301-02	1206-0301-02	1206-402-01	1205-0405-01	1205-0405-01	01
27	NP 15	2	NP 0	NP 5	NP 4	NP 5	NP 4	NP 5	NP 3	NP 4	NP 4	NP 8	NP 11	NP 11	11
	NA 8	NA 6	NA 6	NA 11	NA 10	NA 11	NA 10	NA 11	NA 7	NA 5	NA 5	NA 6	NA 2	NA 2	2
	AC 6	AC 34	AC 34	AC 24	AC 24	AC 24	AC 24	AC 24	AC 28	AC 31	AC 31	AC 26	AC 36	AC 36	36
	Total	40	Total	40	Total	38	Total	38	Total	40	Total	40	Total	39	39
	1206-0101-73	1207-0105-36	1207-0105-36	1206-0200-05	1206-0202-03	1206-0200-05	1206-0202-03	1206-0200-05	1206-0304-03	1206-0301-03	1206-0301-03	1206-404-02	1205-0405-01	1205-0405-01	01
27	NP 15	12	NP 6	NP 5	NP 3	NP 5	NP 3	NP 5	NP 10	NP 7	NP 7	NP 2	NP 3	NP 3	3
	NA 3	NA 6	NA 6	NA 6	NA 19	NA 6	NA 19	NA 6	NA 7	NA 4	NA 4	NA 9	NA 9	NA 9	9
	AC 7	AC 28	AC 28	AC 33	AC 15	AC 33	AC 15	AC 33	AC 23	AC 28	AC 28	AC 30	AC 19	AC 19	19
	Total	39	Total	40	Total	37	Total	37	Total	40	Total	41	Total	31	31
	1206-0101-74	1207-0105-37	1207-0105-37	1206-0200-06	1206-0202-02	1206-0200-06	1206-0202-02	1206-0200-06	1206-0304-04	1206-0301-04	1206-0301-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
13	NP 22	4	NP 2	NP 4	NP 4	NP 4	NP 4	NP 4	NP 7	NP 0	NP 0	NP 7	NP 27	NP 27	27
	NA 8	NA 4	NA 4	NA 15	NA 15	NA 15	NA 15	NA 15	NA 6	NA 0	NA 0	NA 17	NA 1	NA 1	1
	AC 10	AC 34	AC 34	AC 19	AC 19	AC 19	AC 19	AC 19	AC 26	AC 38	AC 38	AC 15	AC 36	AC 36	36
	Total	40	Total	40	Total	38	Total	38	Total	39	Total	39	Total	39	39
	1207-0105-38	1207-0105-38	1207-0105-38	1206-0200-07	1206-0202-01	1206-0200-07	1206-0202-01	1206-0200-07	1206-0305-01	1206-0304-01	1206-0304-01	1206-400-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
133	NP 101	2	NP 0	NP 8	NP 8	NP 8	NP 8	NP 8	NP 0	NP 2	NP 2	NP 2	NP 3	NP 3	3
	NA 8	NA 8	NA 8	NA 20	NA 20	NA 20	NA 20	NA 20	NA 2	NA 8	NA 8	NA 4	NA 4	NA 4	4
	AC 31	AC 31	AC 31	AC 11	AC 11	AC 11	AC 11	AC 11	AC 31	AC 30	AC 30	AC 35	AC 35	AC 35	35
	Total	39	Total	39	Total	39	Total	39	Total	40	Total	41	Total	41	41
	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0304-02	1206-0304-02	1206-0304-02	1206-0304-02	1206-0304-02	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
	NP 13	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 7	NP 1	NP 1	NP 3	NP 3	NP 3	3
	NA 1	NA 1	NA 1	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 6	NA 5	NA 5	NA 17	NA 1	NA 1	1
	AC 23	AC 23	AC 23	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 23	AC 34	AC 34	AC 15	AC 36	AC 36	36
	Total	27	Total	40	Total	40	Total	40	Total	40	Total	39	Total	39	39
	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
	NP 13	NP 3	NP 3	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 7	NP 0	NP 0	NP 7	NP 27	NP 27	27
	NA 1	NA 1	NA 1	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 6	NA 5	NA 5	NA 17	NA 1	NA 1	1
	AC 23	AC 23	AC 23	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 23	AC 34	AC 34	AC 15	AC 36	AC 36	36
	Total	27	Total	40	Total	40	Total	40	Total	40	Total	39	Total	39	39
	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
	NP 13	NP 3	NP 3	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 7	NP 0	NP 0	NP 7	NP 27	NP 27	27
	NA 1	NA 1	NA 1	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 6	NA 5	NA 5	NA 17	NA 1	NA 1	1
	AC 23	AC 23	AC 23	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 23	AC 34	AC 34	AC 15	AC 36	AC 36	36
	Total	27	Total	40	Total	40	Total	40	Total	40	Total	39	Total	39	39
	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
	NP 13	NP 3	NP 3	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 7	NP 0	NP 0	NP 7	NP 27	NP 27	27
	NA 1	NA 1	NA 1	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 6	NA 5	NA 5	NA 17	NA 1	NA 1	1
	AC 23	AC 23	AC 23	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 23	AC 34	AC 34	AC 15	AC 36	AC 36	36
	Total	27	Total	40	Total	40	Total	40	Total	40	Total	39	Total	39	39
	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
	NP 13	NP 3	NP 3	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 7	NP 0	NP 0	NP 7	NP 27	NP 27	27
	NA 1	NA 1	NA 1	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 6	NA 5	NA 5	NA 17	NA 1	NA 1	1
	AC 23	AC 23	AC 23	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 23	AC 34	AC 34	AC 15	AC 36	AC 36	36
	Total	27	Total	40	Total	40	Total	40	Total	40	Total	39	Total	39	39
	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
	NP 13	NP 3	NP 3	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 7	NP 0	NP 0	NP 7	NP 27	NP 27	27
	NA 1	NA 1	NA 1	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 6	NA 5	NA 5	NA 17	NA 1	NA 1	1
	AC 23	AC 23	AC 23	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 23	AC 34	AC 34	AC 15	AC 36	AC 36	36
	Total	27	Total	40	Total	40	Total	40	Total	40	Total	39	Total	39	39
	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
	NP 13	NP 3	NP 3	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 7	NP 0	NP 0	NP 7	NP 27	NP 27	27
	NA 1	NA 1	NA 1	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 5	NA 6	NA 5	NA 5	NA 17	NA 1	NA 1	1
	AC 23	AC 23	AC 23	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 34	AC 23	AC 34	AC 34	AC 15	AC 36	AC 36	36
	Total	27	Total	40	Total	40	Total	40	Total	40	Total	39	Total	39	39
	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0405-01	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-03	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-0304-04	1206-404-03	1205-0405-01	1205-0405-01	01
	NP 13	NP 3	NP 3	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 1	NP 7	NP 0					

## CONCLUSIONES Y APORTACIONES

La situación de deserción escolar en nuestro país es un problema que debe ser atendido con urgencia, sin embargo sabemos que las instituciones por sí mismas no pueden llevar a cabo esta ardua labor, por lo cual debe generarse un equipo y un conjunto de acciones. Es indispensable identificar las causas específicas por las cuales los alumnos desertan porque si bien es cierto que podemos encontrar situaciones generales siempre existen circunstancias específicas de acuerdo con la zona, la población, situación laboral, económica, familiar entre otros muchos otros factores que influyen en la deserción.

La problemática de la deserción se puede prever a través de la elaboración de exámenes diagnósticos de las áreas (académica, psicológica, y social) para identificar si existe algún área que debe ser intervenida de forma preventiva.

También se ha mencionado en esta investigación que dicha labor debe realizarse en colaboración con las figuras de cada institución, principalmente con los docentes y la figura del tutor. Será principalmente a través de ellos que se deberá trabajar con los alumnos que puedan presentar algún factor de riesgo de deserción.

Lo anterior pareciera que en un plano presencial puede ser una labor sencilla, sin embargo no lo es, se requiere de una planificación para llevar a cabo la misma. Si bien en la educación existen cierto tipo de dificultades, la educación en línea no es la excepción. Una de las dificultades es el hecho de que la educación en línea no figura en los índices de deserción de los documentos de la SEP ni del INEE. Vale la pena valorar que actualmente es una de las modalidades a través de la cual se puede elegir para la conclusión de estudios de ENMS. Por ello aseguramos que el proyecto del Bachillerato del Gobierno del D.F. es una propuesta para disminuir el rezago en este nivel.

Es así que en el Bachillerato en línea se trabaja con los tutores en línea, para que sea a través de ellos que se logre la permanencia de los alumnos y que concluyan satisfactoriamente con sus asignaturas.

Como se decía en párrafos anteriores esta labor no puede ser de una sola persona, es a través de la conjunción de tareas, de un trabajo colaborativo lo que hará que se logre el objetivo esperado; y lo que compete a la labor del tutor en línea es la implementación de estrategias de acuerdo con las situaciones detectadas en cada uno de sus alumnos.

A partir del objetivo de la investigación vinculado con la identificación de las estrategias que emplean los tutores del Bachillerato del Gobierno del D.F. se puede concluir que la función del tutor es fundamental para lograr los objetivos y realizarlo de manera colaborativa con Coordinadores y Asesores en línea ayudará a tener mejores resultados. De forma general se identificaron tres diferentes momentos cruciales en el trabajo del tutor en línea:

1. Propiciar que los alumnos inicien su curso lo más pronto posible.
2. Brindar apoyo y seguimiento con apoyos respecto a las estrategias y hábitos de estudio, en conjunto con el apoyo de situaciones y frases que motiven a los alumnos a seguir en su curso.
3. El apoyo en las propuestas de estrategias para la preparación previa a la presentación de su examen final, así como las indicaciones y el apoyo pertinente para el inicio de su siguiente curso.

Pero estos tres momentos no son los únicos. Acorde con las categorías planteadas a lo largo del trabajo, es indispensable que el tutor involucre a sus estudiantes en su proceso de aprendizaje, dotándolo de las estrategias que cada caso requiera. Como se mencionó al final del Capítulo III es importante identificar la causa detonante de su inconstancia, para primero sensibilizar a todos los involucrados y posteriormente trabajar con el estudiante.

Se ha identificado que los tutores efectivamente emplean diversas estrategias, mismas que en algunas ocasiones se pueden ver restringidas debido a otros factores ajenos al mismo tutor, como pueden ser el número de grupos asignado, el tiempo que se debe invertir al seguimiento personalizado a cada uno de los alumnos que lo requieren, la falta de estrategias trabajadas colaborativamente entre asesor y tutor. En otras ocasiones las situaciones dependen directamente del tutor, como en los casos del conocimiento de la plataforma; el dominio y uso de Excel como herramienta que apoye su labor en el seguimiento de los alumnos.

Como se mencionó a lo largo del documento, las Estrategias son la serie de procedimientos y técnicas que pueden abarcar diferentes áreas (cognitivo, organizacional, motivacional, comunicativas y solución de problemas). Pueden tener la finalidad ya sea de apoyo para el tutor o bien de apoyo para el estudiante. Para los tutores (de manera general y al recabar la información de las respuestas en sus cuestionarios) las estrategias son los instrumentos que ayudan a incrementar el índice de aprobación; medios para apoyar al aprendizaje y la autorregulación; formas y medios para desempeñar la labor del tutor; acciones sistematizadas y conscientemente implementadas con fines académicos para incrementar el índice de acreditación; técnicas de seguimientos, apoyo para favorecer el aprendizaje; y herramientas que orientan y apoyan la labor del tutor y del estudiante.

Es así que revisando el significado de las estrategias y lo que los tutores dijeron que son, en relación con la retención de alumnos, se refleja que efectivamente los tutores saben que el uso de las estrategias ayudará a cumplir con esta función.

Se puede concluir que efectivamente los tutores recurren a cada una de las estrategias propuestas en la clasificación. Las estrategias más empleadas, son las cognitivas para situaciones de apoyo a los alumnos con respecto a comprensión de textos. El análisis, sin embargo, nos permitió describir que casi no promueven la ejercitación de la memorización de contenidos, cuando

consideramos que es una estrategia relevante para varios contenidos de las diversas asignaturas.

Respecto con las estrategias motivacionales, se detectó que éstas son las utilizadas con mayor frecuencia por los tutores. Se observó que también para los estudiantes, de acuerdo a sus respuestas, son de gran ayuda, pues son las estrategias encaminadas a enviarles ,a los alumnos, mensajes, frases, imágenes, vídeos, o la combinación de las anteriores que los exhortan a seguir con su formación.

En cuanto a las estrategias vinculadas con la Organización, también son empleadas por los tutores y frecuentemente utilizadas con los alumnos que van atrasados o han iniciado tardíamente su curso.

Es el conjunto de las estrategias lo que generan mayor éxito en la asignatura, además de que se comprobó que sí el alumno no aprende a organizar no solamente su contexto, sino en general aspectos tanto personales, como laborales y académicos, generalmente se verá con ciertas dificultades a lo largo del curso. Es en este caso cuando el tutor debe intervenir con propuestas correctivas, aunque lo ideal es que lo hiciera forma preventiva más que correctiva.

Las estrategias comunicativas que están relacionadas con estrategias asertivas de comunicación alumno - tutor, alumno – asesor, fueron enfocadas en su mayoría a las situaciones de plagio. Estas situaciones deben ser abordadas desde las estrategias cognitivas. Además también fueron enfocadas a las correcciones de ortografía y redacción, aplicación relevante y de gran importancia debido a que algunos alumnos, sobre todo en los primeros módulos, suelen escribir sin propiedad gramatical. Escriben como lo acostumbran hacer en las redes sociales.

Finalmente y con respecto a las estrategias para la resolución de conflictos, éstas se emplean en diferentes circunstancias, tales como los malos entendidos o la inconformidad de los alumnos por sus calificaciones. Asimismo se utilizan

ante las situaciones de plagio. Los tutores expresan que este tipo de estrategias las ponen en práctica cuando es necesario identificar alguna situación emotiva o de salud de los alumnos. Es por ello que en ocasiones se hace uso de las técnicas de Terapia Breve.

Por otro lado, y de acuerdo con el análisis que se realizó de los tres instrumentos (cuestionario, encuesta, e ISDE) se puede ver que sí existe una incidencia positiva en la mayoría de los casos para el logro de la Retención de los alumnos que pudieron estar a punto de abandonar su curso. Un aspecto que en este trabajo no ha sido considerado, debido a que no era parte de los objetivos, pero que se concluye es importante, es conocer la opinión de los alumnos que abandonaron su curso. Nos referimos a alumnos que aparecen con calificación de NP (No Presentó). Es importante conocer a detalle las causas que llevaron a esos alumnos a abandonar el curso o incluso a no iniciarlo.

Otro aspecto relevante en la situación de algunos alumnos que no presentaron su curso es que en algunos casos se detectó que aun cuando el tutor hace uso de los tres recursos (mensajero, correo electrónico y vía telefónica) para mantener comunicación con el estudiante, en algunos casos se encontró que el resultado ante la búsqueda es que los datos ya no eran actuales, ya sea el correo electrónico o bien número telefónico de casa, de celular. Tal circunstancia dificulta la localización de algunos alumnos.

Se ha podido verificar también que la labor del tutor constituye un trabajo importante y relevante para los alumnos no solo por la cuestión afectiva y motivacional, sino por los recursos que puede aportar a sus alumnos a través de las estrategias que pueda sugerir el tutor, de esta forma contribuir a la retención de los alumnos del Bachillerato a Distancia del GDF.

Como se leyó, en algunos comentarios en las encuestas de los alumnos, refieren que en algunas ocasiones se sienten solos y asilados, y es la intervención que los tutores hacen que ellos logran sentirse acompañados, sienten también que verdaderamente alguien está pendiente de ellos, motivo por el cual es de suma importancia poder elaborar mensajes completamente

personalizados, para no perder la cercanía con los estudiantes. Sin embargo sabemos que esta situación se complejiza debido a la cantidad de alumnos asignados, y aún con ello se debe hacer lo posible por propiciar la comunicación afectiva y de confianza con los alumnos. A su vez los tutores deben ser los encargados de fomentar en los asesores, la comunicación personalizada, evitando el uso de mensajes grupales e impersonales.

Por otro lado, la puesta en marcha de las diversas estrategias, hasta cierto punto se han desarrollado de forma personalizada, Es así que cada uno de los tutores tiene su toque personal, por decirlo de alguna manera, para llevar a cabo su trabajo. Sin embargo creemos que es importante que entre los mismos tutores compartan las formas en las que cada uno trabaja. Ello con la finalidad de compartir y conocer entre los mismos tutores las diferentes formas de poner en práctica las mismas estrategias, de esta manera contar con más elementos con los que puedan apoyar su trabajo.

Como parte de la identificación de algunas necesidades de los tutores obtenidas a través de las respuestas generadas en el rubro de limitaciones en el trabajo como tutor en línea, se puede hacer mención de la importancia de fomentar, en asesores y tutores, la implementación de un mayor conocimiento con respecto al trabajo colaborativo; otro aspecto importante que ha sido identificado con posible beneficio no solo en la permanencia de los alumnos, sino en su incremento de su promedio, es contar con los mismos alumnos durante un tiempo determinado para tener la posibilidad de realizar un mejor seguimiento de los mismos e incluso hacer lo posible por tener mejores resultados. Si pensamos en un seguimiento más extenso, se puede pretender ya no solamente la permanencia en el curso, sino ir un paso más allá y promover la obtención de mejores calificaciones.

Es de esta manera, como se puede confirmar que el tutor en línea, efectivamente a través del uso de estrategias, puede lograr que los alumnos concluyan satisfactoriamente con sus cursos.

## REFERENCIAS

- Abril, E., Román, R., Cubillas, M. J. y Moreno, I. (2008). ¿Deserción o autoexclusión? Un análisis de las causas de abandono escolar en estudiantes de educación media superior en Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 10 (1). Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol10no1/contenido-abril.html>
- Acevedo, J. (2013). La docencia, una experiencia exitosa. Estrategias para fomentar la motivación. Recuperado de [http://issuu.com/jennyacevedo9/docs/la\\_docencia](http://issuu.com/jennyacevedo9/docs/la_docencia)
- Amaya, J. & Prado, E. (2002). *Estrategias de aprendizaje para universitarios: Un enfoque constructivista*. México: Trillas.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2002). *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior, México*, Colección Biblioteca de la Educación Superior, Serie Investigaciones, ANUIES.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2000). *La educación superior en el Siglo XXI. Líneas estratégicas de desarrollo*. ANUIES: México, D.F.
- Alcover, C. (2006). La mediación como estrategia para resolución de conflictos: una perspectiva psicosocial. En Quiroga, G. *Métodos alternativos de solución de conflictos: perspectiva multidisciplinar* (pp.113-129) Madrid. Recuperado de [http://www.urjc.es/comunidad\\_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf](http://www.urjc.es/comunidad_universitaria/defensor/textos/La%20mediacion%20como%20estrategia%20para%20la%20resolucion%20de%20conflictos.%20Una%20perspectiva%20psicosocial.pdf)
- Ali, L.F. (2009). *Investigación sobre deserción escolar mediante la jerarquización de factores*. Departamento de Educación de la Universidad de Guanajuato. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Alonso Tapia, J. (1995). *Motivar en la adolescencia: Teoría, evaluación e intervención*. Madrid: Ediciones Universidad Autónoma de Madrid.
- Barraza, A. (2010). *Elaboración de propuestas de intervención educativa.*: México: Universidad Pedagógica de Durango.

- Basabe Peña, F. (2007). *Educación a Distancia en el nivel superior*. México: Trillas.
- Beltrán, J. A. (1995). Estrategias de aprendizaje. En Beltrán, J. A. *Psicología de la educación* (pp.55-73). Barcelona.
- Bosco, Magdalena. (2010). *Seminario Especialidad en Educación Abierta y a Distancia*. En Universidad Nacional Autónoma de México.
- Brophy, J. (1987). *Synthesis of research on strategies for motivating students to learn*. Educational Leadership, pp 40-48
- Burón, J. (1993). Enseñar a Aprender: introducción a la metacognición. En Carrasco J. B. *Hacia una enseñanza eficaz* (pp 127-148). España: Ediciones Mensajero.
- Carreón, L. (2009). La Experiencia del Bachillerato a Distancia en la Secretaría de Educación del Gobierno del Distrito Federal. *Revista Mexicana del Bachillerato a Distancia*. Vol.1 No.1
- Castañeda, S. y Ortega, I. (2004). Evaluación de estrategias de aprendizaje y orientación motivacional al estudio. En Castañeda S. (Ed). *Educación, aprendizaje y cognición: teoría en la práctica* (pp.277-299). México: Manual Moderno.
- Chavarría. R. M. (2007). La UNAM y el Gobierno del Distrito Federal impulsan Bachillerato a Distancia. *Gaceta UNAM*. No. 3962 Recuperado de <http://www.dgcs.unam.mx/gacetaweb/2007/070219/gaceta.pdf>
- CEPAL (2002). Deserción escolar: un obstáculo para el logro de los Objetivos del Milenio. En *Panorama social de América Latina 2001-2002*.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1.pdf>
- CNN Expansión (2012) Vargas Hernández, I. Miércoles 5 de diciembre de 2012. Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2012/12/04/la-educacion-en-mexico-en-2012>
- Corrales Palomo, M. I. (2008). *Metodología de la formación Abierta y a Distancia*. Limusa: México
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. UNESCO.
- Díaz Barriga, F. y Hernández G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. Ed. McGraw Hill: México

- DOF (2008). Diario Oficial de la Federación, 26 de septiembre de 2008. Primera Sección, SEP. Acuerdo número 442
- DOF (2012). Diario Oficial de la Federación, 9 de febrero de 2012. Primera Sección, SEP. Decreto Obligatoriedad de la Educación Media Superior.
- Elías, R. y Molinas, J. (2005). *La deserción escolar de adolescentes en Paraguay*. Instituto de Desarrollo, Asunción, Paraguay.
- Elosúa, M.R. y García, E. (1993). *Estrategias para enseñar y aprender a pensar*. Madrid: Narcea.
- Espíndola, Ernesto y León, Arturo. (2002). La deserción escolar en América Latina. *Revista Iberoamericana de educación*, No.30 Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=307359>
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales. Flacso. (2011). *Sistema Educativo Mexicano, insuficiente para enfrentar la deserción escolar*. Recuperado de [http://www.flacso.edu.mx/micrositios/informa/index.php?option=com\\_content&task=view&id=520&Itemid=4](http://www.flacso.edu.mx/micrositios/informa/index.php?option=com_content&task=view&id=520&Itemid=4)
- Gallego, S. (1997). Perfil del tutor universitario. En Apodaca, Arbizu, P., Lobato, F., Olalde, C (Comps.), *Comunicaciones del Congreso Orientación Universitaria y Evaluación de la calidad*. (pp. 67-74).
- Gaskins, I. y Elliot, T. (1999). Capítulo 4. *Estrategias cognitivas y metacognitivas. Cómo enseñar estrategias cognitivas en la escuela*. Paidós.
- Garduño Vera, R. (2005). *Enseñanza virtual sobre la organización de recursos informativos digitales*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas
- García Arieto, L. (coord.), Ruíz Corbella M., Domínguez Figaredo D. (2007). De la educación a distancia a la educación virtual. España: Ariel.
- González, Girón; G. (2005). *Origen y Desarrollo de la Educación a Distancia en México*. Trabajo presentado en Encuentro Virtual Educa. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:19527&dsID=n07gonzaz05.pdf>
- González Roldán, R. (2013). Quiénes son nuestros profesores: Una mirada al proceso de certificación docente del Bachillerato a Distancia de la Universidad Autónoma de México. *Revista Mexicana de Bachillerato a Distancia*, No.9 (5) pp. 67-71

- Hernández, V. y Torres. J. (2005). *La acción tutorial en la universidad. Informe Técnico*, Universidad Pontificia Comillas Madrid.
- Huerta Ibarra, J, y de Allende, C.M. Aportación metodológica a la definición de las clase de alumnos. En PROIDES. *Eficiencia terminal, rezago y deserción estudiantil*. La Trayectoria Escolar en la Educación Superior. pp.295-299
- Huertas, J. A. (1997). *Motivación. Querer Aprender*. Buenos Aires: Ed Aique.
- Huerta, R., Bastida, P., y González, B. (2014). *Recursos para el registro, seguimiento y evaluación del ejercicio de la tutoría e innovaciones en su operación*. Memoria del sexto encuentro nacional de tutoría. Ciudad Universitaria. México D.F.
- Iberopsicología (2002). *Revista Electrónica de la Federación española de Asociaciones de Psicología*, Vol.5, No.1, 2002
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/sistemas/sisept/default.aspx?t=medu55&c=21783&s=est>
- INEE (2010) *Estructura y dimensión del subsistema de Educación Media Superior*. Recuperado de [http://www.inee.edu.mx/bie\\_wr/mapa\\_indica/2010/PanoramaEducativoDeMexico/EstructuraYDimension/Ciclo2009-2010/2010\\_Ciclo2009-2010\\_vinculo.pdf](http://www.inee.edu.mx/bie_wr/mapa_indica/2010/PanoramaEducativoDeMexico/EstructuraYDimension/Ciclo2009-2010/2010_Ciclo2009-2010_vinculo.pdf)  
Consultado en Julio 2012
- INEE. (2011). *¿Cómo es el avance escolar de los alumnos?* Recuperado de [http://www.inee.edu.mx/bie/mapa\\_indica/2011/PanoramaEducativoDeMexico/AT/AT02/2011\\_AT02\\_d.pdf](http://www.inee.edu.mx/bie/mapa_indica/2011/PanoramaEducativoDeMexico/AT/AT02/2011_AT02_d.pdf) consultado Julio 2012
- INEE. (2011). *La educación media superior en México*. Informe 2010-2011. Recuperado de <http://publicaciones.inee.edu.mx/detallePub.action?clave=P1D235>
- IPN (S.f.). *Programa Institucional de Tutorías del Instituto Politécnico Nacional*. Recuperado de <http://www.cics-sto.ipn.mx/Documents/Interno/Tutorias/DisposicionesGenerales.pdf>
- Juárez, C. S.; Rodríguez, G.; y Luna, E. (2012). El cuestionario de estilos de aprendizaje CHAEA y la escala de estrategias de aprendizaje ACRA como herramienta potencial para la tutoría académica. *Revista Estilos de Aprendizaje* No.10, Vol.10. Recuperado de

[http://www.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero\\_10/articulos/Articulo10.pdf](http://www.uned.es/revistaestilosdeaprendizaje/numero_10/articulos/Articulo10.pdf)

- Lepper, M.R. (1988). *Motivational considerations in the study of instruction, Cognition and Instruction*. pp 289-309
- López, E., Velázquez, J.R., Ibarra, G. (2011). Causas de la deserción escolar de nivel medio superior en baja california. *XI Congreso Nacional de Investigación Educativa*. Ponencia. Recuperado de [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area\\_16/0784.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area_16/0784.pdf)
- Lugo, M. y Schulman, D. (1999). *Capacitación a distancia: acercar la lejanía..* Buenos Aires, Argentina: Editorial Magisterio del Río de la Plata
- Malbrán, M. (2004). La tutoría en el nivel universitario. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales*. Vol.1 p. 5-11. Recuperado de <http://www.fi.uba.ar/laboratorios/lie/Revista/Articulos/010101/A2cne2004.pdf>
- Martínez Morales, Ortega Aguirre y Martínez Fuentes. (2011) *La problemática actual de la deserción escolar, un análisis desde lo local*. Edición electrónica gratuita. Recuperado de [www.eumed.net/libros/2011a/906/](http://www.eumed.net/libros/2011a/906/)
- Mazurkiewicz R., H. J. y García M., C. A. (2008). Acción tutorial en el sistema de estudios a distancia de la Universidad del Zulia. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 3(9) pp.74-98. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70930905>
- Miranda, F. (2011). Sistema educativo mexicano, insuficiente para enfrentar la deserción escolar. Noticias FLACSO. Recuperado de <http://www.flacso.edu.mx/noticias/Sistema-educativo-mexicano-insuficiente-para-enfrentar-la-deserci%C3%B3n-escolar>
- Molina, Aviles M. (2004). La tutoría, una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior. *Universidades* No. 28, julio-diciembre pp.36-39.
- Monereo, C. (2009) La autenticidad de la evaluación. En: Castelló, M. *La evaluación auténtica en Enseñanza Secundaria y Universitaria: Investigación e Innovación*. (pp.5-25). Barcelona: Editorial Edebé.
- Monereo, C., y Badia, A. (2012). La competencia informacional desde una perspectiva psicoeducativa: enseñanza basada en la resolución de problemas prototípicos y emergentes. *Revista Española de Documentación Científica*, No. Monográfico pp 75-99.

- Moreno, D. y Moreno, A. (2005). Deserción Escolar. *Revista Internacional de Psicología*. Vol. 6 No 1 Recuperado de <http://psicologiarevista.99k.org/Desercion%20escolar.pdf>
- Müller, M. (2001). *Docentes y tutores. Orientación educativa y tutoría*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Bonum.
- Murillo, F. J. y Román, M. (2008). Resultados de aprendizaje en América Latina a partir de las evaluaciones nacionales. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, Vol.1, No.1.
- Navarro Sandoval, N.L.. (2001). Marginación escolar en los jóvenes. Aproximación a las causas de abandono. *Revista de información y análisis*. No.15 Recuperado de <http://www.carm.es/ctra/cendoc/haddock/13412.pdf>
- Núñez, J. C., Solano, P., González-Pienda, J. A. y Rosario, P. (2006). El aprendizaje autorregulado como medio y meta de la educación. *Papeles del Psicólogo*, 27(3) pp 139-146. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77827303>
- OCDE (2008). Panorama de la Educación. Indicadores de la OCDE 2008. Recuperado de [http://www.stes.es/documentacion/informes\\_ocde/informe\\_panorama\\_educacion\\_2008.pdf](http://www.stes.es/documentacion/informes_ocde/informe_panorama_educacion_2008.pdf)
- Observatorio Ciudadano de la Educación (Octubre, 1999). *Nivel medio superior eslabón perdido de la educación*.
- Ordaz Rodríguez, M. Selene. (2015). El programa de Tutorías de una institución del nivel Medio Superior en México. *Revista Académica Conexión*. Año 4, No. 10, pp.34- 38.
- Ortega-Andrade, N.A. (2011) *Un modelo de tutoría universitaria para el aprendizaje de materiales instruccionales*. Educ.Educ. Vol.14, No.1 pp. 85-104. Recuperado de [http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icsa/LI\\_ProcCogn/Norma\\_Orte/1.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icsa/LI_ProcCogn/Norma_Orte/1.pdf)
- Padilla, G.E., Leal, F., Hernández, M. y Cabero, J. (2012): *Un reto para el profesor del futuro: La tutoría virtual*. Recuperado de <http://libros.uat.edu.mx/omp/index.php/editorialuat/catalog/book/42>
- Pagano, Claudia Marisa (2007). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. (Artículo en línea). *Revista de Universidad y Sociedad del*

- Conocimiento* (RUSC). Vol. 4, No.2. Recuperado de <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.html>
- Peñalosa, E. y Castañeda, S. (2011). Adaptación y confiabilidad del inventario de Estilos de Aprendizaje y Orientación Motivacional al Estudio (EDAOM) para la modalidad de aprendizaje en línea. *Revista mexicana de psicología educativa*, Vol. 2 (1) pp. 5-14. Recuperado de [http://www.psicol.unam.mx/silviamacotela/Pdfs/RMPE\\_2\(1\)\\_005\\_014.pdf](http://www.psicol.unam.mx/silviamacotela/Pdfs/RMPE_2(1)_005_014.pdf)
- Pozo, J.L. (1989). *Teorías cognitivas del aprendizaje*, Morata, Madrid
- Rabasa, E. y Caballero, G. (1982). *Mexicano: esta es tu constitución*. Cámara de diputados. México, D.F.
- Redorta, J. (2007). *Emoción y conflicto. Aprenda a manejar las emociones*. Barcelona: Paidós
- Reeve, J. (1994). *Motivación Y Emoción*. Ed Mc Graw Hill.
- Rinaudo, M.C., Chiecher, A., y Donolo, D. (2003). Motivación y uso de estrategias en estudiantes universitarios. *Revista anales de psicología*. Vol.19, No.1 pp.107-119.
- Rizo, C. Celia y Campistrous P. Luiz (1999). Estrategias de resolución de problemas en la escuela. *Relime* Vol.2, No.3, noviembre pp.31-45.
- Román Sánchez J.M. y Gallego Rico, S. (1994). *ACRA, Escala de Estrategias de Aprendizaje*. TEA Ediciones.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de Investigación*. Editorial Lumen: Buenos Aires
- Sánchez, Benítez Gema (2010). Las estrategias de aprendizaje a través del componente lúdico. *Revista Didáctica Español como lengua extranjera*. Universidad de Alcalá
- Sandoval A y Franchi L (2007). Una forma de determinar metacognición en estudiantes de Ingeniería. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB*. Vol.11 No.1 pp.91–112.
- Sanz, Gloria (2004). Guía metodológica para la creación y adaptación de cursos para la formación de e-learning. Centro de Investigación de Economía y Sociedad. Barcelona, España. Capítulo 6 La comunicación con los alumnos en un entorno virtual pp. 206-233.
- Sanz, R., Castellano, F., y Delgado, J. (1995). *Tutoría y orientación*. Cedecs: Barcelona, España

- Segovia, A. y Fresco, X. (2000). La acción tutorial. Recuperado de <http://webs.uvigo.es/ageps/crasga/Accituto.pdf>
- Sebastián, A. y Sánchez, M.F. (1999). La función tutorial en la universidad y la demanda de atención personalizada en la orientación. *Educación XXI*, 6, pp..245-263.
- Torrano, F. y González, M. C. (2004). El aprendizaje autorregulado: presente y futuro de la investigación. *Revista electrónica de Investigación Psicoeducativa 2* (1) Recuperado de [http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/3/espannol/Art\\_3\\_27.pdf](http://www.investigacion-psicopedagogica.org/revista/articulos/3/espannol/Art_3_27.pdf)
- SEP – SEMS RIEMS. Reforma Integral para la Educación Media Superior. Recuperado de <http://cosdac.sems.gob.mx/riems.php>
- SEP – PROSEDU (2006). Programa Sectorial de Educación (PROSEDU) 2007-2012. Recuperado de [http://www.sep.gob.mx/es/sep1/programa\\_sectorial](http://www.sep.gob.mx/es/sep1/programa_sectorial)
- SEP. (2008). *Metodología para el desarrollo de la Acción Tutorial en el Bachillerato General*. México: Autor
- SEP. (2012). Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior. Recuperado de [http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10787/1/images/Anexo\\_6Reporte\\_de\\_la\\_ENDEMS.pdf](http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10787/1/images/Anexo_6Reporte_de_la_ENDEMS.pdf)
- SEP. (2012). Programa de acción tutorial. Recuperado septiembre 2012, de <http://www.dgb.sep.gob.mx/02-m1/03-iacademica/04-actividadesparaescolares/acciontutorial/FI-PAT.pdf>
- Solé, Isabel (1999). *Estrategias de lectura*. Editorial Graó: Barcelona
- Taylor, S.J. & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós
- Tinto, V. (1989). La deserción en la educación superior, en: *Trayectoria escolar en la educación superior ANUIES*. México.
- Tovar-Gálvez, Julio Cesar (2008). Modelo metacognitivo como integrador de estrategias de enseñanza y estrategias de aprendizaje de las ciencias, y su relación con las competencias. *Revista Iberoamericana de Educación*, No. 46 (7) pp 1-9. Bogotá, Colombia.
- UNAM (2007). Bachillerato a Distancia. Ciencias de la Vida y de la Tierra II. Programa de estudio. UNAM.

- UNESCO. (1998). Declaración Mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: Visión y Acción. Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. UNESCO. París. Recuperado de <http://www.unesco.cl/pdf/actyeven/ppe/boletin/artesp/47-6.pdf>
- Universidad de Guadalajara. (2004). *Herramientas para la actividad tutorial II*. Programa Institucional de tutoría Académica de la Universidad de Guadalajara. Colección Apoyo al Tutor 2004
- Valle, A.; González, R.; Cuevas, L.; y Fernández, A. (1998). Las estrategias de aprendizaje: Características básicas y su relevancia en el contexto escolar. *Revista de Psicodidáctica*. No.6 pp.53-68 Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/psicodidactica/article/viewFile/87/83>
- Valle, A. A., González, C. R., Núñez P. J.C., Rodríguez M, S., y Piñeiro A. I. (2001). Diferencias en la utilización de estrategias de aprendizaje según el nivel motivacional de los estudiantes. *Revista de Investigación Educativa*. Vol.19, No.1, pp.105-126.
- Valle, A., Barca, A., González, R. & Núñez, J. C. (1999). Las estrategias de aprendizaje revisión teórica y conceptual. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 31 (3) pp.425-461. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80531302>
- Villatoro, C. y Vadillo G. (2009). B@UNAM: Interdisciplina y Actualización en un currículum integrado. *Revista Mexicana del Bachillerato a Distancia*. Número Especial 1, Vol.1.
- Woolfolk, A. (1996). *Psicología educativa*. Prentice Hall: México
- Zapata Ros, Miguel (2005). Brecha digital y educación a distancia a través de redes. Funcionalidades y estrategias pedagógicas para el e-learning. *Anales de documentación*, No. 8, pp.247-274.

### Apéndice A – Cronología segundo momento de la educación abierta y a distancia a la educación en línea

Año	Centro o Institución
1971	Centro para el Estudio de Medios y Procedimientos Avanzados de la Educación (CEMPAE)
1973	Colegio de Bachilleres - Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) Universidad Pedagógica Nacional (UPN) - Sistema Educativo a Distancia (SEAD)
1974	Instituto Politécnico Nacional IPN – Sistema Abierto Sistema Abierto de Educación Tecnológica Industrial (SAETI)
1976	Colegio de Bachilleres funda el Sistema de Enseñanza Abierta (SEA)
1978	Dirección General de Institutos Tecnológicos de la SEP – Sistema Tecnológico Abierto
1979	SEP firmó un convenio con ILCE produciría recursos audiovisuales para el sistema educativo nacional Preparatoria Abierta de la SEP
80's	Tele bachillerato TEBAEV (Veracruz) Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica CONALEP – Sistema de Modalidad Abierta (SMA)
1981	Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA)

Fuente: González G. (2005) Origen y desarrollo de la Educación a Distancia en México. Trabajo presentado en Encuentro Virtual Educa.

## Apéndice B - Cronología de las instituciones que ofertan educación en línea

Año	Centro o Institución
90´s	La Universidad de Educación a Distancia UMED, ofrece el Bachillerato a Distancia
1995	<p>Plan Nacional de Educación 1995-2000 de la SEP, se establece como prioritario el hacer llegar la educación a la mayor parte de la población de la República Mexicana.</p> <p>Los medios audiovisuales, informáticos e impresos se combinarán para apoyar la tarea educativa en las modalidades escolarizada, mixta y no escolarizada</p> <p>UNAM creó la Coordinación de Educación Abierta y a Distancia (CUAED), cuya función principal es agrupar los esfuerzos de educación abierta (SUA) de educación a distancia</p> <p>Instituto Politécnico Nacional (IPN), creó un campus virtual y un sistema de aprendizaje comunitario centrado en el estudiante con una red compuesta de 14 sedes en todo el País.</p>
2003	Colegio de Bachilleres ofrece Educación a Distancia para NMS
00´s	<p>Actualmente la ANUIES tiene registradas 14 instituciones con programas de ED.</p> <p>Universidad Autónoma de Nuevo León</p> <p>Universidad de Guadalajara</p> <p>Instituto Politécnico Nacional</p> <p>Universidad Autónoma de México</p> <p>Universidad Autónoma de Aguascalientes</p> <p>Gobierno del distrito Federal</p> <p>Universidad Autónoma del Estado de México</p>

Fuente: González G. (2005) Origen y desarrollo de la Educación a Distancia en México. Trabajo presentado en Encuentro Virtual Educa.

## Apéndice C - SEDES DELEGACIONALES<sup>25</sup>

Sedes Delegacionales	
<b>ÁLVARO OBREGÓN</b>	<b>ÁLVARO OBREGÓN</b> Biblioteca Barrio Norte Preconcreto
<b>AZCAPOTZALCO</b>	<b>AZCAPOTZALCO</b> Museo de Arte Tridimensional
<b>COYOACÁN</b>	<b>COYOACÁN</b> Biblioteca Dr. Mario de la Cueva Centro de Desarrollo Comunitario Cantera
<b>CUAJIMALPA</b>	<b>CUAJIMALPA</b> Biblioteca Centro Cultural Cuajimalpa Centro Cultural Sor Juana Inés de la Cruz
<b>CUAUHTÉMOC</b>	<b>CUAUHTÉMOC</b> Biblioteca Gilberto Owen Pórtico Antonio Caso Centro Cibernético Obrera
<b>GUSTAVO A. MADERO</b>	<b>GUSTAVO A. MADERO</b> C. Deportivo Rosendo Arnaiz C. Femenil de Trabajo 25 de Julio M. de Bienestar Social Forestal III
<b>IZTACALCO</b>	<b>IZTACALCO</b> CC. Javier Barros Sierra CC. José Martí CC. Rodolfo Neri Vela CC. Rosario Castellanos
<b>IZTAPALAPA</b>	<b>IZTAPALAPA</b> Biblioteca Guadalupe Centro Multidisciplinario El Casetón Centro Social Gabriela Mistral Centro Comunitario Valle de Luces
<b>MAGDALENA CONTRERAS</b>	<b>MAGDALENA CONTRERAS</b> La Magdalena Contreras
<b>MILPA ALTA</b>	<b>MILPA ALTA</b> Centro Social San Antonio Tecomitl Centro Deportivo Herrerías Biblioteca Pública de San Salvador Cuauhtenco
<b>TLÁHUAC</b>	<b>TLÁHUAC</b> Biblioteca Santa Cruz
<b>TLALPAN</b>	<b>TLALPAN</b> Digna Ochoa
<b>VENUSTIANO CARRANZA</b>	<b>VENUSTIANO CARRANZA</b> Instalaciones IEMS
<b>XOCHIMILCO</b>	<b>XOCHIMILCO</b> Casa de la Cultura Juan Badiano Biblioteca Quirino Mendoza

Las Sedes cumplen con un horario de martes a domingo de 8:45 de la mañana a 13:00 horas y de 15:00 a 19:30 horas y los fines de semana que corresponden a la aplicación de exámenes finales cuentan con un horario de viernes a domingo de 8:00 a 20:00 horas.

También se cuenta con 43 edu@ulas, siendo los espacios en los cuales también acudir para estudiar y hacer sus actividades, a diferencia es que en las edu@ulas no cuentan con personal técnico que apoye en sus dudas con respecto a la plataforma y tampoco es un lugar en los que puedan realizar su examen final.

<sup>25</sup> [http://www.ead.df.gob.mx/portal/mapas\\_sedes](http://www.ead.df.gob.mx/portal/mapas_sedes)

Apéndice D – EJEMPLO PERFIL PROFESIOGRÁFICO<sup>26</sup>

	<b>B @ UNAM</b>	
	Asignatura: Ciencias de la Salud II	
Plan:	2006	Créditos: 10
Bachillerato:	Módulo I	Tiempo de dedicación total: 80 horas
Carácter:	Obligatorio	Clave:
<p><b>Propósito general</b> El estudiante desarrollará una comprensión de la interrelación de factores biológicos, psicológicos y socioculturales en el comportamiento, de los problemas y soluciones aportados por los sistemas de salud pública, de lineamientos de promoción de la salud para el autocuidado, para que incorpore estilos de vida que contribuyan a la prevención de enfermedades en su ámbito de influencia.</p>		
<p><b>Requerimientos previos (conocimientos y habilidades)</b> Conocimientos: importancia de la homeostasis, del metabolismo, antecedentes de la anatomía de los sistemas digestivo, respiratorio, circulatorio y reproductor y principales avances en el campo de la salud, además de la célula como unidad estructural y funcional de los seres vivos incluyendo al hombre, así como la importancia de las biomoléculas en el funcionamiento de los sistemas y como componentes en la nutrición. Habilidades: comprensión lectora, producción de informes tales como informes de lecturas y ensayos escolares, argumentación, análisis, síntesis y cuestionamiento, interpretación y fundamentación crítica; monitoreo, revisión y planeación.</p>		
<p><b>Asignaturas relacionadas</b> <i>Ciencias de la salud I, Medio ambiente y bioética y Modelos cuantitativos en ciencias de la vida.</i></p>		
<p><b>Perfil profesional</b> Profesores con experiencia mínima de 5 años en la enseñanza media superior, con licenciatura terminada en Medicina y Psicología.</p>		
<p><b>Perfil profesional del asesor de la asignatura</b> Licenciatura y/o posgrado en: Medicina, Psicología, Biología e Investigación Biomédica Básica. Se requiere experiencia mínima de 2 años como profesor de bachillerato y haber sido certificados como asesores de B@UNAM en la asignatura a impartir*.</p>		

\* Se señala el perfil de los asesores con base en los nombres de las carreras en la UNAM. Para los casos de egresados de otras instituciones, el Comité Académico acreditará la suficiencia de la carrera correspondiente a partir de la revisión del plan de estudios del candidato.



**Ciencias de la salud II**  
*Programa de estudio*

Octubre de 2008

<sup>26</sup> <http://www.bunam.unam.mx/mapaCurri/cienciasSaludII.pdf>

## APÉNDICE E – CUESTIONARIO PARA TUTORES

### ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN EN EL BACHILLERATO A DISTANCIA DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

#### CUESTIONARIO PARA TUTOR@S

##### DATOS GENERALES

Fecha \_\_\_\_\_ Folio \_\_\_\_\_  
 Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_  
 Licenciatura en: \_\_\_\_\_ Maestría en: \_\_\_\_\_  
 Experiencia en tutorías modalidad presencial \_\_\_ años y en modalidad en línea \_\_\_ años.  
 Fecha de ingreso al B@D: Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_  
 Curso 1206 trabajé en el módulo \_\_\_\_\_ con \_\_\_\_\_ grupos.  
 Módulos en los que has participado: M1 \_\_\_\_\_ M2 \_\_\_\_\_ M3 \_\_\_\_\_ M4 \_\_\_\_\_

Estimado Tutor(a):

El presente instrumento tiene la finalidad de conocer las estrategias que implementaste a lo largo del curso 12. Se te solicita responder de manera objetiva, sincera y respetuosa. El manejo de la información es totalmente confidencial.

##### RESPONDE DE ACUERDO A LO QUE SE SOLICITA

**1 ¿Qué es para ti la tutoría?**

---



---

**2 ¿Cuál es el objetivo principal del tutor en el B@D?**

---

**3 Escribe 3 funciones que tiene el tutor en el B@D:**

---



---



---

**4 ¿Cómo defines a las estrategias dentro de tu campo laboral como tutor en el B@D?**

---



---

**5 Como parte de tu organización ¿cuentas con un plan de trabajo?... SI \_\_ NO \_\_**

Describe las actividades que llevas a cabo durante cada semana del curso:

1er semana	2da semana	3er semana	4ta semana

**6 ¿Qué herramientas y recursos ocupas para apoyarte en tu labor como tutor?**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Internet         | <input type="checkbox"/> BAM                   | <input type="checkbox"/> Computadora      |
| <input type="checkbox"/> Laptop u otra    | <input type="checkbox"/> Correo institucional  | <input type="checkbox"/> Correo personal  |
| <input type="checkbox"/> Presentaciones   | <input type="checkbox"/> Lecturas electrónicas | <input type="checkbox"/> Diseño de apoyos |
| <input type="checkbox"/> Programas Office | <input type="checkbox"/> Skype                 | <input type="checkbox"/> Blogs            |
| <input type="checkbox"/> Facebook         | <input type="checkbox"/> Webs                  | <input type="checkbox"/> Otros            |
| _____                                     | _____  | _____                                     |

**7 ¿Qué herramientas y recursos ocupas para apoyar a los alumnos?**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Internet         | <input type="checkbox"/> BAM                   | <input type="checkbox"/> Computadora      |
| <input type="checkbox"/> Laptop u otra    | <input type="checkbox"/> Correo institucional  | <input type="checkbox"/> Correo personal  |
| <input type="checkbox"/> Presentaciones   | <input type="checkbox"/> Lecturas electrónicas | <input type="checkbox"/> Diseño de apoyos |
| <input type="checkbox"/> Programas Office | <input type="checkbox"/> Skype                 | <input type="checkbox"/> Blogs            |
| <input type="checkbox"/> Facebook         | <input type="checkbox"/> Webs                  | <input type="checkbox"/> Otros            |
| _____                                     | _____  | _____                                     |

**8 Qué haces cuando los alumnos:**

- no ha ingresado a plataforma
- refieren problemas emocionales
- refieren problemas académicos
- refieren problemas laborales y/o de salud


**9 Escribe:**

Tres fortalezas que tiene la tutoría en línea

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tres fortalezas que tienes como tutor(a) en línea

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tres debilidades que tiene la tutoría en línea

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tres debilidades que tienes como tutor(a) en línea

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**10 Señala con una “X” ¿qué estrategias has puesto en práctica con tus alumnos durante el curso 1205? y escribe en qué caso usaste cada una:**

\_\_\_ Organización de tiempos

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Planteamiento de objetivos

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estrategias de repaso

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estrategias para aprendizaje significativo

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estrategias motivación intrínseca

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estrategias para la solución de problemas

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Creación de cronogramas

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estímulo positivo por avances

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estrategias de memorización

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estrategias metacognitivas

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estrategias de motivación extrínseca

\_\_\_\_\_

\_\_\_ Estrategias de comunicación escrita

\_\_\_\_\_

## APÉNDICE F - ANÁLISIS PLAN SEMANAL DE ACTIVIDADES

Semana	Actividades realizadas por el tutor	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensaje de bienvenida a asesores</li> <li>• Mensaje de bienvenida a estudiantes</li> <li>• Envío plan de trabajo y recordatorio de funciones como tutor</li> <li>• Reforzar la forma de trabajo de cada asesor</li> <li>• Identificar alumnos con borrado de actividades y enviar formato a coordinación</li> <li>• Descargar en Excel nombres de los estudiantes de cada grupo</li> <li>• Organizar información de cada uno de los grupos con los que se trabajará</li> <li>• Revisión de accesos de estudiante y asesores</li> <li>• Revisión de avance de actividades</li> <li>• Reporte de alumnos que no tienen asignatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de desempeño académico mensual e individual.</li> <li>• Enviar formato ISDE a cada uno de los asesores</li> <li>• Revisar record de alumnos</li> <li>• Solución de problemas administrativos</li> <li>• Envío correo electrónico a quienes no han ingresado</li> <li>• Envío mensajes con frases motivacionales</li> <li>• Llamar a los alumnos que no tienen ingreso a plataforma</li> <li>• Trabajo colaborativo con asesores (comunicación con asesor para situaciones particulares)</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir ISDE de cada asesor</li> <li>• Revisar que el asesor haya enviado el plan semanal de actividades</li> <li>• Revisión de avance de actividades individuales</li> <li>• Recordatorio de actividades pendientes a estudiantes</li> <li>• Mensajes de seguimientos a los estudiantes (personalizado de felicitación, preguntando por el atraso de actividades o bien por el motivo de su no ingreso)</li> <li>• Apoyo didáctico información y estrategias E – A</li> <li>• Mensaje con estrategias de aprendizaje</li> <li>• Enviar estrategias a estudiantes para ponerse al corriente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamar a los alumnos con atraso</li> <li>• Responder mensajes</li> <li>• Recibir ISDE de cada asesor</li> <li>• Revisión de avance de actividades individuales</li> <li>• Revisar avance de actividades</li> <li>• Revisión de retroalimentaciones de los asesores</li> <li>• Mediar con asesores y generar acuerdos de envío de actividades</li> <li>• Trabajo colaborativo con asesores (comunicación con asesor para situaciones particulares)</li> <li>• Envío mensaje con inactividad de alumnos a coordinación</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enviar retroalimentación con observaciones a los asesores</li> <li>• Mensajes de seguimientos a los estudiantes (personalizado de felicitación, preguntando por el atraso de actividades o bien por el motivo de su no ingreso)</li> <li>• Revisión de avances</li> <li>• Revisión retroalimentaciones</li> <li>• Llamar por teléfono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información para solicitar cambio de examen final</li> <li>• Enviar información de materias optativas a los alumnos (Módulo 4)</li> <li>• Enviar información a coordinación sobre materias optativas</li> <li>• Trabajo colaborativo con asesores (comunicación con asesor para situaciones particulares)</li> </ul>

4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recordatorio sobre la última semana de trabajo</li> <li>• Recordatorio para responder el cuestionario de opinión</li> <li>• Envió recomendaciones e indicaciones para presentación de examen</li> <li>• Preparación para examen</li> <li>• Recordatorio fechas de examen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avisar a alumnos que no ingresaron sobre la asignación de NP</li> <li>• Revisión de la presentación de exámenes finales (exámenes cerrados, y caos especiales)</li> <li>• Indicaciones generales sobre contingencias en exámenes</li> <li>Mensaje de cierre</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento y elaboración de reporte grupal, del asesor</li> <li>• Notificar a los asesores que calificaciones no debe cerrar</li> <li>• Elaboración reporte para exámenes extemporáneos</li> <li>• Enviar formato de permisos especiales a coordinación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar a los alumnos con examen extemporáneo</li> <li>• Formatos con datos de aprobación, deserción y aprobación</li> <li>• Revisión de cierre de grupos y notificar a la coordinación</li> <li>Enviar concentrado de ISDE a coordinación</li> </ul>

Fuente: Elaborado por la autora a partir del análisis de la información obtenido del análisis de los cuestionarios aplicados a los tutores de Bachillerato a Distancia del GDF

## APÉNDICE G - ENCUESTA DE OPINIÓN PARA ALUMNOS

### ESTRATEGIAS DE RETENCIÓN EN EL BACHILLERATO A DISTANCIA DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

#### ENCUESTA DE OPINIÓN PARA ALUMN@S

#### DATOS GENERALES

Nombre \_\_\_\_\_ Matrícula \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_  
 Edo. Civil \_\_\_\_\_ No. Hij@s \_\_\_\_\_ Trabajas \_\_\_\_\_ Horario laboral \_\_\_\_\_  
 Curso 1206 Asignatura \_\_\_\_\_ Módulo \_\_\_\_\_  
 Tutor \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Estimado Estudiante:

El presente instrumento tiene la finalidad de conocer el trabajo desempeñado por tu tutor(a) durante el **curso 12**. Se te solicita responder de manera objetiva, sincera y respetuosa. El manejo de la información es totalmente confidencial.

#### RESPONDE DE ACUERDO A LO QUE SE SOLICITA

1 Menciona ¿Cuál es la función principal de tu tutor? \_\_\_\_\_

2 Fue útil contar con la figura de un tutor(a)..... Sí No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

#### Tu tutor(a):

3 Se presentó (*te dijo su nombre, explicó brevemente sus funciones en el curso*)..... Sí No

4 Te dio la bienvenida al curso..... Sí No

5 Te proporcionó las fechas de tu curso (*inicio y fin de curso y de unidades, fechas de examen final*)..... Sí No

6 Te escribió un mensaje al final del curso (*con indicaciones generales y de despedida del curso*)..... Sí No

7 Mantuvo comunicación contigo al menos una vez a la semana..... Sí No

8 Generó un clima de respeto y confianza Siempre Casi Algunas Casi Nunca

siempre veces nunca

9 Mantuvo comunicación contigo Siempre Casi Algunas Casi Nunca

siempre veces nunca

10 Mantuvo comunicación vía mensajero Siempre Casi Algunas Casi Nunca

siempre veces nunca

11 Mantuvo comunicación vía correo electrónico Siempre Casi Algunas Casi Nunca

siempre veces nunca

12 Mantuvo comunicación vía telefónica Siempre Casi Algunas Casi Nunca

siempre veces nunca

13 Mostró disposición para atender tus dudas Siempre Casi Algunas Casi Nunca

siempre veces nunca

14 Resolvió tus dudas o inquietudes Siempre Casi Algunas Casi Nunca

siempre veces nunca

15 Mostró interés en los problemas académicos Siempre Casi Algunas Casi Nunca

siempre veces nunca

16 Mostró interés en los problemas personales	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
17 Mostró interés en los problemas familiares	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
18 Estuvo al pendiente de tus avances semanalmente	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
19 Te propuso estrategias y/o técnicas de estudio	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
20 Te estimuló a que generaras tu propio cronograma	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
21 Te estimuló a organizar tus tiempos y actividades	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

22 En caso de que hubieras tenido algún atraso en el curso, te contactó por algún medio..... Sí No  
 ¿Cuál(es)? \_\_\_\_\_

23 Te motivó constantemente a seguir con tu curso..... Sí No

24 Te ayudó a mejorar tu rendimiento académico..... Sí No  
 ¿Por qué? \_\_\_\_\_

25 Escribe algunas ventajas de poder contar con un tutor

---

26 ¿Qué mejoras propondrías al trabajo que ha realizado tu tutor(a) en el curso 1205?

---

## APÉNDICE H - Ejemplo del mensaje enviado a los alumnos para la aplicación de la encuesta

Búsqueda Imágenes Correo Drive Calendar Sites Grupos Contactos Maps Más -

sofia.hernandez@educaciondf.net

Correo

REDACTAR

Recibidos Enviados

Mensaje para enviar a módulo 2

Diana Sofia Hernández López sofia.hernandez@educaciondf.net

19 sep

Estimada Nickthei, América y Gina:

Para continuar con el trabajo de la maestra Gabriela Ruíz, tuora del Bachillerato, les quiero pedir una encuesta especial, el envío o reenvío del emsaje para llenar la encuesta que comentamos en aquella reunión con ustedes.

El mensaje les pido enviarlo sólo a MÓDULO II y que sea vía mensajero y correo electrónico.

Abrazos  
Diana

MENSAJE PARA ALUMNOS:  
Estimado estudiante:

Te saludo con gusto, quiero solicitar de tu apoyo para la realización de una encuesta de opinión, la cual tiene como finalidad conocer el trabajo desempeñado **por tu tutor en el último curso que has concluido**.

La información es confidencial y su uso será exclusivo para la realización de una investigación; te pedimos respuestas de manera objetiva, sincera y respetuosa.

Lo único que debes hacer es ingresar a la siguiente liga: <http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=1329805&MT=X#inicio> y responder las preguntas que ahí se encuentran, una vez que finalices solo debes dar click al botón que aparece al final de la pantalla "FIN".

La encuesta estará en línea a partir del día de hoy, **miércoles 19 de Septiembre y hasta el próximo Domingo 23 de septiembre**, la encuesta solo te tomará máximo 5 a 10 minutos.

## APÉNDICE I – ENCUESTA FÁCIL<sup>27</sup>

Cabe señalar que dada a estructura de dicha herramienta los datos generales de los estudiantes quedan al inicio de la numeración, y por un error de captura una pregunta se repitió, por tal motivo la numeración cambia con respecto al Apéndice G, pero sigue siendo el mismo instrumento.

**encuestas online - softwa...**

www.encuestafacil.com/MiArea/Cuadro\_Control\_Mis\_Encuestas.aspx

Reacto... Google Portal del Bachillerat... ESAD Correo de Educació... Google Apps Coordinación de Op... II Coloquio Nacional... Fase Virtual RadioAlternativa

Idiomas: Español | English | Português Brasil | Português | Italiano | Français | Deutsch | Pycckий

**encuestafacil.com**

OCLTA | NUEVA ENCUESTA | MIS ENCUESTAS | MIS LISTAS | MI CUENTA

**ACCESO DE USUARIOS:**  
 Dirección de correo: rodriguez.secretaria@gmail.com  
 Contraseña: \*\*\*\*\* Logout

**Mis encuestas**  
 Utiliza este cuadro para editar tus encuestas, abrirlas o cerrarlas al público, determinar el método de envío y ver los resultados.

Cuenta: Gratuita  
 Nº de encuestas y respuestas: Ilimitadas  
 Límite de visualización: 100 cuestionarios por encuesta. 90 días desde la creación de la encuesta. [Amplia ahora desde solo \\$19 USD](#)

Visita la pagina de [Funcionalidades](#) para conocer en detalle las características de cada cuenta.

Nueva encuesta Editar encuesta Opciones Links a encuesta Compartir Resultados Vaciar Eliminar Transferir encuesta

Carpetas: -- Todas -- Gestionar carpetas

Título	Entreg.	Contestados	Eliminados	Alta	Abrir/Cerrar
<a href="#">CUESTIONARIO DE OPINIÓN PARA ALUMNOS Módulo IV</a>	59	37	0	06/09/2012 11:24:04	Cerrada al público
<a href="#">CUESTIONARIO DE OPINIÓN PARA ALUMNOS Módulo III</a>	127	92	0	06/09/2012 11:22:38	Cerrada al público
<a href="#">CUESTIONARIO DE OPINIÓN PARA ALUMNOS Módulo II</a>	150	81	0	06/09/2012 11:21:20	Cerrada al público
<a href="#">CUESTIONARIO DE OPINIÓN PARA ALUMNOS Módulo I</a>	110	63	0	06/09/2012 11:19:27	Cerrada al público
<a href="#">CUESTIONARIO DE OPINIÓN PARA ALUMNOS</a>	981	597* + Info.	0	28/08/2012 11:55:34	Cerrada al público

Encuestas por página: 5 1 2 3 4 5 6 7

**\*Tenemos más cuestionarios recogidos en algunas de tus encuestas**

Entregados: Nº de veces que han hecho click en el link de la encuesta y se ha entregado un cuestionario.  
 Contestados: Nº de cuestionarios de una encuesta con al menos una pregunta contestada.

06:15 p.m. 14/11/2012

encuesta online - CUESTIONARIO DE OPINIÓN PARA ALUMNOS Módulo I - Google Chrome

www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=1329801&MT=X#Inicio

**CUESTIONARIO DE OPINIÓN PARA ALUMNOS Módulo I** Abandonar->

**1.- Estimado Estudiante: El presente instrumento tiene la finalidad de conocer el trabajo desempeñado por tu tutor(a)**

Instrucciones:  
 Se te solicita responder de manera objetiva, sincera y respetuosa. El manejo de la información es totalmente confidencial.

**\*1.**

Edad:

Sexo:

Curso:

Matrícula:

Asignatura:

Estado Civil:

No. de hijos:

Nombre:

Trabajas (si/no), horario laboral:

Módulo:

Tutor(a):

Fecha:

**\*2. Menciona, ¿cuál es la función principal de un tutor?**

<sup>27</sup> <http://www.encuestafacil.com/RespWeb/Cuestionarios.aspx?EID=1329801&MT=X#Inicio>

\*3. ¿Fue útil contar con la figura de un tutor(a)?

- Sí  
 No  
 ¿Por qué?

\*4. ¿Se presentó?(te dijo su nombre, explicó brevemente sus funciones en el curso)

- Sí  
 No

\*5. ¿Se presentó?(te dijo su nombre, explicó brevemente sus funciones en el curso)

- Sí  
 No

\*6. ¿Te dio la bienvenida al curso?

- Sí  
 No

\*7. ¿Te proporcionó las fechas de tu curso? (inicio y fin de curso y de unidades, fechas de examen final)

- Sí  
 No

\*8. ¿Te escribió un mensaje final del curso? (con indicaciones generales y de despedida del curso)

- Sí  
 No

\*9. ¿Mantuvo comunicación contigo al menos una vez a la semana?

- Sí  
 No

\*10. ¿Generó un clima de respeto y confianza?

- Siempre  
 Casi siempre  
 Algunas veces  
 Casi nunca  
 Nunca

\*11. ¿Mantuvo comunicación contigo?

- Siempre  
 Casi siempre  
 Algunas veces  
 Casi nunca  
 Nunca

\*12. ¿Mantuvo comunicación vía mensajero?

- Siempre  
 Casi siempre  
 Algunas veces  
 Casi nunca  
 Nunca

\*13. ¿Mantuvo comunicación vía correo electrónico?

- Siempre  
 Casi siempre  
 Algunas veces  
 Casi nunca  
 Nunca

\*14. ¿Mantuvo comunicación vía telefónica?

- Siempre  
 Casi siempre  
 Algunas veces  
 Casi nunca  
 Nunca

\*15. ¿Mostró disposición para atender tus dudas?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*16. ¿Resolvió tus dudas o inquietudes?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*17. ¿Mostró interés en los problemas académicos?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*18. ¿Mostró interés en los problemas personales?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*19. ¿Mostró interés en los problemas familiares?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*20. ¿Estuvo al pendiente de tus avances semanalmente?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*21. ¿Te propuso estrategias y/o técnicas de estudio?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*22. ¿Te estimuló a que generaras tu propio cronograma?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*23. ¿Te estimuló a organizar tus tiempos y actividades?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Casi nunca
- Nunca

\*24. En caso de que hubieras tenido algún atraso en el curso, ¿te contactó por algún medio?

- Sí
- No
- ¿Cuá(les)?

\*25. ¿Te motivó constantemente a seguir con tu curso?

- Si  
 No

\*26. ¿Te ayudó a mejorar tu rendimiento académico?

- Si  
 No  
 ¿Por qué?

\*27. Escribe algunas ventajas de poder contar con un tutor:

\*28. ¿Qué mejoras propondrías al trabajo que ha realizado tu tutor(a) en el curso?

La encuesta ha concluido.

Muchas gracias por tu colaboración.

Fin->

100%

Encuestafacil.com no es responsable de ningún contenido enviado y/o incluido en esta encuesta.

Crea gratis tus encuestas online [encuestafacil.com](http://encuestafacil.com)

¿Necesita tu empresa una red privada corporativa?. Prueba [makeanet.com](http://makeanet.com)

APÉNDICE J – Informe de Seguimiento y Desempeño Estudiantil (ISDE)

		A	B	C	D	E	F
1		<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y DESEMPEÑO ESTUDIANTIL</b>					
2		 					
3		<b>GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL</b>					
4		Secretaría de Educación					
5		<b>Bachillerato a Distancia</b>					
6		<b>GRUPO:</b> 1206-0302-01 <b>ASIGNATURA:</b> Dialógica y Argumentación <b>ASESOR(A):</b> _____ <b>CORREO ELECTRÓNICO:</b> @educaciondf.net <b>TUTOR(A):</b> _____					
7		<b>MATRÍCULA Y NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE</b>					
8							
9							
10				Reporte 2do. lunes de curso asesor(a)	Respuesta miércoles de curso tutor(a)	Reporte 3er. lunes de curso asesor(a)	Respuesta miércoles de curso tutor(a)
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							

Ejemplo hoja de Excel ISDE del curso 1206, julio 2012

# APÉNDICE J – Informe de Seguimiento y Desempeño Estudiantil (ISDE)

1206\_Concentrado ISDEs [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel uso no comercial

Archivo Insertar Diseñar de página Fórmulas Datos Revisar Vista

A1 INFORME DE SEGUIMIENTO Y DESEMPEÑO ESTUDIANTIL

**GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL**  
Secretaría de Educación

**Bachillerato a Distancia**

**INFORME DE SEGUIMIENTO Y DESEMPEÑO ESTUDIANTIL**

	A	B	C	D	E	F	G	H
1								
2								
3		GRUPO: 1206-0302-01						
4		ASIGNATURA: Dialógica y Argumentación						
5		ASESOR(A):						
6		CORREO ELECTRÓNICO:						
7		TUTORIA(A):						
8								
9		MATRÍCULA Y NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE						
10	1		Reporte 2do. jueves de curso	Reporte 3er. lunes de curso asesor	Reporte jueves de curso tutoría	Respuesta 3er. jueves de curso tutoría	Calificación final asignada	Observaciones Generales
11	2		No ha realizado	No ha realizado	No ha realizado	Se está escribiendo	NP	Es un grupo que en general al inicio no tuvo ingreso constante, pocos estuvieron al corriente en el envío de las actividades;
12	3		Avanza en tiempo,	Avanza en tiempo,	Avanza en tiempo,	Pide técnicas de	8	acerca de los alumnos que nunca ingresaron sucedio
13	4		No ha realizado	No ha realizado	No ha realizado	Se deja recado con	NA	localización por ninguna de las 3 vías y aún dejando recados o aún hablando hablado con ellos.
14	5		Retraso, le faltan 2	Poco retraso, le faltan 2	Poco retraso, le faltan 2	Se motiva a que siga	8	Con el apoyo del Asesor se mantuvo a los estudiantes
15	6		No ha realizado	Retraso, solo ha	Retraso, solo ha	39 Se escribe mensaje	6	trabajando y participando en las actividades y reucriendo a todas las estrategias posibles para que se mantuvieran al corrínete, sobre todo con las actividades en equipo.
16	7		Retraso, solo ha	No ha realizado	No ha realizado	Tuvo problemas, pero	NA	Los alumnos que no lograban concluir en tiempo sus actividades, se promovio el establecimiento de
17	8		Avanza en tiempo y	Problemas laborales, se	Poco retraso, le faltan 2	Se motiva a que siga	6	
18	9		Avanza en tiempo,	ENVIÉ MENSAJE / Refiere	Pero envia actividades.	Revisando su caso, aún	7	
19	10		No ha realizado	Se escribe mensaje en	Retraso, solo ha	Se pregunta si ha	NA	
20	11		No ha realizado	2 mensajes (mantes y	No ha realizado	Misma situación que la	NP	
21	12		No ha realizado	Refiere que la recursa,	No ha realizado	Teléfono FS / Cvelular	NP	
22	13		Retraso, solo ha	Refiere que ya se	Retraso, solo ha	Un poco atrasado y por	NA	
23	14		No ha realizado	Ya no la veo en la lista	Es cierto, ya no está.	Baja del grupo	NP	
24	15		No ha realizado	Por problemas	No ha realizado	Teléfono no funciona,	NA	
25	16		Retraso, le faltan 2	Refiere que ha tenido	No ha realizado	Cambios en su trabajo,	8	
26	17		Avanza en tiempo y	Su atraso es porque	Avanza en tiempo y	Se escribe para felicitar	7	
27	18		Avanza en tiempo y	Se hablo con él y se	No ha realizado	Se habla con él; me	8	
28	19		Avanza en tiempo y	Responde mensaje	Avanza en tiempo y	Responde mensaje, no	NP	
29	20		No ha realizado	Se hablo con familiar	No ha realizado	No podrá hacer su	9	
30	21		Retraso, solo ha	Se escribe mensaje en	Avanza en tiempo y	Reponde mensaje; sin	7	
31			Retraso, solo ha	Se han escrito mensajes	Poco retraso, le faltan 2	Se motiva a que siga	7	

1206-0302-01 1206-0302-02 1206-0303-02 1206-0303-03 1206-0304-03 1206-0304-04 1206-0305-01 1206-0305-02

Listo

Ejemplo Concentrado de ISDE enviado a Coordinación