

El coordinador de sede: estrategia para la permanencia de los estudiantes del BTBD (Polivirtual)

María del Carmen Cubillas López

The in-site coordinator: a strategy for students' retention at BTBD (Polivirtual)

Resumen

Este estudio fundamenta la importancia de la intervención del coordinador de sede en el Centro de educación continua unidad Campeche ante la carencia del profesor-tutor en el Bachillerato tecnológico bivalente modalidad no escolarizada del Instituto Politécnico Nacional. El objetivo del trabajo se orientó a describir la importancia de la figura del coordinador de sede en la permanencia de los estudiantes hasta el egreso. Es un estudio bajo el diseño metodológico cuantitativo exploratorio, con una muestra de cinco egresados del bachillerato y el empleo de los siguientes instrumentos: cuestionario *Hoja de vida* diseñado por la Unidad Politécnica para la Educación Virtual del IPN, *Principales obstáculos y Condiciones académicas de los estudiantes*, estos dos últimos formulados a partir del análisis de fuentes documentales para la identificación y determinación de las categorías pertinentes para el análisis.

Palabras clave: coordinador de sede; profesor-tutor; funciones; Centro de educación continua

Abstract

This paper depicts the importance of the in-site coordinator's intervention at the Centro de educación continua Unidad Campeche, in view of the lack of teacher-tutors in the online program Bachillerato tecnológico bivalente of Instituto Politécnico Nacional. The objective of this project was to describe the importance of the activities of the in-site coordinator in relation to students' retention until graduation. It was a quantitative exploratory design that involved a sample of five high school graduates. Several instruments were used: the *Life sheet questionnaire* developed by Unidad Politécnica para la Educación Virtual (IPN), as well as two questionnaires based on a review of the literature. They are entitled *Main obstacles* and *Academic conditions* of students and were aimed at identifying and determining the relevant categories of the analysis.

Key words: in-site coordinator; teacher-tutor; roles; Centro de educación continua

Introducción

Las limitaciones y necesidades de los estudiantes han obligado al coordinador de sede (CS) en el Centro de educación continua unidad Campeche (CECCAM) a formarse en el manejo de la plataforma Polivirtual, generar estrategias de comunicación con los responsables de las áreas de gestión escolar, Unidad de tecnología y campus virtual en las diferentes unidades académicas del Instituto. Ello le permite estar en posibilidad de apoyar y motivar a los estudiantes y brindarles información y orientarles en la gestión de trámites e inscripción a unidades de aprendizaje, entre otras tareas.

El primer acercamiento que los estudiantes hacen por iniciativa propia es con el Centro, desanimados y agobiados, esperando ser atendidos, hacer un contacto cara a cara, tener a alguien a quien identificar, establecer un acercamiento que les brinde apoyo para continuar en el Bachillerato tecnológico bivalente a distancia (BTBD) del IPN.

El profesor-tutor, como estrategia de acompañamiento del estudiante, hasta el momento, no figura en el marco de los trabajos en la plataforma Polivirtual para los alumnos inscritos al CECCAM. Las razones las desconocemos, pero es a partir de esta omisión que el CS asume parte de las funciones, beneficiando la permanencia de los estudiantes y egreso del programa.

Contexto de la investigación

Centro de educación continua unidad Campeche (CECCAM). Ha sido sede partícipe de 12 procesos de admisión al BTBD (2008-2019). Durante ese tiempo se ha promovido la oferta educativa entre la población del estado. La respuesta y participación ha sido de 281 personas inscritas y solo hay seis egresados, como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Comportamiento de ingreso y egreso del BTBD en el CECCAM

1	SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN	PRESENTACIÓN DE EXAMEN DE ADMISIÓN	ACREDUTACIÓN DEL CURSO PROPEDEÚTICO	ACEPTADOS	INSCRITOS	EGRESADOS
2008-2009	28	12	12	6	3	0
2009-2010	17	13	13	6	1	1
2010-2011	16	13	1	1	1	0
2011-2012	12	12	8	7	7	0
2012-2013	17	14	14	13	13	0
2013-2014	55	20	20	16	16	4
2014-2015	60	51	29	23	23	1
2015-2016A	30	21	10	9	8	0
2015-2016B	17	6	6	1	1	0
2016-2017	21	18	10	10	10	0
2017-2018	4	4	4	4	4	0
2018-2019	4	1	1	1	0	0
TOTAL	281	185	128	97	87	6

Fuente: Propia del autor, con base en los expedientes generados por el CECCAM

Bachillerato tecnológico bivalente a distancia (BTBD) del IPN. Los trabajos surgen de la denominada Reforma integral para la educación media superior (RIEMS), un proyecto que estableció como objetivo la creación del Sistema nacional de bachillerato (SNB) sustentado en cuatro ejes, y uno de ellos fue el que determinó la incorporación al establecer la “definición y reconocimiento a las porciones de la oferta en educación superior” (Huerta, 2014, p.102).

El modelo pedagógico BTBD fue diseñado bajo un esquema mixto entre educación presencial y educación a distancia, que le permite al estudiante elegir unidades de aprendizaje en línea. La unidad responsable y quien lo coordina es la Unidad Politécnica para la Educación Virtual (UPEV).

El modelo de operación del Polivirtual cuenta con un esquema de atención que integra la participación de tres figuras importantes: “el *Profesor-Autor*, quien realiza la planeación didáctica y desarrolla los contenidos temáticos, diseña las actividades y los mecanismos de evaluación de las Unidades de Aprendizaje; el *Profesor-Asesor*, experto en el conocimiento disciplinar, encargado de guiar y facilitar el proceso de aprendizaje del estudiante, apoyado en los contenidos didácticos digitales, atiende a grupos integrados entre 15 y 40 estudiantes. Y, por último, el *Profesor-Tutor*, encargado de dar seguimiento y quien acompaña al estudiante durante su trayectoria académica, brindándole apoyo en el ámbito socio-afectivo del proceso de aprendizaje” (IPN-UPEV, 2016, pp. 13-14), así como ofrecer orientación, organización académica, escolar y administrativa del programa, y atención transversal durante la vida académica del estudiante.

Método

El diseño de este estudio fue *cuantitativo* con alcance *exploratorio*, a partir de una muestra representativa de egresados, y utilizando la recolección y el análisis de datos de cuestionarios para establecer patrones de comportamiento. Rodríguez (2010) establece que este método se centra en los hechos o causas del fenómeno social, además de estar basado en cuestionarios que producen datos numéricos que posteriormente deberán ser analizados estadísticamente.

Es exploratorio porque tiene la finalidad de preparar el terreno, una forma de acercarse al fenómeno que, en primera instancia, es desconocido, un tema que ha sido poco estudiado o del cual no se tiene información relacionada, siendo la aproximación inicial la que permite familiarizarse con el fenómeno (Cabezas, Andrade y Torres, 2018). Su justificación se centra en retroalimentar la importancia que ha tenido la figura del CS en el CECCAM para mejorar la permanencia de los estudiantes del BTBD del IPN.

Los participantes. A pesar de que el cuestionario fue aplicado a seis egresados, solo respondieron cinco egresados del BTBD y sus características que presentan se describen en la Tabla 2.

Tabla 2. Características de los egresados del BTBD del CECCAM

NO.	SOLICITUDES DE INSCRIPCIÓN	PRESENTACIÓN DE EXAMEN DE ADMISIÓN	ACREDITACIÓN DEL CURSO PROPEDEÚTICO	ACEPTADOS	INSCRITOS
1	2009-2012	CECYT 6 "M.O.M."	TEC. QUÍMICO FARMACEÚTICO	NO HAY DATOS	NO HAY DATOS SOLO CARTA DE PASANTE
2	2013-2017	CECYT 2 "M.B."	TEC. EN DISEÑO GRÁFICO DIGITAL	19	9.46*
3	2013-2017	CECYT 13 "R.F.M."	TEC. EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	46	8.46
4	2013-2017	CECYT 13 "R.F.M."	TEC. EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	49	8.56
5	2012-2016	CECYT 6 "M.O.M."	TEC. QUÍMICO FARMACEÚTICO	23	7.15
6	2014-2017	CET 1 "W.C.B."	TEC. EN SISTEMAS COMPUTACIONALES	18	9.60**

* Alumno becado.
 ** Alumno becado y de excelencia académica, primer egresado del programa.
 Fuente: Propia del autor, con base en los expedientes generados por el CECCAM

Instrumentos y procedimiento para su construcción

La construcción de los instrumentos integró tres fases, la primera fue de revisión de la literatura. Se hizo un análisis documental de contenidos de los *Lineamientos para la operación del ingreso, trayectoria escolar y permanencia y egreso en los niveles medio y superior en las modalidades no escolarizada y mixta del IPN*; materiales de Hernández (2012) (Modelos tutoriales), y en específico el *Modelo tutorial unifuncional* de donde surgen las categorías principales: pedagógica, tecnológica, motivacional, organizacional y administrativa; y *Funciones del tutor virtual* de Ricalde y Pech (2007). La segunda fase el diseño fue la aplicación, causas del abandono, funciones de la tutoría y del tutor virtual, apoyados con el software Atlas.ti, integrando cuadros de categorías y escalas ordinales.

El primer instrumento aplicado fue la *Hoja de vida*, un cuestionario integrado por la UPEV-IPN para recabar información general (10 preguntas), perfil escolar (10 preguntas), perfil académico del estudiante (16 en escala Likert) y rendimiento escolar (21 ítems) de los alumnos inscritos en las primeras unidades de aprendizaje. El segundo fue el título *Condiciones académicas de los egresados*, el cual requirió de análisis documental y el registro en una matriz de datos secundarios del texto de Ricalde y Pech (2007) en el tema de las funciones que debe desarrollar el tutor virtual. Se integró por 21 Ítems y tres indicadores: “mucho”, “poco” y “nada”. Lo anterior permitió identificar los ámbitos pedagógico, organizacional, social, técnico, ético y de evaluación a partir de las funciones de la tutoría (ver tabla 3).

Tabla 3. Categorías de análisis. Escala ordinal *Condiciones académicas de los interesados*.¹

Categorías seleccionadas / obstáculos	Información y coincidencias identificadas de la revisión documental	Categorías seleccionadas	Ítems	Sección
Pedagógica	Guía la discusión, anima, motiva y promueve la participación y comunicación, dominio de contenidos, manejo de estrategias y posee habilidades, estudiantes críticos, con principios, habilidades, ofrece material relevante y significativo, facilita el proceso, acompaña de manera activa.	Orientación, motivación, promueve y uso de estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación respecto a dudas sobre el contenido y las actividades a entregar • Motivara tú aprendizaje • Promoviera la reflexión y análisis • El uso de estrategias cognitivas tales como analogías y mapas conceptuales 	1,2,3,4
Organizacional	Normas, calendario, cronograma, planifica, selecciona materiales, ofrece información, mantiene contacto con el resto de los miembros.	Recursos de aprendizaje, ayuda, necesidades, calendario de actividades, tiempo de estudio, normas y contactos con otras áreas.	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos de aprendizaje para mejorar tu desempeño en el curso • Te ayudará a seleccionar recursos en función de tus necesidades personales, académicas y profesionales • Te facilitará el calendario del curso • Te orientara para manejar eficientemente el tiempo de estudio • Las normas de funcionamiento de la plataforma Polivirtual • El contacto con la Unidad Académica en la que cursas el bachillerato para solucionar tus dudas administrativas y académicas 	5,6,7, 8,9,10

1 Comentarios de la tabla 3: Se considera que las categorías identificadas de los diferentes autores como funciones se pueden equipar al tutor virtual. Sin embargo, al no existir en los CEC esta figura, ha sido el coordinador de sede del CECCAM quien las ha asumido, por lo que se puede establecer que además de sus funciones regulares desarrolla las categorías seleccionadas. Estas se retoman para la construcción del instrumento *Condiciones académicas de los interesados*, que permitirá establecer el nivel de satisfacción respecto de la intervención del coordinador entre los egresados del BTBD modalidad no escolarizada. Se dejaron errores de ortografía y redacción originales de los encuestados.

Social	Promueve el aprendizaje, posee habilidades didácticas para la organización, motiva, incentiva, alienta, anima y estimula la participación, entorno amigable, identifica estilos de aprendizaje, sentimiento de pertenencia, ambiente colaborativo, apoya el aprendizaje activo	Estrategias de aprendizaje, recursos, anima y estimula la participación.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar estrategias de aprendizaje • Utilizar recursos que facilitaran tú conocimiento y confianza, así como el contacto con los miembros del grupo • Animar y estimular tu participación activa en el curso 	11,12,13
Técnico	Tecnología transparente, dominio de herramientas, desarrollo de habilidades, conoce la plataforma y la utiliza adecuadamente, promueve el aprendizaje colaborativo, grupal, conoce normas y procedimientos. Crea administra y garantiza, operación y funcionamiento.	Apoyo, manejo y equipo de cómputo.	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo para el manejo y navegabilidad de la plataforma Polivirtual • El uso y disposición de equipo de cómputo del Centro 	14,15
Ético	Aspectos legales, respeto, privacidad, conocimiento, conducta profesional, acompañamiento ético adecuado.	Diversidad, respeto, aspectos legales y conducta profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Con respeto a la diversidad entre los estudiantes • Respetando los aspectos legales propios de la plataforma Polivirtual (copyright; privacidad, etc.) • Con una conducta profesional y comportamiento ético adecuado 	16,17,18
Evaluativo	Controla, recoge, valora información, toma decisiones, participa de la evaluación institucional	Monitoreo y expediente por alumno.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de tu progreso como estudiante • Integrará un expediente con documentos y evidencia de tu progreso durante tu estancia en el Bachillerato 	19,20
Orientador	Guía, asesora, da seguimiento, orientación personalizada e identifica progresos	Seguimiento y orientación	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y orientación para garantizar tu aprendizaje 	21

Fuente: elaboración propia

El tercero fue *Principales obstáculos* (cuestionario escala ordinal), integrado por 15 ítems con tres indicadores *mucho*, *algunas veces* y *poco*, que facilitó identificar el impacto

que tuvo el CS del CECCAM en apoyo a los egresados del BTBD, como se muestra en la tabla 4.

Tabla 4. Categorías de análisis. Escala ordinal *Principales obstáculos*

Información identificada de la revisión documental	Categorías seleccionadas / obstáculos	Categorías seleccionadas	Ítems	Sección
<p>En el Modelo unifuncional de Hernández (2012) el asesor realiza principalmente la función académica, y el tutor debe cumplir con las funciones: pedagógica, tecnológica, motivacional, organizativa y administrativa, siendo el que monitorea la función del docente. Cada tutor tiene un máximo de 30 estudiantes.</p> <p>El asesor es un especialista en contenidos, experto en educación a distancia y uso de TIC mientras que el Tutor puede poseer cualquier tipo de formación profesional, aunque requiere ser especialista en educación a distancia y TIC.</p>	Pedagógica	Proporciona estrategias Monitorea la intervención y el debate Se enfoca en la comunicación Proporciona técnicas para el estudio Realiza seguimiento académico	<ul style="list-style-type: none"> Instrucciones de las actividades para acreditar las unidades de aprendizaje Trabajo colaborativo con los compañeros Participación e intervención de los foros de discusión Retroalimentación de las actividades entregadas en tiempo para revisión del asesor 	9, 10, 11, 13
	Tecnológica	Apoya en el manejo de herramientas de comunicación y plataforma. Ofrece uso de materiales educativos (software, video, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Conexión a internet y navegabilidad en la plataforma Manejo y desconocimiento técnico de la plataforma Apropiación de recursos tecnológicos, Word, Power Point, Excel, software, entre otros Acceso a los contenidos de la plataforma Polivirtual 	5,6,7,8
	Motivacional	Acompaña para estimular la participación. Identifica problemáticas de interacción social Es mediador de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación con tu asesor y compañeros de grupo 	12
	Organizativa	Se enfoca en actividades del entorno virtual, habilita espacios para identificar dudas e interacción social. Conformar grupos de trabajo y habilita espacios.	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de los lineamientos y pautas de la institución para iniciar las unidades de aprendizaje del bachillerato Organización del tiempo para desarrollar las actividades y realizar la entrega en tiempo 	1,14
	Administrativa	Canaliza inquietudes de inscripción, permanencia y egreso. Elabora informes y reportes. Es enlace entre los diferentes actores.	<ul style="list-style-type: none"> Inscripción y reinscripción a las unidades de aprendizaje en cada periodo Polivirtual Realización de trámites y procesos administrativos necesarios para concluir el bachillerato Acceso a las calificaciones finales de cada unidad de aprendizaje Trámite y obtención certificado, la liberación del servicio social y realizar el proceso de titulación 	2,3,4,15

Fuente: elaboración propia.

Procedimiento

Tomando en cuenta que la población la integran sólo cinco egresados del BTBD (una no dio respuesta a la solicitud), el contacto se realizó vía correo electrónico. Fueron cuatro momentos: presentación y solicitud para participar en la investigación; envío de los instrumentos e instrucciones de llenado; monitoreo sobre dudas; y, finalmente, que realizaran el envío de los cuestionarios al investigador en formato digital.

Para el primer instrumento, *Hoja de vida*, se elaboró una tabla concentradora de datos, perfiles escolares y situación escolar, registrando las frecuencias de las respuestas para su interpretación. Los instrumentos *Principales obstáculos* y *Condiciones académicas de los egresados* y el diseño de los cuestionarios de tipo escala ordinal facilitaron la concentración de la información en el mismo formato para la interpretación de frecuencias.

Resultados

Conocer las condiciones académicas de los interesados en cursar el BTBD modalidad no escolarizada inscritos en el CECCAM del IPN. Los resultados obtenidos de la *Hoja de vida* establecen que las edades de los egresados variaban entre los 15 y 47 años de edad, se interesaron en el programa porque les permitió acoplarse a sus actividades personales y expectativas, además de constituirse como una oportunidad de estudios que también resulta importante para su desempeño profesional y laboral. Externan que la experiencia con la que ingresaron a la modalidad no escolarizada era nula, al provenir del sistema escolarizado, con técnicas de estudio y manejo de recursos tecnológico en un nivel básico.

En lo correspondiente a situación escolar, las frecuencias identificadas son las señaladas en la figura 1.

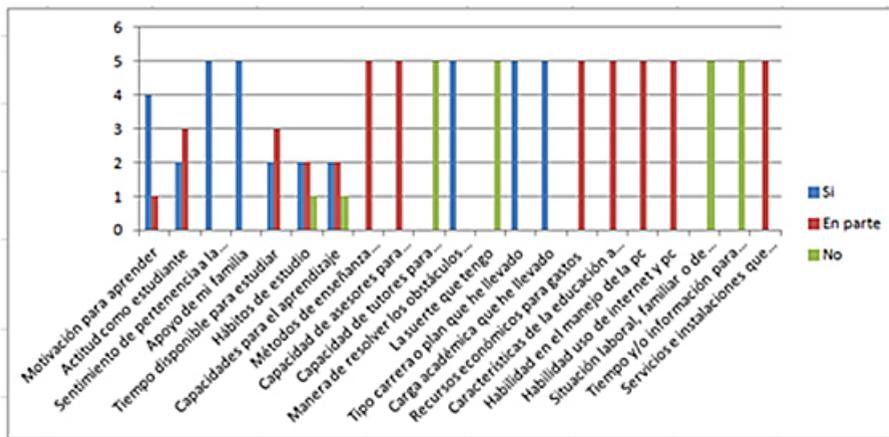


Figura 1. Situación escolar.

Se destaca la categoría “la capacidad de los tutores para orientarme y responder mis dudas”, que revela que la presencia de esta figura puede llegar a tener mayor impacto en los estudiantes. Los cinco coinciden en que, durante todo el tiempo en que realizaron los estudios de bachillerato, no conocieron o estuvieron en contacto con el profesor-tutor. Solo identificaron a los profesores-asesores, al coordinador del plantel y al CS del CECCAM.

Detectar los obstáculos que enfrentan los estudiantes del BTBD modalidad no escolarizada del CECCAM del IPN. El cuestionario de tipo escala ordinal denominado *Principales obstáculos* permitió identificar una frecuencia del 100% al coincidir los cinco egresados con la respuesta “mucho” en fac-

tores como: “Desconocimiento de los lineamientos y pautas de la institución” y la “realización de trámites y procesos administrativos necesarios para concluir el bachillerato”; y con una menor ponderación de 3/5 la “Participación en los foros de discusión”, “La comunicación con el asesor y compañeros”; así como “La organización del tiempo para desarrollar las actividades y entrega a tiempo”. La ponderación “algunas veces” registra una frecuencia por parte de los cinco egresados al identificar que “Los procesos de inscripción y reinscripción a las unidades de aprendizaje”, “Acceso a las calificaciones”, “Manejo y conocimiento técnico de la plataforma” pueden constituirse como obstáculos en su trayectoria, como se muestra en la figura 2.

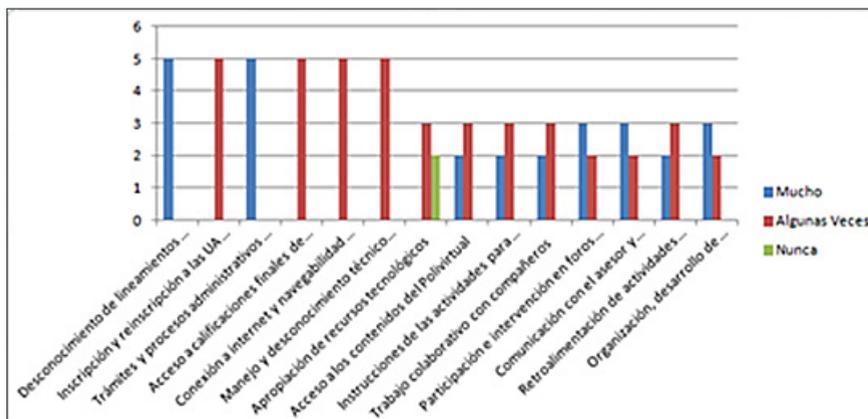


Figura 2. Principales obstáculos.

Los factores que aluden a cuestiones normativas, administrativas y, en algunos casos, de comunicación interna en la plataforma Polivirtual, generalmente no pueden ser solucionados por el estudiante común sin ayuda asistida. Ello apunta a la importancia del profesor-tutor y resalta que, a pesar de sus limitaciones, el CS contribuyó en brindar apoyo en este aspecto.

¿Qué aspectos institucionales influyen en el abandono de los estudiantes del Bachillerato bivalente modalidad no escolarizada? El análisis textual realizado del *Marco normativo* y de los *Lineamientos de operación de ingreso y trayectoria, escolar, permanencia y egreso en los niveles medio superior y superior en las modalidades no escolarizada y mixta del IPN*, nos permite establecer:

Apegado al orden del documento, se menciona que, en la modalidad del BTBD, confluyen los esfuerzos de distintas dependencias del Instituto, unidades académicas y áreas de coordinación académica y administrativa, para hacer extensivos sus servicios educativos. Cuando ingresa el estudiante, únicamente conoce al CECCAM, al ser la instancia a través de la que realizó el proceso de inscripción. Es común que recurran solicitando apoyo en los trámites que deben realizar, pero generalmente estamos limitados, por lo que se han implementado canales de comunicación por diversos medios (correo electrónico, telefónica, incluso por *WhatsApp*), incentivando a las unidades académicas a reconocernos como un apoyo, lo que refiere que el estudiante requiere apoyo del CS. “Es necesario fortalecer la relación entre el tutor y el asesor para dar seguimiento a los avances que van teniendo los estudiantes en su procesos de aprendizaje” (Olea, Valentín & Salazar, 2015, p.9).

Finalmente, se establece que el modelo de atención es claro, al mencionar que el profesor-tutor debe acompañar al estudiante en su trayectoria académica, pero no ha sido así hasta el momento para la Sede CECCAM.

Describir la influencia de la figura del coordinador de sede BTBD modalidad no escolarizada del CECCAM del IPN, tomando en cuenta las funciones de tutoría en el BTBD modalidad no escolarizada (Polivirtual). Las condiciones académicas de los egresados en cuanto a “Satisfacción” (participación e intervención del CS del CECCAM) permiten identificar la puntuación que resulta de la sumatoria de los puntos asignados a cada criterio de esta dimensión y que reconocen la experiencia entre el estudiante y el CS. Resultan relevantes los puntos que demuestran debilidades, carencias y vacíos, ya que posteriormente se pueden trabajar y mejorar. La figura 3 muestra los resultados.

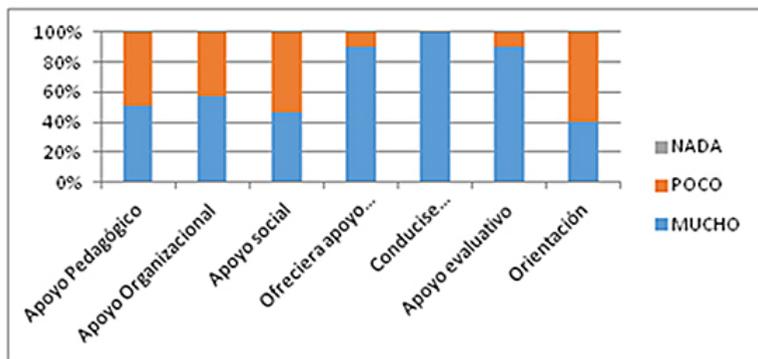


Figura 3. "Satisfacción" (Condiciones académicas de los egresados) ante la participación e intervención del coordinador de sede del CECCAM).

Dimensión pedagógica: las frecuencias refieren porcentajes similares (49%), lo cual señala un área de oportunidad porque el indicador “poco” revela que las personas tuvieron dificultades en el criterio “Uso de estrategias cognitivas tales como analogías y mapas conceptuales”. En este caso, la participación del CS del CECCAM estuvo totalmente supeditada al acceso a la plataforma Polivirtual. Debido a que no le es permitido el acceso, desconoce los contenidos del programa y el historial de los estudiantes.

Dimensión organizacional: en este rubro las frecuencias refieren un porcentaje más alto en el indicador “mucho” con 57%, precisando que la intervención oportuna del CS del CECCAM influyó positivamente en la satisfacción a partir del conocimiento logrado sobre la normatividad, manejo de la información, comunicación y contacto con las unidades académicas. El impacto del indicador “poco” con 43% es un área de oportunidad ya que corresponde a “Te ayudará a seleccionar recursos en función de tus necesidades personales, académicas y profesionales” y “Te orientará para manejar eficientemente el tiempo de estudio”. El CS, al no contar previamente con la información que genera el instrumento *Hoja de vida* y el nulo acceso a los contenidos, se encuentra limitado para brindar apoyo y orientación adecuada al estudiante.

Dimensión social: la frecuencia tiene un mayor impacto en el indicador “poco” con 53% que refiere a la “utilización de estrategias de aprendizaje” y recursos que facilitarían el conocimiento y la confianza, así como el contacto con los miembros del grupo. Puede establecerse que, como el apoyo se ofrece de manera presencial e individual y no dentro de la plataforma, queda limitada la interacción. Se identifica una diferencia mínima con el criterio “mucho” que corresponde a “Animar y estimular tu participación activa en el curso”. Obtuvo

un 47%, resultado de la comunicación y contacto constante con los egresados. En el criterio “Utilizar estrategias de aprendizaje” el impacto “poco”, se establece que los estudiantes no reconocen del todo el apoyo y asesoría que puede brindar el CS. Algunos no externan abiertamente los problemas, haciendo necesario un acercamiento y comunicación más puntual. De igual forma el desconocimiento de los contenidos en cada una de las unidades de aprendizaje limita la generación de estrategias acorde a las necesidades del estudiante.

La *dimensión técnica:* las frecuencia obtenidas en los criterios “Apoyo en el manejo y navegabilidad de la plataforma Polivirtual” y “el uso y disposición de equipo de cómputo del Centro” reflejan un alto índice satisfacción con 90%, lo que indica que la intervención del CS y del CECCAM favoreció a los estudiantes.

Dimensión ética: las frecuencias reflejan, de manera unánime, el 100% de satisfacción, lo que indica que en la conducción y apoyo que se les brinda por parte del CS del CECCAM ha prevalecido el respeto a los alumnos, a la normatividad, así como al comportamiento y la conducta profesional.

Dimensión evaluativa: los criterios “Monitoreo de tu progreso como estudiante” e “Integración de un expediente con documentos y evidencia de tu progreso durante tu estancia en el bachillerato” han constituido un acierto en el trabajo de acompañamiento del estudiante al establecer una frecuencia del 90%. Esto apunta a que el profesor-asesor no sea el único dentro del programa que esté pendiente del seguimiento del estudiante: la figura del CS puede impactar notablemente en los resultados y en la eficiencia terminal.

Dimensión orientadora: con una frecuencia 3 de 5, el 60% manifestaron “poco” en este criterio, destacando el impacto que puede tener el no ofrecer “seguimiento y orientación oportuna y dentro de la plataforma para garan-

tizar el aprendizaje de los estudiantes” por lo que es sustancial la participación y funciones del profesor-tutor. En este caso la intervención que el CS ejerce desde el CECCAM es limitada, pero existe la posibilidad de vincularse con el Instituto y lograr que el alumno se sienta totalmente satisfecho.

Los resultados se centran en puntualizar que no es factible la ausencia de la tutoría en el BTBD, pero de manera presencial el CS del CECCAM ha sido un acierto.

Discusión

Los resultados obtenidos de “Satisfacción” (condiciones académicas de los egresados) ante la participación e intervención del CS del CECCAM) se obtienen del análisis de siete funciones. *La función pedagógica* revela ser un área de oportunidad ya que el CS no tiene hasta el momento acceso a la plataforma Polivirtual y por consiguiente a los contenidos y desempeño de los estudiantes. Llorente (2007, p. 27) puntualiza que debe “existir flexibilidad, animar la participación, ser objetivo, intervenir y promover el diálogo; hacer uso de material relevante y significativo, así como exigir contribuciones por parte de los estudiantes”, lo que sólo es posible desde la plataforma educativa.

Se identificó que la intervención oportuna del CS fue una influencia positiva en los estudiantes desde la *función organizacional*. Los resultados refieren que existe reconocimiento de la participación del CS, aunque el impacto pudiera ser mayor en la medida en que se le involucre dentro del modelo, permitiéndole intervenir de manera más directa con los estudiantes.

En la *función social* se reconoce que todos los estudiantes tienen problemas y necesidades de apoyo y asesoría. El CS puede identificar, animar y estimular la participación. La

comunicación es importante pero todavía más la disposición y atención para solventar las limitaciones, generar un entorno amigable, que les exija autorregularse, motivarse y percibir el valor de las tareas. Es necesario desarrollar relaciones humanas, fomentar el trabajo colaborativo, expresar interés y apoyo a las necesidades de aprendizaje de los estudiantes; motivar la participación y el aprendizaje activo (Ricalde y Pech, 2007). El tutor minimiza la sensación de aislamiento y la falta de motivación cuando se interactúa con la computadora (Llorente, 2007).

Respecto del “Apoyo en el manejo y navegabilidad de la plataforma Polivirtual” y la disposición de equipo de cómputo por parte del CECCAM, los resultados reflejan un alto índice de satisfacción. La *función técnica* implica el conocimiento, el manejo de los recursos tecnológicos y de comunicación para facilitar y apoyar al estudiante, “hacer que la tecnología sea transparente y ofrecer *feedback*”, (Llorente, 2007, p. 27), asegurando “el acceso del estudiante al aula Polivirtual, así como el conocimiento de las herramientas a utilizar en dicho entorno” (Gamboa, 2013, p.5).

La *función ética* reflejó un 100% de satisfacción, lo que puede significar que el CS conoce y aplica la normatividad, respeto a la privacidad, autoría, diversidad, conocimiento e información de los agentes que intervienen en el proceso y relacionados con el Polivirtual, demostrando una conducta y comportamiento profesional, adecuado en el desempeño y relación con los estudiantes.

En cuanto a la *función evaluativa*, los criterios “Monitoreo de tu progreso como estudiante” e “Integración de un expediente con documentos y evidencia de tu progreso durante tu estancia en el bachillerato” tuvieron una marca del 90%, lo cual refiere la importancia de que el profesor-asesor no sea el único dentro del programa que esté pendiente del segui-

miento del estudiante. La figura del CS puede impactar notablemente en los resultados y en la eficiencia terminal.

Finalmente, la *función orientadora*, partiendo de que el “Tutor debe dar seguimiento y orientación puntual a cada uno de los estudiantes con el fin de garantizar su aprendizaje” (Gamboa, 2013, p.5), destaca que los alumnos reconocen el impacto que puede generar en sus resultados el no recibir un seguimiento puntual y oportuno dentro de la plataforma para garantizar su aprendizaje, Por ello se resalta de manera sustancial que el CS pueda tener una intervención dentro del modelo del Polivirtual tan efectivo como el profesor-tutor, por lo que debe estar vinculado con el resto de las instancias.

Las funciones tutoriales son pilar para consolidar la educación a distancia. Los profesores-tutores y CS no sólo deben ser especialistas en el área determinada del conocimiento, sino estar capacitados para el ejercicio de las funciones, conocer las características y estar familiarizados con los recursos y materiales que se utilizan regularmente.

Investigadores como García, Cuevas, Vales y Cruz (2012) señalan que la figura del tutor y el trabajo tutorial mejoran notablemente la permanencia y eficiencia terminal de los estudiantes, que incrementan de manera paulatina, incluso elevando los indicadores de rendimiento académico. Otros (como SUAyED, 2014) indican que existen factores determinantes que afectan el desempeño académico del estudiante, incluso llevándolo al abandono, como el escaso o nulo apoyo administrativo, así como el distante acompañamiento y la falta de comunicación del personal y asesores de la institución.

Conclusiones

Los principales hallazgos identificados en los resultados refieren que el CS, a pesar de sus limitaciones, y favorecido por su formación en el Polivirtual, tuvo injerencia en el egreso de los cinco estudiantes, quienes, a pesar de cursar especialidades diversas y contar con edades distintas, lograron concluir sus estudios. Reportes realizados por el IPN como la *Encuesta de satisfacción del aprendizaje en el NMS* refiere que en el 2016 la matrícula de estudiantes era de 97 a nivel institucional; dentro de ese periodo, se encuentran los cinco egresados del CECCAM (UPEV, 2016, p.8).

La figura del CS es un recurso humano, un apoyo real para el BTBD modalidad no escolarizada, por lo que es importante que no se limite su actuar únicamente al proceso de difusión, de selección e inscripción de estudiantes de nuevo ingreso. El conocimiento del contexto, la toma de decisiones y el contar con una formación como la que imparte la UPEV pueden ser aciertos viables para el programa. Podemos incluso asegurar que tener la posibilidad de asumir con pleno conocimiento las funciones de tutoría, permite un ejercicio desde dos vertientes: la presencial o a través de la plataforma virtual. El apoyo que como personal académico capacitado se ofrece desde el CECCAM, puede constituirse como una experiencia positiva que contribuye a la permanencia de los estudiantes en el nivel medio superior.

Para este reporte no interesa destacar lo que no se hace en el BTBD, sino compartir una experiencia de éxito que ha sido satisfactoria para el CECCAM y que puede constituirse como el inicio en otros centros. Se destaca que los egresados fueron estudiantes con promedio aceptable, sólo uno con uno menor a 8. Dos de ellos estuvieron becados y uno fue de excelencia académica y fue el primer egresado de la carrera de Técnico en sistemas computacionales.

Referencias

- Cabezas, D.E., Andrade, D. & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí, Ecuador: ESPE.
- Gamboa, Y. (2013). La tutoría virtual. Quehaceres para el buen desempeño. Edutec, Costa Rica. Recuperado de: https://www.uned.ac.cr/academica/edutec/memoria/po-nencias/yaha_80.pdf
- García, R., Cuevas, O., Vales, J. y Cruz, I. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de los alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 58(2), pp. 1-11. Recuperado de: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/4497Garcia.pdf>
- Huerta, R. (2014). Los bachilleratos bivalentes, las estructuras organizativas y la incorporación de las competencias genéricas en sus currículos. *Revista Innovación Educativa*, 14(64), enero-abril. pp. 101-114. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4737611.pdf>
- IPN-UPEV (2016). Lineamientos para la operación del ingreso, trayectoria escolar, permanencia y egreso en los niveles medio superior y superior en las modalidades no escolarizada y mixta del IPN. *Gaceta Núm.*, 17. Recuperado de: <http://www.polivirtual.ipn.mx/Documents/slider/images/G-extra1276.pdf>
- Llorente, C. (2007). La tutoría virtual: Técnicas, herramientas y estrategias. *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación, Eduweb*. 1(1), pp. 23-38. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/eduweb/vol1n1/art1-2.pdf>
- Olea, E., Valentín, N. & Salazar, R. (2015). El tutor: entre el deber, el sentir y el hacer. *Memorias del Encuentro internacional de educación a distancia*, Univ. de Guadala-jara. Sistema virtual,, diciembre 2015-noviembre 2016. Recuperado de: <http://www.udgvirtual.udg.mx/remeied/index.php/memorias/article/viewFile/196/114>
- Ricalde, E. & Pech, S. (2007). Modelo contextual de competencias para la formación del docente-tutor en línea. *Revista Electrónica Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*. 8(2), Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/2010/201017334006/>
- Rodríguez, M. (2010). *Métodos de investigación*. Culiacán, México: UAS.
- UPEV (2016): *Conociendo al estudiante del Polivirtual NMS. Estudio de satisfacción del aprendizaje*. CDMX, México: Secretaría Académica IPN.

Dra. María del Carmen Cubillas López
 Instituto Politécnico Nacional
 mcubillasl@ipn.mx
<https://orcid.org/0000-0003-3689-5160>