

## STORYTELLING ESTRATEGIA DE ALTO IMPACTO EN LA TUTORÍA EN MODELOS HÍBRIDOS

## STORYTELLING HIGH IMPACT STRATEGY IN TUTORING IN HYBRID MODELS

F. Candia García<sup>1</sup>  
M. Navarrete García<sup>2</sup>  
J. Flores Méndez<sup>3</sup>  
I. Vivaldo de la Cruz<sup>4</sup>

### RESUMEN

En el presente los sistemas tutoriales de las Instituciones de Educación Superior demandan estrategias de reflexión con alto impacto en la formación profesional, que humanicen el seguimiento tutorial y al mismo tiempo motiven al tutor y tutorado hacia una integración social-académica-cultural. Para ello es necesario fomentar una conexión emocional a través de la afinidad de experiencias y vivencias personales de los tutores y tutorados relatadas mediante la narrativa digital o Storytelling. Estas historias de vida constituyen el origen de una sólida identidad hacia la filosofía institucional, sustentada en el humanismo crítico del docente, que se convierte en un modelo de vida a emular por el estudiante. Identificar la afinidad emocional mediante el storytelling es una herramienta situacional que funciona a favor de la mejora de la eficiencia terminal y de la inclusión laboral que reafirma la vocación profesional, asimismo, favorece una mejor calidad vida y mayor habilitación ocupacional de los profesionistas en formación.

### ABSTRAC

The current tutorial systems of the Institutions of Higher Education demand reflection strategies with a high impact on professional training, which humanize the tutorial follow-up and at the same time motivate the tutor and tutored towards a social-academic-cultural integration. For this, it is necessary to foster an emotional connection through the affinity of experiences and personal experiences of the tutors and tutors related through digital narrative or Storytelling. These life stories constitute the origin of a solid identity towards the institutional philosophy, based on the critical humanism of the teacher, which becomes a model of life to be emulated by the student. Identifying emotional affinity through storytelling is a situational tool that works in favor of improving terminal efficiency and labor inclusion that reaffirms professional vocation, likewise, it favors a better quality of life and greater occupational qualification of professionals in training.

### ANTECEDENTES

En una definición del concepto de tutor desde la perspectiva humanista, se reconoce que el compromiso adquirido como TUTOR en una Institución de Educación Superior (IES) pública representa una formal disponibilidad para que los tutorados (estudiantes) alcancen sus objetivos y metas a corto plazo (obtención de su título de grado de licenciatura), sobre las necesidades propias del docente tutor (disponibilidad de su tiempo para realizar y atender actividades profesionales, personales y familiares).

En este escenario es requerido conceptualizar el termino tutoría, para ello Narro y Arredondo (2013) la han considerado como un proceso educativo intencionado que consiste en el acompañamiento cercano al estudiante, sistemático y permanente, para apoyarlo y facilitarle

<sup>1</sup> Profesor Investigador. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. filiberto.candia@correo.buap.mx

<sup>2</sup> Profesor Investigador. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. monica.navarrete@correo.buap.mx

<sup>3</sup> Profesor Investigador. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. javier.floresme@correo.buap.mx

<sup>4</sup> Profesor Investigador. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. javier.floresme@correo.buap.mx

el proceso de construcción de aprendizajes de diversos tipos: cognitivos, afectivos, socioculturales y existenciales (Calderón, *et al.*, 2021). Asimismo, la dimensión socio afectiva reafirma una condición de respeto y tolerancia compartida, que establece una relación de confianza y seguridad de atención y acompañamiento que incrementa la eficiencia terminal de los profesionistas en formación (Michel, *et al.*, 2021).

Ante este nuevo escenario de enseñanza híbrida, la presente reflexión expone al tutor como una entidad viva, racional, con una fuerte carga emocional que debe dosificar o reorientar en función de las prioridades de sus tutorados, por sobre las propias (económicas, familiares, autorrealización).

Por consiguiente, el tutor no debe ser considerado como una extensión de la organización administrativa de las IES públicas, debe ser valorado como un recurso humano no reemplazable, reconocido por su méritos y capacidades. Con el mismo reconocimiento y necesidades que los estudiantes, con el mismo grado de prioridad tanto en derechos como en obligaciones, y evitar ser considerados como un requerimiento administrativo de los procesos de certificación externa para las IES, que se limitan dar seguimiento a las formas solicitadas.

Este documento busca ejemplificar el día a día de un tutor, que de manera utópica y ficticia presenta a los personajes, los contextos y las situaciones, en las cuales se llevan a cabo mejoras en la tutoría. Se pretende mostrar la mejor condición de respuesta tutorial ante las limitaciones de infraestructura y reconocimiento personal, que se presentan en modalidades emergentes de enseñanza, tanto presencial como a distancia on-line (Hernández y Pérez, 2021).

Como caso específico de la narración expuesta a los tutorados, en las historias contadas por el tutor, se explicita la demanda académica del perfil de un docente-investigador de tiempo completo sin importar la categoría que involucra desde el asociado “A” hasta el Titular “C”. Resaltando las obligaciones estatutarias y reglamentarias a las cuales un docente investigador como tutor (disponibilidad de tiempo completo para la atención tutorial individual o colectiva), debe anteponer a sus funciones de docencia-investigación-gestión, las cuales son cada vez de mayor exigencia para atender las certificaciones institucionales de alto perfil académico.

Durante la investigación bibliográfica se reconoce a la narrativa digital o el Storytelling, como la técnica que provee datos o información al método inductivo, cuyas etapas (observación, análisis y clasificación de los hechos) son elementales para presentar la hipótesis de discusión de este trabajo.

Este trabajo se considera innovador, debido a que no se reporta en la revisión de la literatura el uso del Storytelling como una herramienta reflexiva de los sistemas tutoriales, de manera que sea posible acercar y alinear las perspectivas del estudiante y de los administrativos de las IES a la concepción humana del tutor.

Debido a que las narrativas digitales están asociadas al desarrollo de tres tipos de lenguaje que son: auditivo, visual y sensorial, su empleo habilita en los participantes las funciones cognitivas que incorporan las zonas del cerebro como lóbulo frontal, temporal, occipital y

parietal, lo que permite estimular y potenciar los procesos de interiorización del conocimiento, cuando los hechos se catalizan mediante la humanización entre el tutor y el tutorado (Hermann, 2015).

En la discusión de los resultados se plantea el uso de tres estrategias de alto impacto con base en la técnica del Storytelling, que son funcionales tanto para crear, difundir y concientizar a los universitarios (Alumnos, Docentes, Administrativos, Padres de Familia) sobre la relevante función del tutor en la permanencia, retención, egreso y eficiencia terminal de los estudiantes.

Se concluye que a través de la narrativa digital es posible una mayor participación de los docentes en los procedimientos tutoriales más por convicción y vocación que por obligación reglamentaria institucionalizada. Asimismo, que los alumnos son capaces de asumir su responsabilidad al identificar a su tutor como un integrante formal de su núcleo social que protege su estabilidad social y salud emocional como prioridades, para facilitar el logro de su meta académica a mediano plazo, y que lo consolidan como un egresado titulado que le refiere el grado de Licenciado en un área específica del conocimiento.

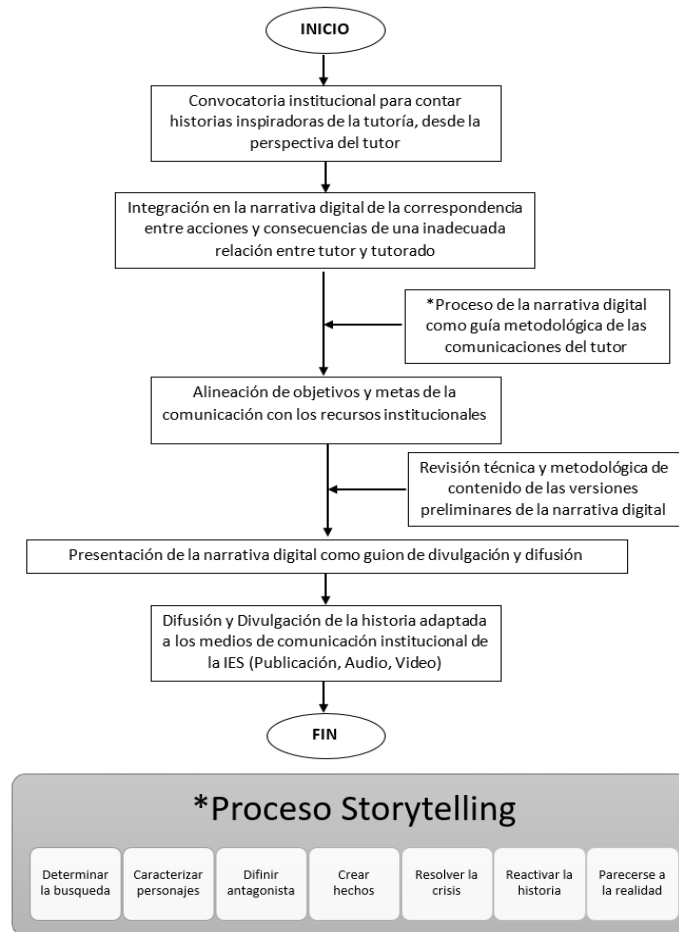
## **METODOLOGÍA**

Con apoyo de la hermenéutica se realizó una revisión de la literatura asociada al Storytelling y a la tutoría que permitió identificar los alcances de la narrativa digital en los sistemas tutoriales y focalizar los resultados a través del método inductivo, los cuales delimitan la propuesta de alternativas y estrategias de alto impacto para mejorar la eficiencia y eficacia del compromiso adquirido a los procedimientos de seguimiento tutorial.

La Figura 1 esquematiza la síntesis del procedimiento que incorpora las evidencias de la narrativa digital como materiales de divulgación y difusión sobre los compromisos y responsabilidades tutoriales, tanto para docentes como para alumnos y que servirán de elementos instrumentales de referencia para alinear por parte del personal administrativo los recursos e infraestructura institucionales a favor de la eficiencia terminal institucional de los tutorados.

Como tutor relatar las vivencias personales mediante el Storytelling expone la condición humana de los docentes, quienes no son entidades inflexibles e indiferentes a las condiciones precarias de los estudiantes, ya que ellos han vivido y experimentado conflictos emocionales propios de la transición a la madurez. En una línea temporal continua las vivencias entre docentes y alumnos se desfasan, orillando la experiencia al olvido y al desconocimiento. Sin embargo, fuera de la transición cronológica las experiencias coexisten con alta similitud. Un hecho, que es ignorado por los estudiantes y debe ser reconocido para generar empatía hacia los procedimientos institucionales (Medina, *et al.*, 2021).

Un beneficio complementario es la valiosa información y datos que se recaban y, a los cuales se tendría acceso para documentar casos de estudio y ejemplos institucionales, los cuales se alojan en el repositorio educativo de acceso abierto institucional. Mediante estos documentos es posible mejorar la instrucción mediante los cursos de capacitación de los nuevos tutores, así, como la generación y consolidación de líneas de investigación, mediante el desarrollo de tesis o investigaciones científicas.



**Figura 1.** Procedimiento para incorporar la narrativa digital como parte de los sistemas tutoriales. Adaptado de: <https://www.marianocabrera.com/el-storytelling/>

**DESARROLLO**

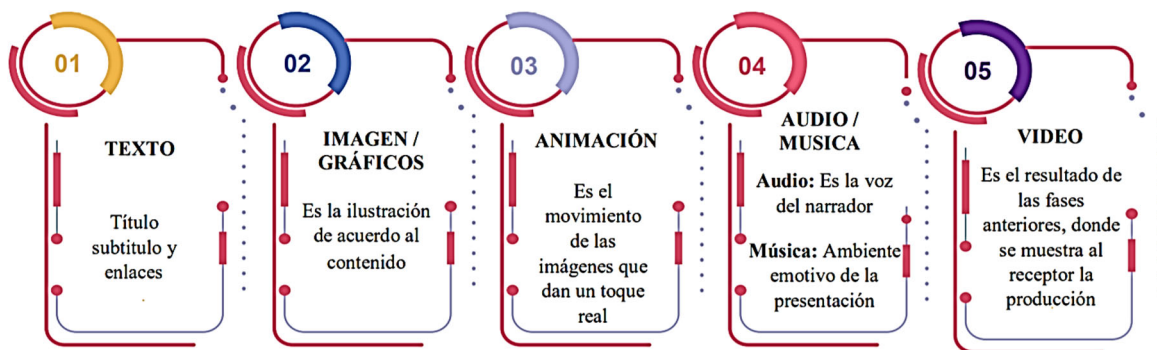
El uso del Storytelling como técnica de expresión-comunicación-enseñanza, se encuentra en la denominación de la Narrativa Multimedia (Figura 2). Las características de la narrativa multimedia son capaces de adaptar su estructura, a la necesidad de comunicación (divulgación y difusión) de los factores que humanizan al ser humano y que contribuyen a una expresión de la realidad vivencial con una alta relación de los actores principales; tutor-tutorado.

Es preciso afirmar que la exposición de historias personales de vivencia de los tutores se trata en este trabajo como la herramienta de comunicación empática bidireccional que utiliza a la narrativa digital o Storytelling como el arte del uso del lenguaje a favor de la comunicación, la emotividad, la vocalización, la psicología del movimiento (ademanos, gesticulación y expresión) y la construcción abstracta de elementos e imágenes de una historia en particular para un público específico (EduTrends, 2017, p.6, citado en Hermann, 2018).

La formalidad de la narrativa multimedia (Figura 2) tiene la capacidad de organizar la incorporación de datos e información por varios medios que integran nuevas formas de

transmitir noticias mediante imágenes, gráficos, texto, voz, música, animación o video en un mismo o diferente región o contexto.

Para precisar el alcance de la narrativa multimedia se comprende en este trabajo a la multimedia como el comunicar y emitir aportaciones para un fin único que es la de transmitir información audiovisual, de manera que sea posible contribuir en la comprensión y adquisición de los contenidos aun cuando estos sean de índole emocional y abierto a diversas interpretaciones. Asimismo, se llama multimedia a los productos audiovisuales, que son utilizados mediante herramientas tecnológicas, a fin de mostrar algo más que palabras escritas (Moreira, 2021).



**Figura 2.** Elementos de la narrativa multimedia. Fuente: Moreira (2021)

Se considera que la flexibilidad comunicativa de la narrativa digital, sobre los estrictos formatos de la comunicación científica (publicación de artículos de revista y libros), es un potencial detonador en la generación no formal de nuevo conocimiento en el ámbito de los sistemas tutoriales, ya que las historias extraen el componente humanizante de los universitarios dentro de su quehacer académico y de la investigación, que es parte de la identidad institucional configurada desde la filosofía del humanismo crítico (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla [BUAP], 2007; BUAP, 2014b).

En el marco de la preocupación del seguimiento tutorial y de la comunicación institucional en las IES, se debe considerar que un reto a superar es el paso de un modelo unidireccional y transmisivo hacia uno de tipo dialógico y multidireccional, el *Storytelling*, como técnica informativa permite contar historias en los diferentes medios o plataformas digitales (Twitter, facebook, radio, televisión, etc.), que incrementan de manera exponencial el alcance masivo a las comunidades universitarias.

Como ejemplo de la información que se genera actualmente en los instrumentos de seguimiento tutorial y que carecen de bidireccionalidad, puesto que no se le notifica de manera formal al estudiante, se presenta el siguiente extracto de reporte tutorial del comportamiento de un estudiante.

- Como estudiante refiere una adecuada consistencia de avance académico con respecto al año de su generación.



- *El estudiante actualmente se encuentra regular en el semestre que debería estar cursando.*
- *El porcentaje de avance del alumno, con referencia en el tiempo de estancia y tiempo que le resta para terminar la carrera está claramente definido y coherente con las fechas de permanencia en la universidad.*
- *El promedio del estudiante es destacable y suficiente para ser candidato a becas académicas.*
- *El alumno es constante y atento a las convocatorias institucionales de seguimiento de tutorías.*
- *La carga actual y presente carga académica del estudiante se encuentra balanceada y acorde a los lineamientos establecidos por la Unidad Académica.*

La incorporación de la bidireccionalidad constituye un componente esencial de la estrategia de integración empática tutor-tutorado, para impulsar la generación de un contenido emocional, que permita establecer un dinamismo y participación en los procesos de construcción colectiva y colaborativa de los datos e información (Hermann, 2020).

La correlación de las variables se presenta en la Tabla 1 y en ella se aprecia que mientras mayor sea la participación de los tutores en las evidencias documentadas mediante el Storytelling, mayor será la eficiencia de los programas de tutorías institucionales.

**Tabla 1.** *Correlación que humaniza los sistemas tutoriales*

<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	Historias docentes documentas mediante el Storytelling	Estrategias de alto impacto para los programas de tutoría institucionales
<b>TIPO DE VARIABLE</b>	ORDINAL	ORDINAL
<b>ELEMENTOS LÓGICOS</b>	Cuanto mayor es la...	Tanto mayor es la...
<b>VARIABLES</b>	Independiente: Participación de los tutores en la estrategia del uso de la narrativa digital	Dependiente: Eficiencia de los procesos de seguimiento de los programas de tutoría

**RESULTADOS**

El desarrollo de este documento de reflexión permite definir estrategias de alto impacto, que se configuran desde la teoría conceptual del constructivismo crítico (BUAP, 2007a), que configura Zonas de Desarrollo Próximo (ZDP) por entendimiento emocional (Sánchez, *et al.*, 2008) para el proceso tutorial institucional Entre las alternativas estratégicas de alto impacto mediante el uso del Storytelling se encuentran:

1. Banco de datos sobre información que contenga una carga emocional de introspección, que se puede utilizar para difusión reflexiva mediante podcast tanto para los tutorados y como para los directivos:

*Ejemplo1: “Recuerda que como tutor tengo una familia a la que tengo que brindar su espacio, realiza con responsabilidad tu tutoría”*

*Ejemplo 2: “El día de hoy me motiva conectar nuevamente con mis tutorados, participa en este ejercicio de responsabilidad académica compartida”*

*Ejemplo 3: “Se atentó en tu participación con tu tutor, hoy fue un día personal complicado”*

2. La creación de una historieta a difundirse en los medios convencionales; flyers, posters, publicaciones textuales, radio y televisión, cuyo potencial se incrementa al integrar la imagen y arraigo de la Mascota Institucional de las IES Públicas. Recuerde que la mascota representa los ideales de una figura mítica de apoyo y protección.
3. Concurso de Storytelling empleando las herramientas digitales; APESTER, thinglink, slidestory, storybird, storify, Powtoon, Glogster, creAppcuentos, entre otros. Herramientas que proporcionan un bosquejo previo sobre el trabajo final de edición, de manera que la carga emocional del autor no se disperse entre los diversos puntos de vista de quienes manipulan la información y se consolida mediante el acompañamiento de imágenes de alto impacto.

## DISCUSIÓN

Durante la revisión bibliográfica y la redacción del ejemplo de Storytelling se ha identificado que el potencial de la narrativa digital, para fortalecer los programas institucionales de tutorías es de alta factibilidad.

La debilidad de esta estrategia radica en la actitud de apatía e indiferencia que los actores (tutor y tutorado) pudieran adoptar al compartir sus experiencias. Si bien, la propuesta se configura con certidumbre debido a que se considera que el Storytelling se abrió camino en el ámbito educativo con excelentes resultados y ha contribuido a que los docentes humanicen cada vez más el proceso de enseñanza-aprendizaje (ITESM, 2017).

¿Por qué? no dejar abierta la siguiente pregunta que enmarque trabajos futuros ¿Existe una estrecha correlación al utilizar la narrativa digital y la participación de los tutores y tutorados, para HUMANIZAR los programas de tutoría institucionales?

La respuesta a esta pregunta da origen a la continuidad de este trabajo en estudios posteriores y revela la oportunidad de establecer casos de estudio y referencias de seguimiento de egresados que fortalezcan los ejemplos utilizados en la capacitación de nuevos tutores.

El éxito de propuestas alternativas al seguimiento convencional de los programas de tutoría depende en gran medida de la colaboración administrativa de toda IES. Por ello, la alineación de los recursos institucionales y humanos debe ser dirigida desde la filosofía del humanismo crítico (BUAP, 2014) y alejada de las certificaciones rígidas y procedimientos que deshumanizan la finalidad de la educación pública y atentan contra la autonomía y soberanía nacionales.

Por este motivo, es importante que las IES públicas replanteen teóricamente el sistema tutorial ponderando el éxito de las prácticas actuales y su contexto, así como, la toma de decisiones para mitigar los problemas que genera la operación de un currículum basado en recomendaciones de organizaciones ajenas a la realidad regional que en la práctica pone en riesgo la permanencia de los estudiantes.

Aunque el trabajo de los tutores muestra un gran compromiso personal, es de alta relevancia promover una profesionalización de la tutoría guiada por un eje humanista, que sea un elemento integrador de una cultura institucional académica, que ayude al estudiante a comprender su responsabilidad personal y su correlación académica con su tutor (Ocampo, *et al.*, 2021).

Asimismo, la administración efectiva del tiempo mediante una agenda personal e institucional es fundamental para llevar a cabo no solo la acción tutorial sino toda actividad en la vida puesto que es un pilar fundamental para diferenciar entre lo importante y lo urgente. Llevando a cabo todas las actividades correlacionadas entre el tutor y el tutorado de forma pertinente y organizada (Hernández y Pérez, 2021).

## CONCLUSIONES

La experiencia adquirida en el desarrollo de esta propuesta permite concluir que aprovechar las ventajas y beneficios del Storytelling, promoverá la integración de la comunidad académica a través de la dignificación y recuperación de la humanidad y dignidad del ser humano, como mejorar por vocación las actividades de seguimiento tutorial que incrementan su eficiencia y eficacia.

Asimismo, los alumnos asumirán su responsabilidad al identifica su problemática individual con la experiencia colectiva de su tutor y compañeros generacionales. Familiarizándose a su tutor como un integrante formal de su núcleo social que protege su estabilidad académica, favoreciendo el logro de sus metas a mediano plazo, que lo consolidan como un egresado titulado que recibe el grado de Licenciado en un área específica del conocimiento, con alta capacidad académica y humana. Reafirmando su vocación mediante la demostración de sus capacidades en el campo laboral, siendo recocado por su alto sentido humano con el cual resuelve las dificultades de su habilitación laboral/profesional.

## BIBLIOGRAFÍA

- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (2007a). *Documento de Integración*. BUAP. <http://acreditacion.cs.buap.mx/docs/Carpeta4/Apendice4.1.6.1.pdf>
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (2007b). *Investigación* (1ª Ed., Vol. 5). BUAP.
- Bonilla, M. (Coord.) (2014). El desarrollo del personal docente en el nivel medio superior, el pregrado y el posgrado. BUAP Dirección de Fomento Editorial. <http://www.dgpi.buap.mx/obracolegiada/Vol%20VI%20El%20desarrollo%20del%20personal%20docente%20en%20el%20nivel%20medio%20superior,%20el%20pregrado%20y%20el%20posgrado.pdf>
- Calderón, R., González, M. y Torres, B. (2021). La percepción docente sobre las tutorías en el contexto del COVID 2019. *Revista Psicológica Herediana*, 14(1), pp. 21-28. <https://doi.org/10.20453/rph.v14i1.4030>
- Hermann, A. (2015). Narrativas digitales como didácticas y estrategias de aprendizaje en los procesos de asimilación y retención del conocimiento. *Sophia, Colección de Filosofía*



- de la Educación* (19), pp. 253-269.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846096013.pdf>
- Hermann, A. (2018). Innovación, tecnologías y educación: las narrativas digitales como estrategias didácticas. *Revista Killkana Sociales*, vol. 2(2), pp. 31-38.  
[https://doi.org/10.26871/killkana\\_social.v2i2.295](https://doi.org/10.26871/killkana_social.v2i2.295)
- Hermann, A. (2020). Storytelling y comunicación multidireccional: una estrategia formativa para la era digital. *Revista de Comunicación y Cultura*, pp. 29-42.  
<https://doi.org/10.32719/26312514.2020.3.3>
- Hernández, V. y Pérez, H. (2021). Intervención de acción tutorial en las carreras de Ingeniería en tiempos de pandemia. *Revista ANFEI Digital*, 8(13).  
<https://www.anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/736/1378>
- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (2017). Storytelling. *EduTrends*, año 4, número 10.  
<https://static1.squarespace.com/static/53aadf1de4b0a0a817640cca/t/61128fe338c80e6d294f3ced/1628606439003/10.+EduTrends+Storytelling.pdf>
- Medina, P., Cabrera, A. y Nava, F. (2021). La bitácora FI: una herramienta educativa digital útil para los estudiantes de Ingeniería. *Revista ANFEI Digital*, 8(13).  
<https://www.anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/720/1368>
- Michel, E., Martínez, C., Rojas, A. y Venegas, B. (2021). El perfil del profesor en un programa de tutoría integral para estudiantes de Ingeniería. *Revista ANFEI Digital*, 8(13). <https://www.anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/737/1379>
- Moreira, J. (2021). Narrativas digitales como didáctica educativa. *Polo del Conocimiento*, 6(3), 846-859. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2409>
- Narro, J. y Arredondo, M. (2013). La tutoría. Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 35(141), pp.132-151.  
<https://www.redalyc.org/pdf/132/13228259009.pdf>
- Ocampo, E., Rodríguez, N. y Aguilar, M. (2021). Tutores sobresalientes y sus prácticas de tutoría académica en una universidad mexicana. *Formación Universitaria*, 14(4), pp. 151-166. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000400151>
- Sánchez, R., Retana, B. y Carrasco, E. (2008). Evaluación Psicológica del Entendimiento Emocional: Diferencias y Similitudes entre Hombre y Mujeres. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica*, 2(26), pp. 193-216. <https://www.redalyc.org/pdf/4596/459647347010.pdf>