

La tutoría inclusiva en la Educación a Distancia en etapas postobligatorias no universitarias: ¿un reto o una oportunidad?

Dra. Cristina Álvarez Villanueva^a

^a Al frente de la Dirección de Estudios a Distancia de la provincia de Castellón (CEEDCV en IES F. Ribalta) desde 2018, creó los protocolos y metodologías de trabajo internas para la respuesta educativa de nivel III *Atención domiciliaria en bachillerato* de la Conselleria d'Educació de la Generalitat Valenciana y es la docente del curso de formación de profesorado y orientadores del Centro de Formación de Profesorado. Es profesora del cuerpo de Secundaria en Informática, donde imparte bachillerato presencial y a distancia, habiendo sido también tutora. Acude como docente invitada a másteres sobre comunicación de intangibles, reputación y métricas, entre los que destacan la Universidad de Navarra y la Universitat Jaume I, y es miembro del panel de expertos y evaluadores de proyectos educativos europeos del SEPIE. Es Ingeniera Superior de Telecomunicaciones, doctora en Comunicación Empresarial e Institucional, premio extraordinario doctor en comunicación y valoración de activos intangibles y Máster en Nuevas Tendencias y Procesos de la Comunicación.

How to cite: Álvarez Villanueva, Cristina. 2023. La tutoría inclusiva en la Educación a Distancia en etapas postobligatorias no universitarias: ¿un reto o una oportunidad?. En libro de actas: *IX Congreso de Innovación Educativa y Docencia en Red*. Valencia, 13 - 14 de julio de 2023.
Doi: <https://doi.org/10.4995/INRED2023.2023.16693>

Abstract

E-learning in post-compulsory stages, such as the upper secondary school, is an ideal solution not only for those students who decide to resume their studies in adult life, but also to provide continuity to those who for certain reasons must remain at home, as is the case of medical convalescence. While inclusion is generally advocated at the university, explicit measures have been developed at previous stages. This is the case of home-based educational care, introduced in the 2019/20 academic year for the first time in the Valencian Community, which is performed with EaD methodology. In this way, these studies are aligned with the new vectors of educational inclusion. And in all of this, the tutor is the rosetta stone of quality e-learning. This article shows the work carried out on inclusive tutoring in distance education, analysing the challenges and needs that every tutor must face and showing the design of the actions and protocols that have been carried out and that, today, are still in force and improving the work of the distance teaching team day by day.

Keywords: inclusion, tutor, e-learning, methodology, protocols, CEED

Resumen

La educación a distancia en etapas postobligatorias, como el bachillerato, es una solución idónea para atender no solo a aquél alumnado que decide retomar sus estudios ya en la vida adulta, sino para poder dar continuidad a los que por motivos determinados deben permanecer en su domicilio, como es el caso de la convalecencia médica. Si bien en la universidad se aboga por la inclusión de manera general, en etapas anteriores se han

creado medidas explícitas. Es el caso de la atención educativa domiciliaria para la etapa de bachillerato, instaurada en el curso 2019/20 en la Comunidad Valenciana, la cual se realiza con metodología EaD. De este modo, se alinean estos estudios con los nuevos vectores de la inclusión educativa. Y en todo ello, la figura tutorial se erige como la piedra roseta de una educación de calidad a distancia. En este artículo se muestra el trabajo que hemos realizado sobre la tutoría inclusiva en la EaD, analizando los retos y necesidades que debe afrontar todo tutor y mostrando el diseño de las actuaciones y protocolos que se han realizado y que, hoy en día, siguen vigentes y mejorando día a día el trabajo del equipo docente de distancia.

Palabras clave: *inclusión, tutor, educación a distancia, metodología, protocolos, CEED*

Introducción

«La equidad, que garantice la igualdad de oportunidades para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, la inclusión educativa, la igualdad de derechos y oportunidades, también entre mujeres y hombres, que ayuden a superar cualquier discriminación y la accesibilidad universal a la educación, y que actúe como elemento compensador de las desigualdades personales, culturales, económicas y sociales, con especial atención a las que se deriven de cualquier tipo de discapacidad, de acuerdo con lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada en 2008, por España.», Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, art. 1, b

Desde hace años, las diferentes leyes de educación han ido avanzando en materia de inclusión educativa. Por ejemplo, este 23 de marzo de 2023 se aprobó la Ley Orgánica 2/2023 del sistema universitario en la que se aboga por una universidad que promueva una sociedad inclusiva a través de una formación académica inclusiva de calidad (art. 33) y accesible (art. 37). Es responsabilidad de las distintas Comunidades Autónomas la concreción de medidas que ofrezcan respuesta a dichas necesidades. En concreto, la Conselleria d'Educació de la Generalitat Valenciana ofrece medidas que se clasifican en niveles del I al IV y para las distintas etapas educativas obligatorias. Sin embargo, en 2019 sucedió un hito que marcaría un paso más en la evolución de la inclusión educativa: la creación de la atención domiciliaria y hospitalaria para alumnado de bachillerato¹. Es decir, se amplió el ámbito de actuación de estas medidas a estudios postobligatorios no universitarios, asunto a seguir de cerca desde los estudios superiores. Y se hizo con diferencias sustanciales.

La más relevante es la perfil del profesorado que acude al domicilio del estudiante convaleciente. Ya no se trata de docentes de materia, sino que pertenecen al departamento de Orientación Educativa. Y es que la segunda diferencia relevante es que estos estudiantes pasarán a cursar el bachillerato a través del Centro Específico de Educación a Distancia (CEED) de su provincia. Es decir, serán atendidos por otro equipo docente y a través de una metodología puramente a distancia, con las aulas virtuales de dicho centro. Como apoyo presencial, acudirá al domicilio un profesor/a de atención domiciliaria –en adelante,

¹ Véase la Orden 20/2019 de 30 de abril de la Conselleria d'Educació por la que se regula la organización de la respuesta educativa para la inclusión del alumnado en los centros docentes sostenidos con fondos públicos del sistema educativo valenciano.

PAD- que realizará labores de asesoramiento, tutorización, acompañamiento y orientación. Las cuestiones académicas las acoge el equipo docente del CEED².

Esta nueva figura tutorial asume algunos de los retos que ya de por sí tiene educación a distancia – en adelante, EaD- más los que aporta de manera novedosa la respuesta. Y es que la educación a distancia debe abordar los nuevos desafíos que la propia sociedad posee, y uno de los fundamentales es el de acoger la inclusión educativa. Es menester destacar que la clave para la eficiencia y buen funcionamiento de esta modalidad educativa inclusiva es la figura tutorial. Ésta es el puente que conecta al alumnado con el centro, con el ámbito académico y con una realidad grupal. Tal y como la Conselleria d'Educació define,

«La Tutoría forma parte de la función docente, y corresponde ejercerla a todo el profesorado. El tutor o tutora de cada grupo realizará su actividad orientadora o tutoría prestando una atención individualizada al alumnado en sus procesos de enseñanza y aprendizaje. Asimismo, la tutoría asegurará de manera planificada y coordinada la atención a la diversidad y la ayuda al alumnado por parte de todo el profesorado del grupo».

Conselleria d'Educació, Generalitat Valenciana, <https://ceice.gva.es/es/web/ordenacion-academica/tutoria>

En este sentido, entendemos por *tutoría inclusiva* en la EaD la definida por (Álvarez, 2012), quien considera que es la tutoría que contribuye de manera específica a la calidad del proceso formativo y que tiene una clara función formativa, aportando soluciones a los estudiantes para que puedan desempeñar con éxito su proceso de aprendizaje, pero atendiendo a su necesidades individuales y su heterogeneidad.

Sin embargo, para poder trabajar en la EaD es esencial tener formación sobre el funcionamiento, herramientas y estrategias propias. Ello implica también construir una mentalidad abierta a otro tipo de relación con el alumnado, generalmente mayor de edad y que encuentran aquí una segunda oportunidad para retomar los estudios. Así, los docentes deben ser capaces de buscar otras fórmulas para interactuar, comunicarse y sobre todo, conectar con el alumnado que se encuentra al otro lado de pantalla y que conjuga la organización académica con una vida más compleja, con familia, trabajo o una enfermedad que les impide asistir a un presencial.

Todos estos y muchos más son los retos que el tutor debe afrontar para poder llevar a cabo su labor en la educación a distancia. Y a ellos se añade ahora uno fundamental y alineado con los nuevos vectores de la educación: la inclusión educativa, en este caso, la atención domiciliaria.

En el presente artículo se analizarán los distintos retos que se encuentran en la educación a distancia para lograr una tutoría inclusiva y se dará respuesta a cómo realizar la labor tutorial por parte de la nueva figura del PAD.

1. Objetivos

La presente innovación nace de la necesidad que detectamos desde el ámbito de la educación a distancia. En ella, la figura del tutor es clave para el contacto con el alumnado, el aumento de su motivación e implicación, crear el sentimiento de pertenencia al centro y reducir de las tasas de abandono, entre otras.

² Para más información, véase (Álvarez, 2022b)

Tampoco se debe obviar la necesidad de orientación en las primeras etapas de acceso a la universidad. Sin embargo, estas labores no son triviales. No sólo por la dificultad de transmitir a alumnado que probablemente sólo vea el día del examen, sino dado el elevado tamaño de los grupos a tutorizar y la heterogeneidad de sus participantes. En esta última se incluyen las nuevas líneas de la Conselleria d'Educació en materia de inclusión, como es la respuesta educativa de nivel III "atención domiciliaria en bachillerato"³. Este alumnado pasa a cursar sus estudios a través de modalidad EaD y las aulas virtuales del CEED correspondiente, siendo atendido por su equipo docente. Y en esta medida surge una nueva figura tutorial, el profesorado de atención domiciliaria, que tiene diferencias sustanciales respecto de las atenciones domiciliarias en etapas obligatorias.

Con todo ello, el objetivo y línea de acción desarrollada fue la de diseñar la estrategia de acción tutorial del profesorado de atención domiciliaria, que se extendió a toda la Comunidad Valenciana y que es la que se emplea hoy en día en el trabajo docente de esta medida educativa. Además, se plasma en la actualidad en los cursos de formación anuales sobre la materia que se imparten a través del Centro de Formación del Profesorado de Inclusión y los cuales tutorizamos y hemos elaborado. Todo el estudio y trabajo realizable se hace extensible al ámbito universitario, donde como Expósito afirma, es la *parte más humana de la educación* (2014:22), y que ya Elizondo avista en su análisis del diseño universal (2020).

2. Desarrollo de la innovación

La figura del tutor es el elemento clave para el éxito de la EaD. Por ello, se realiza un análisis sobre la misma, que permita clasificarlo y ofrecer recursos y estrategias diferenciadas, en función también de los retos que esta modalidad de estudios supone para todo docente.

2.1. Figuras y retos tutoriales en la EaD

La modalidad EaD plantea toda una serie de retos para los tutores. El principal es la heterogeneidad del alumnado. Si bien la EaD en origen está diseñada para aquellas personas, mayores de edad, que desean retomar unos estudios que en su momento no pudieron terminar y lo compatibilizan ahora con la vida adulta⁴, actualmente acoge a muchos otros perfiles: estudiantes en centros de menores, en centros penitenciarios, deportistas de élite que no pueden compatibilizar entrenes y competiciones con los estudios presenciales o estudiantes de regímenes especiales. La conexión entre el centro y sus lugares de residencia, y la figura que les acompaña en el proceso, es sin lugar a dudas el elemento clave del éxito de esta modalidad de estudios: el tutor.

El tutor de EaD debe poseer unas características especiales y asumir unos retos entre los cuales se encuentra el presente, el de inclusión. Distinguimos tres concreciones de figuras tutoriales en la EaD:

- *El tutor de grupo*: es el tutor habitual en cualquier tipo de modalidad de estudios. Actúa de enlace entre el alumnado y el centro, ofreciendo orientación académica y ayudando en las gestiones que deben realizarse con el centro, así como coordinándose con el equipo docente.

³ Puede verse más información en la Resolución de 23 de julio de 2021.

⁴ Motivo por el cual a los estudios de EaD no universitarios, como bachillerato o graduado escolar, se les conoce como "de segunda oportunidad".

- *El tutor docente*: en la EaD todo docente es a la vez tutor. El motivo es que además de asesorar y guiar a los estudiantes en su materia, muchos son los alumnos que únicamente están matriculados solamente en una o dos asignaturas, dado el carácter flexible de estos estudios⁵.
- *El tutor en el domicilio*: aquí entra la nueva figura del PAD, es decir, el profesor de atención domiciliaria del alumnado que se encuentre convaleciente por un periodo superior a dos meses en su domicilio y que, por prescripción médica, no puede continuar sus estudios en un centro presencial. Esta figura no está todavía presente en las etapas superiores, pero su metodología de trabajo es extensible.

Estas tres figuras persiguen el mismo objetivo: acompañar, mentorizar, cuidar al alumnado de la EaD. Es decir, dotar de sentido a una educación que muchas veces es la solución para poder ofrecer un futuro mejor a personas que en su momento no pudieron realizar por circunstancias personales y que encuentran ahora un recurso vital para poder aspirar a un trabajo mejor a una vida mejor, para en definitiva, continuar con su formación y convertirse en un ciudadano crítico y válido.

Para ello, se encuentran con los siguientes retos principales:

- *Tratamiento individualizado*: lo que conlleva seguir técnicas de organización para poder mantener un contacto constante y fluido con cada estudiante.
- *Grupos a tutorizar muy numerosos*: no hay límite de matrícula, por lo que es habitual encontrar grupos con más de 60 alumnos matriculados con lo que ello supone para el punto anterior y que denota, además, la necesidad de tener el tiempo suficiente para poder mantener dicha labor comunicativa.
- *Dificultad en la comunicación efectiva y afectiva*: conectar emocionalmente, empatizar y conseguir transmitir a través de las TIC no es un asunto sencillo. Por lo que se deberán usar recursos y estrategias específicas de esta modalidad.
- *Necesidad de conocimientos técnicos de EaD*: los cuales le permitan asesorar al alumnado en el propio funcionamiento de su modalidad de estudios y ofrecer soluciones a problemáticas puntuales. Ello implica también el uso y manejo de sistemas avanzados de comunicación con el estudiante, que incluyan la videoconferencia, el uso de pizarras digitales, de programas de control remoto para facilitar las tutorías, de edición y creación de recursos digitales atractivos y educativos, etc.
- *La heterogeneidad en potencia*: el alumnado tiene casuísticas de lo más variadas, por lo que las estrategias comunicativas han de ser también de una gama amplia, abierta y adaptativa.

En definitiva, es necesario que todo tutor de EaD posea la formación en necesaria en esta metodología de estudios para poder llevar a cabo una labor eficaz y de calidad.

2.2. Tutoría inclusiva en la EaD: ¿es posible?

Ligado a los retos comentados en el apartado anterior, existe uno que es transversal a todos ellos y que se encuentra además alineado con la nueva dirección de la leyes educativas: la inclusión. Éste va especialmente asociado a la función de tutor más cercana al origen de su nombre: la de mentor.

⁵ Una de las características principales de la EaD es la ausencia de límite de convocatorias y la flexibilidad en la matrícula, lo que hace que puedan cursarse los dos años de bachillerato en muchos más, adaptándose a las necesidades de los propios estudiantes.

El alumnado de EaD tiene en común el desafío de compatibilizar su tiempo para el estudio con su situación personal, como por ejemplo un horario laboral u horas de incapacidad por picos de enfermedad. A ello se añade la dificultad de volver a estudiar una vez pasados ciertos años, o de hacerlo sin ese margen de pausa pero con un dolor incapacitante. Todo ello hace que a veces estudiar sea todo un reto a la par que un remanso en el que encontrar un momento para un reto personal.

El tutor debe ser capaz de gestionar este tipo de emociones, de animar al alumno para que continúe en su proceso de aprendizaje, pero sobre todo, de hacerle partícipe del mismo. En esto radica precisamente una de las esencias de la inclusión. Es fundamental que cada uno de los estudiantes de EaD se sientan parte ya no de su propio proceso educativo sino de un centro y de una entidad. Esta afinidad y esta imagen de pertenencia debe ser claramente generada por el tutor.

Y para ello, es importante que posea formación sobre otro recurso intangible: la capacidad de elaborar y aplicar estrategias pedagógicas concretas. Cada tipo de alumnado tiene una casuística completamente diferente que no sólo implica horarios diferentes de trabajo y conexión, sino también necesidades educativas distintas, como por ejemplo adaptación de los materiales por problemas de visión. Así, el tutor requiere tener estrategias flexibles para poder mantener con ellos la comunicación constante y fluida, apoyándose en el departamento o área de Orientación del centro educativo.

2.3. La figura tutorial del profesorado de atención domiciliaria

La labor tutorial del PAD alcanza un grado de proximidad con el alumnado muy elevado. Al realizar su función en el domicilio del estudiante, el trato, las herramientas y la metodología de trabajo no puede ser la misma que en otras figuras tutoriales en la EaD.

Se trata de una figura que requiere de conocimientos de Psicología, ya que se trabajarán técnicas de gestión de las emociones⁶. Y es que muchas veces consideramos que este tipo de alumnado se encuentra en un proceso de duelo a causa de su enfermedad incapacitante que ha hecho que pierdan el contacto constante con su día a día, con sus rutinas, y que convivan con un dolor permanente o emociones altamente complejas. Además, suelen ser alumnos con alta autoexigencia, con buenos resultados académicos y que encuentran en el estudio un espacio de calma, un momento en el que volver a ser adolescentes, en el que volver a participar en y del centro, en el que volver a su estado anterior sin la enfermedad. Es por esto que la tutoría que se realiza en la atención domiciliaria es fundamental.

El profesor de atención domiciliaria es decir, el orientador, debe ser consciente de la situación en la que se encuentra el alumno y ayudarle a realizar situaciones como:

- gestionar las emociones que se derivan de su enfermedad y en relación a las que se generan ante las tareas académicas que debe realizar; ser capaces de reconocer que no pueden realizar todos los ejercicios solicitados, por tanto, trabajar la frustración,
- ser capaces de marcarse retos progresivos en función de la evolución y que también permitan valorar la evolución positiva de la enfermedad,
- y por supuesto realizar una labor tutorial académica ayudando a contactar directamente con los profesores en caso de necesidad, a solicitar una videoconferencia o tutoría (síncrona o asíncrona), a escribir un email a un docente o a prepararse y organizarse de cara a los exámenes.

⁶ Las funciones del profesorado de atención domiciliaria se pueden encontrar en el artículo 58 de la ORDEN 20/2019, de 30 de abril

El tutor en este caso tiene una labor esencial e íntima, y además tiene un contacto directo con la familia.

Sin embargo, si acudimos a la normativa reguladora de esta medida educativa, encontramos como pautas solamente la descripción de las tareas y responsabilidades a hacer por parte del PAD y los aspectos generales de matrícula, de promoción y titulación del alumnado. Pero nada respecto a cómo actuar una vez se llega al domicilio. Ante la falta de documentación a la que acogerse y de la cual partir, para ayudar a la mejora y calidad de la labor de estos PAD y entendiendo la importancia de la nueva respuesta educativa, diseñamos toda una serie de protocolos de trabajo que definieron la metodología a seguir.

3. Resultados

Con todo ello, creamos toda una serie de protocolos de trabajo que definieron las pautas y acciones a realizar tanto por parte de los PAD como de los distintos agentes educativos y que se plasmaron en (Álvarez, 2021b). Éstas se incluyeron en la acción global del tutor de EaD. Las líneas de trabajo realizadas se muestran en la siguiente Figura:



Figura 1. Líneas de trabajo en el diseño de las metodologías de actuación de la tutoría inclusiva en EaD (elaboración propia)

Como se observa, se define primero los distintos los agentes implicados y tras ello, se diseñan los protocolos categorizados según las diferentes etapas de la atención tutorial. En concreto:

- *Paso 1. Agentes docentes:* definición, características y funciones de los distintos agentes docentes implicados. En esto se incluye no sólo el equipo docente, sino también el departamento de Orientación, la dirección de estudios tanto del CEED como del centro de origen, etc.
- *Paso 2. Agentes discentes:* se analizan las casuísticas más habituales de matriculación en estos estudios, para los que se diseñaron documentos de trabajo, de inclusión, orientativos, etc.
- *Protocolos iniciales:* la matrícula en EaD puede encontrarse abierta durante un gran periodo del curso, o incluso todo él –como es el caso del CEED de Castellón-. Por este motivo, el trabajo inicial de bienvenida y asesoramiento que todo tutor debe realizar con el alumnado está presente durante el año académico. Consiste en una presentación no únicamente personal, sino del centro y del equipo docente, donde además se muestra el funcionamiento de las aulas virtuales, la mecánica de trabajo a seguir y se revisan los contenidos impartidos y los que están por impartir, en caso de incorporación tardía.

- *Protocolos de trabajo diario:* en ellos se incluyen las pautas de seguimiento, control y contacto con el alumnado. Establecimos un decálogo del buen docente de EaD que declara un tiempo máximo de respuesta ante un contacto de un alumno de 48 horas lectivas. La fluidez en las comunicaciones es esencial para combatir la soledad de la pantalla, por lo que una de las características más controvertidas de la EaD reside precisamente en su flexibilidad horaria de atención docente. Además, marcamos la relevancia de la dinamización de los foros de las aulas virtuales de tutoría, detallando diversas estrategias. También pautamos las frecuencias de contacto a través de distintas vías, entre las que se encuentran las herramientas de las aulas virtuales (foros, recurso diálogo, mensajería interna), el correo electrónico, el teléfono y la videoconferencia. Consideramos relevante que el tutor pacte con cada estudiante una vía de contacto y una temporalización, en caso de ser posible, lo que ayudará a disminuir la sensación de soledad del estudiante y a aumentar la de acompañamiento. Toda esta información, además, ayudará al equipo docente en la toma de decisiones, diseño y elaboración de los materiales didácticos y las situaciones de aprendizaje, que podrán adaptarse mejor a cada alumno.
- *Protocolos de exámenes:* en el caso de la EaD es esencial tener una comunicación clara y en el momento preciso no sólo de los instrumentos y criterios de evaluación, sino de los plazos de la misma. Cabe recordar que en caso de pruebas presenciales, el alumnado deberá cambiar su rutina de EaD por la asistencia al centro, pudiendo ser necesario muchas veces la solicitud de un permiso en el trabajo o de una organización previa familiar. Además, en el caso del alumnado que no puede acudir al centro, como el de atención domiciliaria, el del centro de menores o el del centro penitenciario, la evaluación deberá llevarse a cabo *in situ*, lo que nos obligó a diseñar unos protocolos basados en la transparencia y la fiabilidad, como por ejemplo, el de portar los exámenes en sobres cerrados y grabar la apertura y cierre de los mismos mostrando el contenido del sobre.
- *Protocolos de finalización:* el fin del proceso educativo, bien sea por acabar el curso académico o por solicitud del propio estudiante, también lleva asociado una serie de protocolos que diseñamos. Todos ellos están orientados a mostrar al estudiante la puerta abierta a retomar su formación cuando así lo considere, o a mostrarle los caminos posibles para continuar con ella en caso de titulación y que mejor se adapten a sus circunstancias.

Todos estos protocolos diseñados⁷, son sometidos a evaluación continua así como una final. Se valoran tanto por parte del equipo docente, como del equipo directivo, del departamento de orientación y del propio alumnado. Con la información recibida, analizada y reflexionada, se realizan las modificaciones pertinentes si es el caso, o se refuerza su funcionamiento. El hecho de que sean procesos vivos permiten adaptarse mejor a la característica básica que conlleva la inclusión: la variedad cambiante de circunstancias. Estas heteroevaluaciones y autoevaluaciones permiten mejorar la calidad del servicio ofrecido y facilitar la labor, no solo tutorial, sino docente y de gestión. Y, a fin de cuentas, aportar al alumnado una educación de calidad adaptada a sus necesidades y contribuir así en su educación a lo largo de la vida.

⁷ Toda la información diseñada se encuentra disponible para los equipos docentes de EaD así como en los cursos de formación y de autoformación abiertos al público interesado, a través de la plataforma del CEFIRE.

4. Conclusiones

El espectro de perfiles de alumnado y, por tanto, de necesidades educativas presentes en la EaD es grande, altamente variado y complejo. El tutor debe ser capaz de generar estrategias comunicativas adaptadas a cada una de ellas para poder llevar a cabo su función, según sea un tutor general, tutor docente o tutor de atención domiciliaria. Pero todos ellos comparten la necesidad de formación en EaD para poder superar los retos que esta modalidad de estudios ofrece.

Para esto diseñamos todo un conjunto de protocolos que conforma una metodología propia de trabajo en la EaD, los cuales se revisan y mejoran de manera periódica. Todos ellos extensibles a las distintas etapas superiores de educación atendiendo a la necesidad, como indica Torres (1996) de la formación docente y tutorial.

Y para concluir, nos gustaría destacar una de los datos anecdóticos de dichos análisis periódicos. Se trata de la tecnología de contacto con el alumnado que puede usar el tutor para realizar el seguimiento del mismo. Y es que aunque a priori pensamos en la videoconferencia como el summum de la comunicación online, lo cierto es que aunque instaurada y normalizada en nuestro día a día, sigue suponiendo un obstáculo para el propio alumnado, que suele no atreverse a solicitarlas al docente. Por ello, el teléfono continúa siendo la herramienta clave para contactar periódicamente con el alumnado. Suple el impacto inicial de verse en directo pero mantiene la calidez necesaria para la comunicación. Y es que, como seres humanos, la comunicación efectiva debe estar acompañada de los sentidos en la medida de lo posible, que permita incorporar el ingrediente esencial y que solo el tutor puede aportar: la comunicación emocional. Y a través de ella, se logra llevar a cabo una tutoría inclusiva de calidad.

5. Referencias

- Álvarez Pérez, P. (coord) (2012). *Tutoría Universitaria Inclusiva. Guía de buenas prácticas para la orientación de estudiantes con necesidades educativas específicas*. Madrid: Narcea.
- Álvarez Villanueva, C. (2022a). “La Atención Domiciliaria en Bachillerato en la Comunidad Valenciana. Gestión pedagógica”. Libro de actas *Jornadas de Intercambio de buenas prácticas en aulas hospitalarias y atención domiciliaria*. CEFIRE Educació Inclusiva. Conselleria d'Educació, Cultura i Esport. Generalitat Valenciana. 9-15
- Álvarez Villanueva, C. (2ª ed., 2022b) *La atención domiciliaria en bachillerato*. Materiales formativos elaborados para el Centro de Formación, Innovación y Recursos para el Profesorado (CEFIRE)
- Álvarez Villanueva, C. (2021). “El principio de la educación a distancia: propuestas de mejora de calidad de las dimensiones pedagógicas de un aula virtual”. Libro de actas *IN-RED 2021: VII Congreso de Innovación Educativa y Docencia en Red*. Editorial Universitat Politècnica de València, 643-654. <http://dx.doi.org/10.4995/INRED2021.2021.13804>
- Álvarez Villanueva, C. y R. Martín Calatayud (2019). “Las dimensiones de la tutoría a distancia en bachillerato y la interrelación con la diversidad funcional del tutor”. *Revista Digital Ribalta*. VI(1), enero
- Artigot Ramos, M. (1973). *La tutoría*. Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Complutense y CSIC. Madrid
- Blasco Guiral, J.L.; Bueno Ripoll, V. Y D. Torregrosa Sahuquillo (2002). *Educación emocional. Una propuesta para tutoría*. Generalitat Valenciana Conselleria de Cultura, Educació i Esport. Valencia
- Boza Carreño, A. (2001). *Ser profesor, ser tutor: orientación educativa para docente*. Hergué. Huelva

*La tutoría inclusiva en la Educación a Distancia en etapas postobligatorias no universitarias:
¿un reto o una oportunidad?*

Conselleria d'Educació, Generalitat Valenciana, <https://ceice.gva.es/es/>

Elizondo Carmona, C. (2020). *Hacia la inclusión educativa en la universidad: diseño universal para el aprendizaje y la educación de calidad*. Colección Educación universitaria. Octaedro. Barcelona .

Expósito López, J (2014). *La acción tutorial en la educación actual*. Síntesis. Granada.

Mora Mérida, J.A. (1984). *Acción tutorial y orientación educativa*. Narea. Madrid

Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, <https://www.boe.es/eli/es/lo/2023/03/22/2/con>

Orden 20/2019, de 30 de abril de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana, https://dogv.gva.es/datos/2019/05/03/pdf/2019_4442.pdf

Resolución de 23 de julio de 2021, de la directora general de Inclusión Educativa, https://dogv.gva.es/datos/2021/07/29/pdf/2021_8134.pdf

Torres González, J.A. (1996). *La formación del profesor tutor como orientador*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Jaén. Jaén