

Evaluación de la tutoría académica en entornos virtuales

Francisca Mercedes Solis Peralta

frsolis@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0003-1804-9518>

Gustavo Antonio Huerta Patraca

gushuerta@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5168-974X>

Carlos Esteban Hernández Martínez

carloshernandez@uv.mx

<https://orcid.org/0000-0002-9498-7058>

Facultad de Pedagogía, región Veracruz, Universidad Veracruzana
Boca del Río, Veracruz, México

RESUMEN

La tutoría académica es una de las actividades fundamentales que realizan los docentes en las universidades para dar seguimiento a la trayectoria escolar de los estudiantes, apoyando así la construcción de su perfil profesional, ante la contingencia sanitaria que se vivió a nivel mundial, en la Universidad Veracruzana (UV) las tutorías continuaron mediante la implementación de entornos virtuales. Este trabajo tiene como objetivo presentar la evaluación de la tutoría virtual implementada durante la pandemia para rescatar las ventajas y desventajas y retomar acciones valiosas en la modalidad presencial. La evaluación se llevó a cabo con estudiantes de la Licenciatura en Pedagogía, región Veracruz de la Universidad Veracruzana, México, mediante un estudio descriptivo y cuantitativo. Los factores que se tomaron en cuenta para su análisis fueron: tipo de tutoría, herramientas digitales, áreas de intervención y función del tutor. Entre los principales hallazgos se encontró que la mayoría de los estudiantes continuó recibiendo acompañamiento en modalidad virtual por parte de su tutor, lo que propició comunicación constante entre tutor y tutorado, además de resolver dudas que se presentaron al cambiar de forma abrupta la modalidad de las clases de presenciales a virtuales.

Palabras clave: tutoría académica; tutoría virtual; evaluación tutorial; tutoría.

Correspondencia: frsolis@uv.mx

Artículo recibido: 24 noviembre 2022. Aceptado para publicación: 24 diciembre 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: Solis Peralta, F. M., Huerta Patraca, G. A., & Hernández Martínez, C. E. (2022). Evaluación de la tutoría académica en entornos virtuales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 9617-9637.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4090

Evaluations of academic tutoring in virtual environments

ABSTRACT

Academic tutoring is one of the fundamental activities carried out by teachers in universities to follow up on the students' school trajectory, thus supporting the construction of their professional profile, in the face of the health contingency that was experienced worldwide, at the University Veracruzana (UV) the tutorials continued through the implementation of virtual environments. This work aims to present the evaluation of the virtual tutoring implemented during the pandemic to rescue the advantages and disadvantages and resume valuable actions in the face-to-face modality. The evaluation was carried out with students of the Bachelor of Pedagogy, Veracruz region of the Universidad Veracruzana, Mexico, through a descriptive and quantitative study. The factors that were taken into account for its analysis were: type of tutoring, digital tools, areas of intervention and role of the tutor. Among the main findings, it was found that most of the students continued to receive accompaniment in virtual modality by their tutor, which fostered constant communication between tutor and tutee, in addition to resolving doubts that arose when abruptly changing the modality of the lessons. classes from face-to-face to virtual.

Keywords: academic tutoring; virtual tutoring; tutorial evaluation; tutorships.

INTRODUCCIÓN

La tutoría académica dentro de las universidades es una tarea importante que deben desempeñar los docentes como parte de su diversificación laboral, se ha presentado a lo largo del tiempo como una estrategia para mejorar la calidad educativa, teniendo diferentes funciones de acuerdo con las necesidades institucionales y de los estudiantes, dando prioridad a problemas tales como rezago educativo, deserción y fracaso escolar. Ponce (2021) señala que en la tutoría académica se abordan procesos pedagógicos, administrativos, sociales y tecnológicos.

Actualmente, se puede observar que cada universidad mantiene un programa institucional de tutorías encaminado principalmente a un acompañamiento estudiantil que brinda atención a problemas de su trayectoria escolar e incluso de carácter personal. Durante el periodo más fuerte de pandemia que comprendió de marzo 2020 hasta junio de 2022, no solamente el proceso de enseñanza-aprendizaje tuvo que emigrar a entornos virtuales, también el trabajo tutorial, lo que implicó un cambio radical en su operación, sin perder de vista la función principal de atención a las problemáticas de los estudiantes que pueden afectar su formación profesional y trayectoria escolar.

En este escrito se presentan los resultados de la evaluación de la tutoría virtual, comprendiendo la planeación y operación realizada durante el período de marzo 2020 a junio 2022 en la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, cabe señalar que el retorno a clases presenciales inició en agosto 2022.

A partir de lo anterior, la pregunta de investigación planteada fue: ¿Cómo se desarrolló la tutoría académica en la modalidad virtual en nivel superior?, mientras que las preguntas específicas fueron ¿Qué tipo de tutoría se desarrolló durante la pandemia?, ¿Cuáles fueron las áreas de intervención que se abordaron en la tutoría académica virtual?, ¿Qué herramientas digitales se utilizaron durante la tutoría académica virtual? De este modo, el objetivo general del estudio fue presentar los resultados de la evaluación de la tutoría académica en la modalidad virtual implementada durante la pandemia.

La tutoría académica en las universidades

El quehacer tutorial ha sido una función muy importante para poder atender problemas y necesidades académicas que impactan en la calidad educativa de las universidades. De acuerdo con la ANUIES (2002), la tutoría consiste en un proceso de acompañamiento

durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos por parte de académicos competentes y formados para esta función, apoyándose conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de la enseñanza. Por su parte, García-Cabrero y otros (2016) señalan que la tutoría académica forma parte del proceso de acompañamiento y guía al estudiante durante todo su proceso de formación, para ellos, abarca incluso la elaboración de su trabajo recepcional para su titulación.

Así, este acompañamiento individualizado pretende orientar a los estudiantes universitarios, al tiempo que le ayudan a detectar sus fortalezas y talentos para emplear en su futuro profesional. Lo que indica una necesidad de acompañamiento que implica capacitación de los profesore-tutores, recursos materiales, espacios donde se realice la tutoría, planificación de actividades institucionales y entre tutor y tutorado, entre otras acciones (Ponce, Martínez y Ruelas, 2022).

De este modo, la tutoría posee una interacción entre la didáctica y la gestión académica, presentando una oportunidad para que los estudiantes mejoren sus procesos de aprendizaje durante su formación profesional (Ponce, Pupo, Atenco y Moreno, 2021). Para la Universidad Veracruzana (2022), la tutoría académica debe cubrir las funciones de integración escolar, apoyo académico y desarrollo personal; la primera busca ayudar a los estudiantes de nuevo ingreso a adaptarse con mayor facilidad al ambiente universitario, propiciando una mejor interacción social. La segunda se centra en los estudiantes que presentan problemas de aprendizaje en alguna materia o temas, apoyándoles según sea el caso, mientras que la última acompaña al estudiante en los problemas personales diversos que se le presenten durante su periodo de formación y que afecten su desempeño académico.

Tipos de tutoría académica

Las tutorías se pueden clasificar a partir de diferentes modelos entre los que se destaca el europeo, donde se observan tres dimensiones: la académica, personal y profesional, en la primera el tutor debe brindar apoyo para guiar al tutorado en el proceso de aprendizaje de las materias, en la segunda debe ayudarlo a concluir un concepto de sí mismo y en la tercera a cómo poder acceder al mundo laboral (Rodríguez, 2017).

Por otro lado, Arbizu, Lobato y Del Castillo (2005) clasifican a la tutoría de acuerdo con sus objetivos en tres dimensiones: a) Cognitiva: capacidad de aprendizaje, de aprender a

rentabilizar los aprendizajes, capacidad para enfrentarse a situaciones problemáticas, a su resolución y a la adecuada toma de decisiones. b) Afectivo-emocional: dominio de las habilidades sociales, de su propio autoconocimiento, desarrollo de una adecuada autoestima, c) Profesional: que sea capaz de tomar conciencia de su propio itinerario curricular, en ir construyendo las bases para su proyecto profesional.

En relación con la cantidad de personas que reciben la tutoría, puede clasificarse en individual, que consiste en el apoyo, basado en la interrelación directa, que recibe el estudiante por parte del tutor; y grupal, se aplica cuando se asigna al tutor un grupo de estudiantes para tratar temas o atender necesidades comunes (García-Varcárcel, 2008; Gonzalo, 2020; Núñez, 2021). Finalmente, en relación con el espacio donde se realiza la tutoría, se distinguen la presencial y la virtual, una realizada físicamente cara a cara y otra apoyada en medios tecnológicos (Chacón, 2021; Montoya-Lunavictoria, Yanza, Montoya y Chávez, 2021).

La Tutoría académica en la Universidad Veracruzana (UV)

A partir de 1999 se formaliza el proceso de tutoría en la UV mediante la creación de dos modalidades: la tutoría académica y la enseñanza tutorial. La primera se concibió como un seguimiento de la trayectoria escolar del estudiante desde el ingreso hasta el egreso, para orientarlo en las decisiones relacionadas con la construcción de su perfil profesional individual, de acuerdo con sus expectativas, capacidades e intereses; y la segunda, se definió como un apoyo al estudiante cuando éste se encuentra ante las dificultades relacionadas directamente con contenidos de su disciplina o bien con la falta de las habilidades necesarias para el aprendizaje de esos contenidos (Beltrán y Suárez, 2003).

En el 2009 fue aprobado el reglamento de Sistema Institucional de Tutorías (SIT) donde se sientan las bases para un mejor funcionamiento del quehacer tutorial en todos los programas tanto de licenciatura como de posgrado. Las dimensiones que comprende la tutoría académica en la UV son cuatro (Universidad Veracruzana, 2020): académica, se orienta al seguimiento de la trayectoria escolar del estudiante; profesional, relacionada con el apoyo y orientación en la definición de sus objetivos profesionales y el desarrollo de una actitud ética; personal, enfocada en las estrategias para contribuir al desarrollo de valores, así como la toma de decisiones en forma autónoma, responsable e informada; e integración y permanencia, que se enfoca en fortalecer el sentido de pertenencia con la institución, fomentando además el compromiso con su formación académica.

De esta manera, los objetivos generales que persigue el Sistema Integral de Tutorías (SIT) de la UV son: a) Orientar las potencialidades del estudiante de tal forma que pueda canalizarlas con éxito en su tránsito por la Universidad Veracruzana. b) Promover en el estudiante la adquisición de las habilidades de autoaprendizaje necesarias para que se atiendan sus problemas de tipo académico mediante la toma de decisiones autónomas, a fin de consolidar el aprendizaje de por vida. c) Identificar y apoyar al estudiante en riesgo de no alcanzar los objetivos propuestos y/o el perfil profesional y proponer estrategias de apoyo a la formación. d) Promover en el estudiante el desarrollo de valores humanos, universitarios y propios de la profesión. e) Contribuir al decremento de la reprobación y deserción a través del incremento en el rendimiento académico de los estudiantes (Beltrán y Suárez, 2003, p.45).

En su operación, se llevan a cabo cuatro tipos de tutorías: artística, académica, para la investigación y la enseñanza tutorial; para el caso de la tutoría académica, tiene como propósito: Consiste en el seguimiento que le da un tutor académico a la trayectoria escolar de los estudiantes durante su permanencia en el programa educativo, con el fin de orientarlos en las decisiones relacionadas con la construcción de su perfil profesional, tomando como base el plan de estudios; la tutoría académica se caracteriza por desarrollarse con un carácter personal, ser un proceso continuo, coherente y acumulativo (Universidad Veracruzana, 2020). Como se aprecia, no está considerada como tal la tutoría académica virtual, siendo una de las implicaciones provocadas por la pandemia, dando paso a la necesidad de mantener comunicación con los estudiantes seguir brindándole acompañamiento durante su formación profesional.

Tutoría académica virtual

La tutoría académica realizada en modalidad virtual vino a responder a la necesidad de comunicación entre tutorados y tutores, al emplear diversas herramientas tecnológicas, también trae ciertas preocupaciones entre los participantes del proceso tutorial y directivos, debido a dificultades como la escasa interacción entre el estudiante y el tutor, espera de largos tiempos en recibir la retroalimentación, incompreensión de tareas, dificultades en la obtención del material de estudios, entre otros (Núñez, 2021).

En la tutoría virtual se pueden utilizar diversas herramientas digitales que facilitan la comunicación, algunas propician que los interlocutores no compartan el tiempo ni el espacio físico, como correo electrónico, listas de distribución o foros de discusión; otras

promueven la comunicación en tiempo real, como el chat, audioconferencias y videoconferencia (Castillo, Zorrilla y Acosta, 2019). Para Gracia, Hernández, Ramírez e Intriago (2020), este tipo de herramientas generan que la tutoría se realice de dos maneras: sincrónica, en la que el tutor y tutorado se comunican en tiempo real y asincrónica que no requiere la presencia en el mismo espacio virtual al mismo tiempo. Este proceso implica un posicionamiento y orientación institucional y docente en relación con los fines, objetivos y contenidos de enseñanza-aprendizaje, así como en los roles del tutor y tutorado (Alcántar, Jiménez, Torres y Padilla (2020), requiere por tanto una planeación y organización previa de distintos materiales, recursos y personas.

Para Ponce, Martínez y Moreno (2022) las tutorías académicas virtuales tienen como ventaja la flexibilidad de tiempos entre estudiantes y tutores, ya que pueden interactuar desde distintos lugares conectados a Internet desde algún dispositivo tecnológico. Mientras que Angulo y Urbina (2021), han puesto el énfasis en que la tutoría académica virtual permitió seguir apoyando durante la emergencia sanitaria a los estudiantes en situaciones socioemocionales, académicos, tecnológicos y personales.

METODOLOGÍA

El estudio realizado empleó un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo con un diseño transversal (Hernández y Mendoza, 2018), evalúa la tutoría académica virtual realizada entre marzo 2020 a julio 2022 en la Universidad Veracruzana a partir de cuatro dimensiones: el tipo de tutoría, las áreas de intervención, la función del tutor y las herramientas digitales empleadas. Para ello se diseñó un plan de trabajo que se implementó en dos semestres (febrero-julio 2021 y agosto-enero 2022) en el que se utilizan diversas herramientas institucionales como la plataforma Eminus4, el correo electrónico, así como el micrositio de MiUV al que acceden con sus datos de estudiante, además de videoconferencia, chat, videos y demás materiales que se compartieron por diversas herramientas digitales gratuitas.

Posterior a su implementación, se aplicó una escala tipo Likert con 14 ítems, cuyas opciones de respuesta eran: muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y muy en desacuerdo. Los ítems se distribuyen de la siguiente manera: del 1 al 4 corresponden al tipo de tutoría; el ítem 6 cuestiona sobre las áreas de la tutoría abordadas; los ítems 7, 8 y del 11 al 14 evalúan la función del tutor; y los ítems 5, 9 y 10 valoran las herramientas digitales empleadas en el proceso tutorial.

Para su diseño se partió de una revisión de literatura sobre la conceptualización y operacionalización de las dimensiones arriba señaladas, encontrando incluso instrumentos similares, pero no coincidían con los objetivos del estudio. Se realizó una validez de contenido por juicio de expertos en la que participaron 3 profesionales con grado de doctorado en educación y con experiencia en la tutoría académica, sus revisiones permitieron replantear el sentido de algunos ítems y la eliminación de 2 de ellos, quedando la versión final, se obtuvo una puntuación Kappa de .85 (Escobar y Cuervo, 2008). Su confiabilidad se determinó mediante el Alfa de Cronbach, siendo de 0.872, lo que nos indica un nivel bueno y la hace viable para su aplicación (Ponce, Cervantes y Robles (2021). Se tomó como muestra aleatoria a 159 estudiantes pertenecientes a las generaciones 2017 a la 2022 de la Facultad de Pedagogía, Región Veracruz, de la Universidad Veracruzana, de los cuales recibieron 7 sesiones de tutoría académica virtual acorde al plan de trabajo que se presenta a continuación:

Entorno de trabajo para la tutoría académica virtual

Herramientas digitales empleadas	<ul style="list-style-type: none"> -Zoom para las sesiones sincrónicas -Eminus 4 para las actividades y repositorio de materiales - WhatsApp para mensajes directos grupales e individuales
----------------------------------	--

Objetivo	Actividades	Herramientas digitales
Sesión 1. Realizar el encuadre de la función tutorial a fin de establecer acuerdos sobre la forma de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> -Presentación del tutor y el grupo de tutorados mediante la dinámica de “El escudo de protección” -Conocer las expectativas del tutorado sobre lo que espera de la tutoría, a fin de dar a conocer los objetivos y actividades que contempla la tutoría a partir de las expectativas que presenten -Presentar el plan de trabajo que se llevará a cabo a lo largo del semestre -Explicar mediante el manual para el estudiante sobre Eminus4, cómo funciona esta plataforma, qué espacios tiene, cuáles son las funciones que se pueden realizar etc. <p>https://www.uv.mx/plataformasacademicas/files/2020/11/M_anual-del-Estudiante-EMINUS-4-Noviembre2020.pdf</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Los tutorados se contactan mediante correo electrónico -Se programa la sesión en Zoom -Se comparten los materiales mediante Eminus4

	-Dar a conocer el estatuto de alumnos a fin de que se informen sobre sus derechos y obligaciones al ingresar a la universidad https://www.uv.mx/legislacion/files/2012/12/esta_tutodelosal_umnos2008.pdf	
Sesión 2. Conocer el Modelo Integral y Flexible de la UV a fin de que pueda planificar su trayectoria escolar de forma óptima	- Mediante sesión asincrónica, revisar el Documento del Modelo Educativo Integral y Flexible de la UV https://www.uv.mx/meif/files/2015/03/MEIF.pdf -Revisar el video de presentación del modelo con los elementos más significativos https://www.youtube.com/watch?v=MuDkm5fjmYc&ab_channel=TeleUV -Responder un cuestionario para verificar si le quedó clara la información -Participar en el foro de dudas y preguntas	-La información estará en Eminus4 -Video en YouTube -El enlace del cuestionario en actividades de Eminus4 -El foro en Eminus4
Sesión 3. Integrar el expediente del tutorado a fin de conocer sus antecedentes académicos, disciplina, cognitivos emocionales y cognitivos y emocionales	-Se sensibiliza al estudiante sobre la importancia de la entrevista de sus antecedentes a fin de conocer sus áreas de oportunidad para que se pueda apoyar y sea más fácil su incorporación al proceso de enseñanza-aprendizaje de la Universidad -Se realiza una entrevista estructurada de forma individual, solicitando al estudiante información sobre sus antecedentes académicos, disciplinares, cognitivos y emocionales. -A partir de los datos recabados se llena la ficha acumulativa que se encuentra almacenada en Google Forms. -La entrevista se refuerza con tres instrumentos uno de estilos de aprendizaje, otro de inteligencias múltiples y un tercero de habilidades socioemocionales (se le da una semana para resolverlos, los instrumentos estarán en el apartado de actividades de Eminus4). -Una vez realizados los instrumentos, los resultados se integran en la ficha acumulativa.	-Sesión sincrónica de Zoom -Google Docs para el llenado de la ficha sincrónica -Eminus4 para que los estudiantes contesten los instrumentos
Sesión 4. Capacitar a los tutorados sobre estrategias de estudio y socioemocionales que les permitan responder con habilidad para integrar a equipos de trabajo	-A partir de los resultados obtenidos en la entrevista de la sesión anterior se le proporciona al tutorado actividades y herramientas que le permitirán capacitarse sobre estrategias de estudio y/o aprendizaje y estrategias socioemocionales que le permitan una mayor habilidad para integrar a equipos de trabajo	-Páginas web -Eminus4

eficiencia quehacer académico de la universidad	al de la	diversos. https://www.orientacionandujar.es/wp-content/uploads/2015/03/Manual-estrategias-didacticas.pdf -Se le presentan también algunas páginas con tutoriales para realizar evidencias de aprendizaje en línea https://juandomingofarnos.wordpress.com/2010/10/14/150-herramientas-gratuitas-para-crear-materiales-didacticos-on-line/ -Se habilita un foro de dudas y preguntas	
Sesión 5. seguimiento a la trayectoria escolar de cada uno de los tutorados a fin de conocer sus fortalezas y debilidades presentados.	Dar a la escolar de cada uno de los tutorados a fin de conocer sus fortalezas y debilidades presentados.	- Entrevista con el tutorado a fin de revisar las complicaciones académicas que estén teniendo en sus diferentes experiencias educativas -Planificar estrategias de solución para las problemáticas que se les presenten -Realizar con cada uno de ellos el llenado del PLADEA en su ficha individual para el siguiente semestre	-Sesión sincrónica en Zoom -Llenado de planea en Mi UV (ingreso con su usuario y contraseña institucional)
Sesión Planificación de su horario del siguiente semestre para llevar a cabo la preinscripción e inscripción en líneas	6.	-Planificar el horario de acuerdo con la proyección académica de la facultad para el siguiente semestre -El estudiante llevará a cabo su preinscripción e inscripción en línea de acuerdo con el día y la hora que le sea programado	-Sesión sincrónica en Zoom -Mi UV
Sesión Autoevaluar proceso de aprendizaje al término de cada semestre	7.	-Entrevistar al tutorado para orientarlo en su proceso de autoevaluación mediante la metacognición para lo cual se le proporcionarán instrumentos como rúbricas y listas de cotejo	-Sesión sincrónica en Zoom -Instrumentos de autoevaluación en actividades de Eminus4

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los datos sociodemográficos muestran que, de 159 estudiantes encuestados, 134 fueron del género femenino, 24 del género masculino y 1 prefirió no decir. El rango de edad observado fue de 18 a 28 años, teniendo 34 estudiantes 19 años, siendo la frecuencia más alta, seguida de 21 y 22 años, con una frecuencia de 26 cada uno.

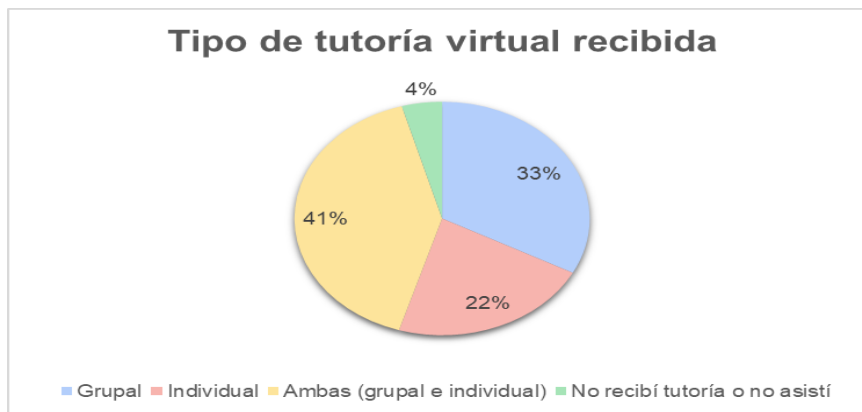
Respecto a la primera dimensión, no sólo se evaluó el tipo de tutoría, sino el número de sesiones efectuadas. Se observó en el ítem 1 que el 89% de los alumnos sí recibió tutoría

académica virtual durante la pandemia. En el ítem 2 se identificó que los alumnos que respondieron no haber contado con tutoría en el periodo especificado (marzo 2020-julio 2020) fue porque son de recién ingreso. Aquellos que comenzaron sus estudios en la institución en el mes de agosto 2022, respondieron con una negativa, quedando excluidos de la evaluación de dicha experiencia. Asimismo, la mayoría (65%) contó con al menos tres sesiones de tutoría académica, representando un porcentaje mínimo (3%) los que no tuvieron ni una sesión, de acuerdo con lo obtenido en el ítem 3.

En el ítem 4 se identificó la cantidad de tutorías por modalidad grupal, individual, ambas o ninguna. Casi la mitad de los encuestados (41%) señalaron haber sido parte tanto de tutorías grupales como individuales. Comparando los resultados de estos dos tipos por separado, la grupal muestra mayor preferencia por parte de los tutores (33%) en contraposición a la individual (22%), tal como se muestra en la ilustración 1. El interés observado por dar tutorías tanto individuales como grupales, corresponde a lo que Montoya-Lunavictoria et al. (2021) han comentado sobre la disponibilidad de realizar este proceso de manera individual y grupal para no disminuir el nivel de aprendizaje o rendimiento.

Ilustración 1.

Tipo de tutoría virtual recibida



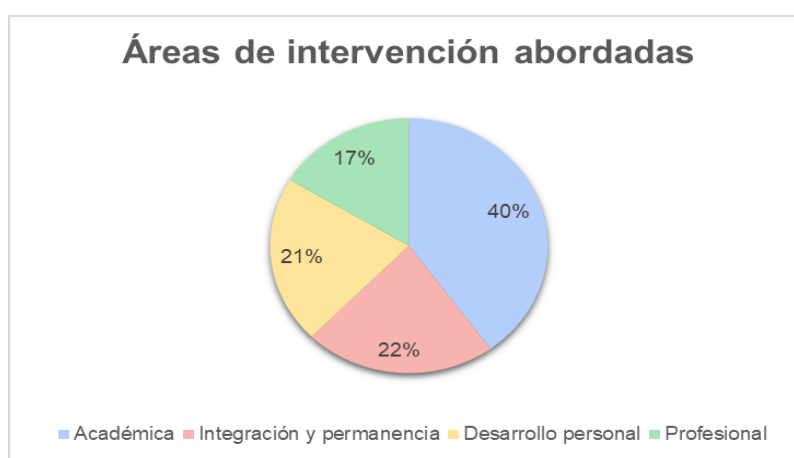
En la segunda categoría se identificaron las áreas de intervención que se trataron en la tutoría virtual, se obtuvo que el área académica (explicación de áreas y créditos del plan de estudios y orientación en la elección de experiencias educativas) es la fundamental para los tutores, con 154 tutorados identificando tales temas en sus experiencias (ilustración 2). El interés observado por dar tutorías tanto individuales como grupales, corresponde a lo que Montoya-Lunavictoria et al. (2021) han comentado sobre la

disponibilidad de realizar este proceso de manera individual y grupal para no disminuir el nivel de aprendizaje o rendimiento.

Este resultado está a la par de lo que han descrito diversos autores, al considerar el área académica como indispensable puesto que los docentes otorgan información pertinente sobre procesos, procedimientos, asignaturas, problemas académicos, fechas, entre otros (Gloria et al., 2019; Habib y Alfaro, 2018; Ponce, Martínez et al., 2022). Parte de la razón por la que ésta sea recurrente dentro de las tutorías virtuales, es por su vinculación al rendimiento o aprovechamiento académico, ya que se ha concluido que dichos procesos contribuyen al éxito en la trayectoria escolar al darle seguimiento a la atención de asignaturas donde se observa menor desempeño entre los alumnos (Habib y Alfaro, 2018; Montoya-Lunavictoria et al., 2021; Ramírez et al., 2019), lo cual se comprueba al identificar entre los comentarios expresados por los alumnos una demanda por integrar mayor atención a las trayectorias y así mejorar su rendimiento.

Ilustración 2.

Áreas de intervención abordadas en la tutoría virtual



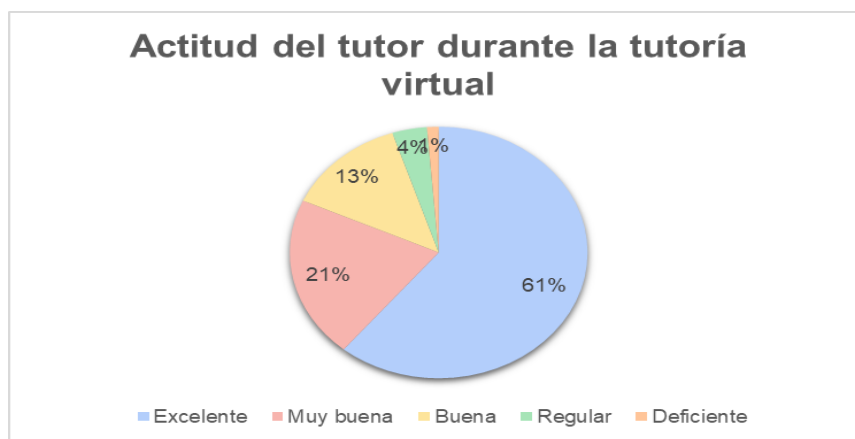
Otras áreas con una cantidad abundante de respuestas fueron la de integración y permanencia (86) y la de desarrollo personal (82). Menos de la mitad (63) reconoció el área profesional en sus sesiones. Dichos resultados son similares a otros estudios, donde entre las áreas de intervención, se observa un mayor enfoque al área de desarrollo personal que a la de integración y permanencia en las tutorías virtuales, puesto que se tocaron temas sobre la salud física y emocional, el bienestar de estudiantes, habilidades socioemocionales y orientación en general (Bustamante y Osorio, 2018; López et al., 2021; Ponce, Martínez y Moreno, 2022; Ponce, Martínez et al., 2022). Sin embargo, sí se

consideró el área de integración, al ubicar esfuerzos de los tutores para dar a conocer a sus tutorados los eventos institucionales disponibles (Ponce, Martínez et al., 2022).

La categoría de función del tutor es la que más ítems contempla, ya que en este rol recae la responsabilidad de generar una tutoría significativa, abarcando más elementos de análisis. Los ítems 7, 8 y 11 midieron el manejo de la información, la actitud y el manejo de la tecnología por parte del tutor respectivamente. En estos tres elementos se obtuvieron porcentajes satisfactorios, puesto que se observó una cantidad considerable de respuestas que las calificaron como excelentes (49%, 61% y 53% en el orden dado), contadas respuestas se refieren a resultados completamente negativos (7%, 5% y 4% correspondientemente), tal como se muestra en la ilustración 3.

Ilustración 3.

Actitud positiva del tutor



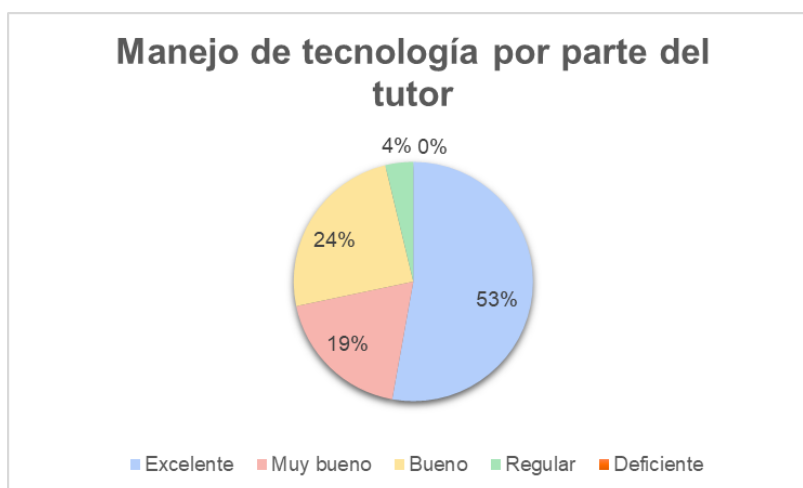
Múltiples estudios exponen resultados igual de positivos, en el manejo de información, de hecho, la tutoría virtual ha permitido que las sesiones o intervenciones se den con claridad al utilizar una variedad de herramientas de comunicación para mantener el contacto docente-alumno (Bustamante y Osorio, 2018), además de enriquecer el tipo de información que se provee, la cual determina una tutoría útil, sistematizada, adecuada, constante y demás. (Ponce, Martínez y Moreno, 2022; Ponce, Martínez et al., 2022).

Cabe destacar que la actitud excelente del tutor tuvo un porcentaje predominante, lo cual va en sintonía con que se ha demostrado el buen desempeño del tutor, vinculado con la entrega que éste tiene hacia el trabajo virtual, fortaleza principal de la tutoría virtual (Bustamante y Osorio, 2018). Asimismo, la comunicación es un elemento valioso para los estudiantes, vinculado con una buena actitud por parte del docente, ya que así se solventan necesidades y dudas que puedan surgir de manera eficaz y rápida, el

alumnado se siente apoyado y acompañado, lo que al final genera una confianza e interacción entre los sujetos motivándolos a participar (Ponce, Martínez et al., 2022; Suárez, Castillo y López, 2021).

Ilustración 4.

Manejo de tecnología por parte del tutor académico



De igual forma, el menor porcentaje correspondiente a un deficiente manejo de la tecnología por parte del tutor contradice lo resaltado por Ponce, Martínez y Moreno (2022), al revelar que la tutoría debe promover el uso de las tecnologías ya que reconocieron diversas dificultades partiendo del manejo del docente sobre las mismas, debiendo mejorar dicho rubro. De cualquier forma, el tutor debe presentarse como una figura dispuesta a atender al alumnado en sus necesidades, con información oportuna y útil, aprovechando con eficiencia las tecnologías en una modalidad recientemente implementada, la virtual, lo cual, en general, representó el trabajo tutorial llevado a cabo. Dentro de la función del tutor también se consideraron las ventajas y desventajas presentadas en la tutoría virtual. Respecto a las primeras y con base en la lista de opciones colocada en el ítem 12, las notables fueron la mayor flexibilidad de horarios (112 respuestas) y que se este proceso se puede dar en un ambiente más informal, desde la comodidad de la casa (107 respuestas). Esto da cuenta de la inclinación de los participantes por un proceso más cómodo de tutorías, lo que se asemeja a otras experiencias donde el apoyo y acompañamiento que se origina en la tutoría como estrategia afectiva (Ponce, Martínez et al., 2022) fue visto como una cualidad. También la eliminación de barreras espacio temporales, el contacto fluido y registro de acuerdos (Habib y Alfaro, 2018).

La diversidad de materiales entre textos, artículos, vídeos y demás, atribuida como ventaja por Bustamante y Osorio (2018), fue considerada en buena (59 respuestas), al comentar que la tutoría virtual permite presentar todo tipo de información, desde diapositivas, páginas web, etc.

En cambio, las desventajas del ítem 13 más relevantes son los problemas de conexión por el internet (107) y que en ocasiones no puede escucharse o verse la información (80), vinculadas principalmente a los medios y condiciones externas de las que depende la tutoría. Las desventajas develadas coinciden con que el elemento tecnológico de las tutorías debe mejorar. Autores constantemente mencionan la presencia en la virtualidad de: el no poder personalizar el proceso con las limitaciones de ciertas plataformas (como la velocidad) o recursos, la mala edición o diseño de estos y la poca familiarización (también por parte del estudiantado) con dichas tecnologías (Carranza et al., 2020; Castillo et al., 2019; Gloria et al., 2019; Ramírez et al., 2019), lo que converge en la inconformidad y desconfianza que provoca la virtualidad en el alumno y el docente (Carranza et al., 2020; Suárez et al., 2021). Al final, el apostar por la tutoría virtual e invertir esfuerzos en ella, debe ser prioridad para las instituciones si se busca la inclusión, permanencia y éxito académico de todo el alumnado.

En el ítem 14 se puntualizan acciones o conductas específicas que debió tener el tutor durante las sesiones virtuales. Nuevamente los resultados son satisfactorios, puesto que la mayoría valoró que sus tutores siempre incluyeron temas y actividades relacionadas con sus intereses y demás (87 respuestas), resolvieron sus dudas o los canalizaron con alguien que sí lo hiciera (96), demostraron disponibilidad de tiempo (109) y establecieron diversos canales de comunicación (121). En general, la función del tutor es calificada como notable, con sus respectivas áreas de oportunidad y desventajas que deben tomarse en cuenta para futuras experiencias.

La última categoría, herramientas digitales, enlista los medios de comunicación y aplicaciones o programas utilizados donde se desarrollaron las sesiones de tutoría. Para iniciar, se indagó con el ítem 5 sobre el tiempo promedio de cada sesión. Poco más de la mitad de los estudiantes (60%) declara que duraron menos de 1 hora, con un tercio contestando que fue entre 1 y casi 2 horas. En su mayoría, estas se efectuaron mediante videoconferencia (126 respuestas en el ítem 9) o chat (78). Esto concuerda con las herramientas de comunicación señaladas en algunos estudios (Castillo et al., 2019; Gloria

et al., 2019; Ponce, Martínez et al., 2022), al mencionarse constantemente el uso del chat, así como algún tipo de plataforma virtual, aun cuando en ocasiones hubo errores en el uso del primero, necesitando de capacitación o explicación sobre dicha herramienta (Castillo et al., 2019; Ramírez et al., 2020).

Esto se complementó con las herramientas digitales WhatsApp (122 respuestas) y Zoom (125), de acuerdo con el ítem 10. Integrando los datos obtenidos, se visualiza la forma en que se procuró la comunicación sincrónica y asincrónica con los tutorados. Ante lo anterior, se ha observado en otras experiencias que las herramientas digitales predominantes son el WhatsApp, los correos electrónicos, Meet y Zoom (Bustamante y Osorio, 2018; Gloria et al., 2019; López et al., 2021; Suárez et al., 2021), por lo que se puede determinar que WhatsApp y Zoom sí están entre las herramientas predilectas de los tutores, en específico la primera. Una cuestión interesante es la preferencia del uso de las redes sociales sobre las plataformas educativas oficiales de la institución (Habib y Alfaro, 2018). WhatsApp en particular demuestra, tanto en este estudio como en otros, ser de apoyo para responder dudas grupales de manera rápida (Gloria et al., 2019; Suárez et al., 2021).

CONCLUSIONES

Con la información aquí presentada se da cuenta del proceso de implementación de la tutoría académica en la modalidad virtual durante el periodo de pandemia que comprendió prácticamente 4 semestres, por lo que durante el primer semestre de atención tutorial prevaleció el ensayo y error; sin embargo, conforme se fueron superando algunos obstáculos como el uso de diversos recursos tecnológicos dando paso a la creación de entornos de trabajo para la tutoría virtual con características acorde al equipamiento tecnológico, así como problemas y necesidades específicas de cada grupo de tutorados y el tutor a cargo.

En ese sentido, tal como se señala en el objetivo, se presentaron los resultados de la evaluación de la tutoría académica virtual, misma que se desarrolló empleando herramientas de videoconferencia, chat y plataforma virtual (Zoom, WhatsApp y Eminus4 respectivamente). Se realizaron reuniones individuales y grupales, destacando que los tutorados prefieren abordar sus problemas de manera privada con el tutor a través de cualquier canal de comunicación, resaltando el hecho de que los tutorados expresaban sus problemas y opiniones de manera sincera en todo momento, por lo que no se

encontró preferencia o limitación de ello en relación con alguna herramienta digital. Se abordaron mayormente las áreas académicas y de integración a la formación profesional, siendo estas últimas presentadas mayormente por estudiantes de nuevo ingreso o quienes no conocían físicamente la institución ni a docentes o directivos, recordando que los estudiantes estuvieron casi dos años sin acudir presencialmente a la universidad; este fenómeno generaba algunas dudas sobre las personas a las que debían dirigirse para trámites académicos, cuyo contacto era por correo electrónico y los tiempos de respuesta no eran tan inmediatos (entre 2 y 4 días).

En términos generales los estudiantes evalúan positivamente el desempeño de sus tutores, así como su actitud ante esta labor que realizan, lográndose con ello los objetivos institucionales para dicha función; ayuda mucho el hecho de que el tutor que se les asigna los acompaña durante toda su trayectoria formativa. En cuanto al manejo de tecnología por parte de los tutores, se señalan distintos niveles de competencia; sin embargo, en su mayoría los tutores lograron resolver las problemáticas presentadas. Entre las ventajas de esta modalidad de tutoría los estudiantes destacan que les permite mayor flexibilidad de horario y pueden organizar sus tiempos con otras actividades, además de poderla llevar más cómodamente desde casa favoreciendo la presentación de información de parte del tutor y tutorados, quedando grabada la sesión para su revisión posterior. Entre las desventajas se encuentran los problemas de conectividad de parte de los estudiantes y/o del tutor y que la información puede no verse claramente o no escucharse alguna instrucción, además identifican que hay menos privacidad en su casa para hablar de sus problemas y que al ser grupal los compañeros se enteran de su situación.

Esta información permite apreciar las bondades de la tutoría académica virtual desde la percepción de los estudiantes universitarios, dando cuenta de algunos aspectos de mejora para retomar en el trabajo presencial. Como estudios futuros, se abre por tanto la oportunidad de evaluar ahora la tutoría académica presencial postpandemia y hacer un comparativo de ambas a fin de generar retroalimentación y mejoras en este proceso formativo crucial para los estudiantes.

LISTA DE REFERENCIAS

Alcántar, M. D. R. C., Jiménez, R. P., Torres, C. I., y Padilla, A. A. J. (2020). Percepción de estudiantes universitarios sobre la tutoría presencial y la virtual. *EducateConCiencia*, 27(28), 126-146.

<https://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/isue/view/22>

Angulo, A. J. y Urbina, F. (2021). Implementación y retos de la tutoría integral: indicadores y percepción de estudiantes en tres universidades del norte de México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(3), 201-230. <https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.3.393>.

Arbizu, F., Lobato, C., y Del Castillo, L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de psicodidáctica*. 10(1), 7-21. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17514745002.pdf>

Asociación Nacional de Universidades, e Instituciones de Educación Superior. (2000). Programas institucionales de tutoría: una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. México: ANUIES.

Beltrán, J., y Suárez, J. (2003). El quehacer tutorial. Guía de trabajo. Xalapa: Universidad Veracruzana.

Bustamante, L. F. y Osorio, M. (14-16 de noviembre de 2018). Tutoría virtual: orientación para la transición y desarrollo de habilidades para aprender y estudiar en la universidad. *Octava Conferencia Latinoamericana sobre el Abandono en la Educación Superior*, Panamá. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/clabes/article/view/2046>

Carranza, M. R., Plascencia, R., Islas, C. y Jiménez, A. A. (2020). Percepción de estudiantes universitarios sobre la tutoría presencial y la virtual. *Revista EducateConCiencia*, 27(28), 126-146. <https://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/259/415>

Castillo Díaz, M., Zorrilla Abascal, M. L., y Acosta Uscanga, J. A. (2019). Implementación de la tutoría en la Licenciatura en Psicología, modalidad virtual. *Apertura*, 11(2), 54-71. <http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v11n2.1659>

Chacón, M. D. (2021). Acción tutorial en el fortalecimiento del perfil profesional universitario: aportes en el desarrollo de competencias a partir de la educación virtual. *Espacios*, 42(5), 66-77. <http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/handle/654321/8097>

- Universidad Veracruzana (2022). *Departamento de Apoyo a la Formación Integral del Estudiante*, UV. <https://www.uv.mx/formacionintegral/nosotros/antecedentes-y-objetivos/>
- Escobar, J. y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36. https://www.humanas.unal.edu.co/lab_psicometria/application/files/9416/0463/3548/Vol_6_Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf
- García-Cabrero, B., Ponce, C. S., García-Vigil, M. H., Caso, N. J., Morales, G. C., Martínez-Soto, Y., Serna, R. A., Islas, C. D., Martínez-Sánchez, S. y Aceves, V. Y. (2016). Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores. *Perfiles educativos*, 38(151), 104-122. <https://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v38n151/0185-2698-peredu-38-151-00104.pdf>
- García-Valcárcel, A. (2008). La tutoría en la enseñanza universitaria y la contribución de las TIC para su. *RELIEVE*, 14(2), 1-14. http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_3.htm
- Gloria, G. M., Martínez, C., Núñez, A. R., López, D., Escobar, D. A. (2019). El problema de la tutoría virtual en una Universidad Pública en el Sur de México. *Revista electrónica de la Red Regional de Tutoría de la Región Sur – Sureste*, (1), 261-270. <https://www.uv.mx/tutorias-anuies/files/2020/03/Revista-electronica-de-la-Red-Regional-de-Tutoria-de-la-Region-Sur-Sureste.pdf>
- Gonzalo, N. (2020). La tutoría en las carreras de educación. *Padres y Maestros*, (381), 54-60. <https://doi.org/10.14422/pym.i381.y2020.008>
- Gracia, J. F. H., Hernández, V. A., Ramírez, H. A. B., & Intriago, V. R. C. (2020). Tutoría virtual como elemento disruptivo en el modelo ejecutivo de las Universidades Tecnológicas. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*, 7(14), 27-33. <https://doi.org/10.29057/esat.v7i14.6039>
- Habib, L. y Alfaro, N. G. (2018). Tutoría virtual como herramienta de seguimiento en movilidad académica de estudiantes universitarios. *VIII Jornadas Internacionales de Campus Virtuales (JICV'18)*, Tenerife, España.

<http://www.uajournals.com/jornadascampusvirtuales/images/actas/actas2018.pdf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, México: Mc Graw Hill.

López, Y. A., Santana, B. E. y Zavala, V. V. (2021). Tutoría a distancia, respuesta necesaria ante la pandemia. En S. Rodríguez y Y. A. López (Coords.), *La formación docente en tiempos de pandemia. Sistematización de experiencias de la BENMAC* (pp. 33-51). T&R Editorial. <https://tyreditorial.com/pdf/formaciondocente.pdf>

Montoya-Lunavictoria, J. K., Yanza-Chávez, G. W., Montoya-Zúñiga, E. S. y Chávez-Solís, V. P. (2021). Las tutorías académicas virtuales y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. *Polo del Conocimiento*, 6(2), 836-858. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i2.2317>

Núñez-Naranjo, A. F. (2021). Tutoría académica en la educación superior: el rol del autor académico, tutor pedagógico y del estudiante en la modalidad a distancia. *Retos de la Ciencia*. 05(e). 64-75. <https://doi.org/10.53877/rc.5.e.20210915.06>

Ponce Ceballos, S., Martínez Iñiguez, J. E., & Moreno Salto, I. (2022). Recomendaciones para tutoría académica en tiempos de contingencia. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(25). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1240>

Ponce Renova, H. F., Cervantes Arreola, D. I., & Robles Ramírez, A. J. (2021). ¿Qué tan apropiadamente reportaron los autores el Coeficiente del Alfa de Cronbach?. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2438-2462. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.463

Ponce Ruiz, D. V. (2021). Modelo de gestión de tutorías para la contribución de la formación profesional de los estudiantes de Derecho en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Quevedo. *REVISTA CONRADO*, 17(S1), 251-257. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1773>

Ponce, S., Martínez, J. E. y Moreno, I. (2022). Recomendaciones para la tutoría académica en tiempos de contingencia. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(25). <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/1240/3606>

- Ponce, S., Martínez, Y., Ruelas, P., y Toledo, D. (2022). Tutorías académicas durante la contingencia académica por la COVID-19. La óptica de estudiantes de educación superior. *Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 30(70).
<https://doi.org/10.14507/epaa.30.6852>
- Ramírez, M., Cortés, E. y Díaz, A. (2020). Estrategias de mediación tecnopedagógicas en los ambientes virtuales de aprendizaje. *Apertura*, 12(2), 132-149.
<https://www.redalyc.org/journal/688/68864946008/html/>
- Ramírez, M., Figueroa, G. y Téllez, O. (2019). Evaluación de los resultados de implementación del modelo de tutoría virtual. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19).
<https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/532/2204>
- Rodríguez, M. G. H. (2017). Las Tutorías, un apoyo trascendente para los universitarios. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 4(7).
<https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/view/664>
- Ponce, R. D. V., Pupo, K. A. R., Atencio, G. R. E. y Moreno, P. M. (2021). Modelo de gestión de tutorías para la contribución de la formación profesional de los estudiantes de Derecho en la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Quevedo. *Revista Conrado*, 17(S1), 251-257.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1773>
- Suárez, B., Castillo, I. y López, A. (2021). Tutoría académica universitaria apoyada mediante WhatsApp: conocer sus ventajas y salvar sus desventajas. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(1), 189-203.
<https://revistas.um.es/reifop/article/view/394631/300051>