

<https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1240>

Artículos científicos

Recomendaciones para la tutoría académica en tiempos de contingencia

Recommendations for Academic Tutoring at the University Level During the COVID-19 Pandemic

Recomendações para tutorial acadêmica em tempos de contingência

Salvador Ponce Ceballos

Universidad Autónoma de Baja California, México

ponce@uabc.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0003-0454-9853>

Jorge Eduardo Martínez Iñiguez

Universidad Autónoma de Baja California, México

jorge.martinez43@uabc.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-8833-5600>

Israel Moreno Salto

Universidad Autónoma de Baja California, México

israel.moreno.salto@uabc.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0001-6705-591X>

Resumen

A causa de la contingencia por la covid-19, la tutoría académica, al igual que otras funciones de la docencia, repentinamente tuvo que migrar a la modalidad no presencial. Diferentes voces han expresado sus posturas sobre el desarrollo de estos programas. Y dentro de estas opiniones resulta fundamental identificar recomendaciones que los tutorados hacen para futuras emergencias académicas que impliquen la suspensión presencial de este tipo de servicios. Este artículo presenta los resultados de un ejercicio investigativo que tuvo como objetivo caracterizar, desde la óptica de tutorados de una universidad pública de México, la forma en que podría desarrollarse este proceso ante posibles nuevas contingencias. El abordaje es de tipo descriptivo, apoyado en análisis de contenido. Participaron 5300 estudiantes de diferentes programas de licenciatura. Los resultados muestran un conjunto de 12 categorías asociadas a distintas recomendaciones para una tutoría en tiempos de contingencia. Se destaca que la mayoría de las recomendaciones se orientan a mantener una comunicación entre el tutor y los tutorados, así como el uso de diversas herramientas tecnológicas que pueden utilizarse durante el proceso de tutoría.

Palabras clave: covid-19, educación superior, tutorías.

Abstract

Due to the COVID-19 contingency, academic tutoring, like other teaching functions, suddenly had to migrate to the non-face-to-face modality. Different voices have expressed their positions on the development of these programs. And within these opinions, it is essential to identify recommendations that mentees make for future academic emergencies that imply the face-to-face suspension of this type of services. This article presents the results of a research exercise that aimed to characterize, from the perspective of mentees from a public university in Mexico, the way in which tutoring could be developed in the face of possible new contingencies. The approach is descriptive, supported by content analysis. 5300 students from different undergraduate programs participated. The results show a set of 12 categories associated with different recommendations for tutoring in times of contingency. It is highlighted that most of the recommendations are aimed at maintaining communication between the tutor and the mentees, as well as the use of various technological tools that can be used during the tutoring process.

Keywords: COVID-19, higher education, tutoring.

Resumo

Devido à contingência da covid-19, a tutoria acadêmica, assim como outras funções docentes, de repente teve que migrar para a modalidade não presencial. Diferentes vozes se posicionaram sobre o desenvolvimento desses programas e, dentro dessas opiniões, é fundamental identificar as recomendações que os tutores fazem para futuras emergências acadêmicas que impliquem a suspensão presencial desse tipo de serviço. Este artigo apresenta os resultados de um exercício de pesquisa que teve como objetivo caracterizar, a partir da perspectiva de tutores de uma universidade pública do México, a maneira como esse processo pode ser desenvolvido diante de possíveis novas contingências. A abordagem é descritiva, apoiada pela análise de conteúdo. Participaram 5.300 alunos de diferentes cursos de graduação. Os resultados mostram um conjunto de 12 categorias associadas a diferentes recomendações de tutoria em momentos de contingência. Ressalta-se que a maioria das recomendações visa manter a comunicação entre o tutor e os orientandos, bem como a utilização de diversas ferramentas tecnológicas que podem ser utilizadas durante o processo de tutoria.

Palavras-chave: covid-19, ensino superior, tutoriais.

Fecha Recepción: Enero 2022

Fecha Aceptación: Julio 2022

Introducción

La pandemia de la enfermedad por coronavirus de 2019 (covid-19) ha generado o agudizado múltiples problemas sociales, particularmente en los ámbitos de la economía, sanidad, educación, entre otros (Enríquez y Sáenz, 2021; Giroux, 2020; Gutiérrez, 2020). En lo que concierne al sector educativo, y a raíz de las acciones de distanciamiento social impulsadas por los gobiernos nacionales y regionales al inicio de la pandemia, los servicios educativos migraron de lo presencial a una educación emergente y a distancia con el apoyo de diversos recursos tecnológicos (Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe [Iesalc]-Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2020).

De acuerdo con el Iesalc-Unesco (2020), en el ámbito internacional los principales problemas que ha venido enfrentando la educación superior en tiempos de pandemia han tenido que ver con la falta de un profesorado preparado para conducir procesos formativos a distancia, la baja conectividad a internet en los hogares de estudiantes y profesores, así como la marginación y deserción de estudiantes universitarios. De igual forma, Calderón, González y Torres (2021) señalan que también se han presentado problemas relacionados con las dificultades para el manejo de plataformas virtuales y la ausencia de espacios para que los estudiantes puedan llevar a cabo la realización de prácticas profesionales. En lo que respecta a México, Cortez, Moreno y Valladares (2021) destacan las dificultades emocionales que han sufrido estudiantes de educación superior que, a su vez, han tenido efectos negativos en su desempeño académico.

Considerando el actual contexto generado por la pandemia de la covid-19, y con la finalidad de buscar brindar atención en momentos cruciales a los estudiantes del nivel superior, uno de los servicios de importancia que tuvo que migrar de lo presencial a la modalidad a distancia fue el de las tutorías académicas (Díaz, 2021). Desde la visión de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [Anuies] (2000), las tutorías son definidas como un servicio de acompañamiento y apoyo que brinda el profesor de forma individual al alumno con el propósito de que este afronte sus problemas y se adapte al ámbito universitario, cumpla con sus objetivos académicos y afronte los compromisos de la futura práctica profesional (Anuies, 2000). En la actualidad, y de acuerdo con de la Cruz (2017), toda institución afiliada a la Anuies cuenta con un programa de tutorías.

Autores como Martínez, Pérez, González, González y Martínez (2020) y Tejada y Arias (2003) sostienen que las tutorías académicas son importantes en el contexto universitario, ya que a través de dicho servicio se puede ofrecer un acompañamiento al alumno en su transición al mercado laboral y fomentar la reflexión sobre el proyecto profesional. De igual forma, se puede procurar que los estudiantes alcancen el éxito escolar, elemento crucial para el logro de la calidad educativa en el contexto universitario (Martínez *et al.*, 2020), así como puede ser un puente para lograr la pertinencia y equidad del proceso educativo (Narro y Arredondo, 2013).

Lo anterior, según de la Cruz, Chehaybary Abreu (2011), puede ser visto como acciones netamente remediales de índole escolar en la educación superior, ya que, siguiendo con estos autores, aún sigue pendiente en las labores de tutorías el potenciar el desarrollo profesional de los estudiantes ubicados en contextos reales. Sin embargo, Narro y Arredondo (2013) hacen énfasis en que las tutorías no deben ser vistas como simples políticas institucionales o como un mecanismo de acompañamiento a los estudiantes en la adquisición de conocimientos disciplinarios y profesionales, sino que estas deben potenciar el desarrollo integral de las personas en diversos ámbitos de la vida.

En cuanto a la contingencia sanitaria por la covid-19, Angulo y Urbina (2021) comentan que las tutorías en los espacios universitarios han recobrado su importancia al ser un medio que posibilita atender las consecuencias de la emergencia sanitaria en cuestión educativa con la población estudiantil, tales como situaciones socioemocionales, problemas económicos y tecnológicos, entre otros. Evidentemente, el propio funcionamiento de las tutorías se ha visto alterado a raíz del contexto de emergencia sanitaria que vivimos en la actualidad. Las instituciones educativas del nivel superior, con la intención de seguir brindando acciones tutoriales, han recurrido a la utilización de diversas herramientas tecnológicas como Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, al igual que a redes sociales como Facebook o WhatsApp (Díaz, 2021; Yucra, 2022).

Cabe señalar que, en estudios empíricos efectuados con estudiantes y profesores universitarios, se ha coincidido en la importancia de que en tiempos de pandemia se refuercen aquellos mecanismos que posibiliten mejorar la comunicación entre tutor y tutorados con la intención de brindar apoyo, guía y orientación estudiantil en tiempos de incertidumbre académica (Angulo y Urbina, 2021; Calderón *et al.*, 2021; Yucra, 2022).

Tal como sucedió con las clases presenciales, durante la pandemia el servicio de las tutorías tuvo que migrar a la modalidad a distancia. Esto no es nuevo, puesto que, anteriormente, con el objetivo de dar acompañamiento a los estudiantes a lo largo de su trayecto universitario, ya se habían presentado esfuerzos institucionales por trasladar el servicio de las tutorías al ámbito virtual, ya sea como un mecanismo para dar atención a aquellos que cursan su proceso formativo en una modalidad a distancia o como un espacio de comunicación asincrónica entre tutor y tutorado (García, Cuevas, Vales y Cruz, 2012; Romero y González, 2013).

Es también importante señalar que, sin importar si las tutorías son presenciales o a distancia, el propósito de estas sigue siendo el mismo, a saber, que tanto estudiantes como profesores planteen sus problemas y busquen soluciones que garanticen el éxito del proceso educativo (Duggleby, 2001). No obstante, de acuerdo con lo que expresan García *et al.* (2012), las tutorías ejercidas de manera virtual llegan a representar cierta ventaja en comparación con las llevadas a cabo de manera presencial, ya que a distancia se puede interactuar desde distintos lugares, lo que permite a los estudiantes organizar el tiempo destinado a esta actividad.

Las funciones del tutor van desde lo académico hasta lo motivacional. Por lo mismo, debe generar un ambiente de confianza y empatía con el propósito de que los alumnos sientan un acompañamiento real, a través de interacciones sincrónicas y asincrónicas, tanto para reafirmar los conocimientos que ya han adquirido como para resolver las dudas que se le presenten a lo largo de su trayectoria académica (Angulo y Urbina, 2021; García *et al.*, 2012; Yucra, 2022). Y más aún dentro de un confinamiento sanitario como el acaecido por la covid-19, en donde se presentan situaciones de índole socioemocional que exigen un mayor grado de acompañamiento académico (Angulo y Urbina, 2021).

El presente artículo documenta los resultados de un ejercicio investigativo que tuvo como objetivo caracterizar, desde la óptica de tutorados universitarios de una universidad pública de México, la forma en que podría desarrollarse la tutoría ante posibles nuevas contingencias académicas. Principalmente, se integra por la descripción detallada del método y los resultados, así como una amplia y sólida discusión, para finalmente presentar las conclusiones.

Método

Se planteó un abordaje exploratorio (Merriam y Tisdell, 2015). Y se apoyó en el análisis de contenido a partir de comentarios libres de los estudiantes (Charmaz, 2006). Esto debido a que la contingencia sanitaria por la covid-19 representó un escenario inédito y los abordajes abiertos podrían abonar de mejor forma a exploraciones iniciales.

El objetivo principal fue caracterizar desde la óptica de tutorados universitarios de una universidad pública de México la forma en que podría desarrollarse la tutoría ante posibles nuevas contingencias que impliquen la suspensión presencial de servicios

educativos, esto desde la experiencia de participar en tutorías académicas durante la contingencia por la covid-19.

Participantes

Participaron 5300 estudiantes de licenciatura de una universidad pública de México que tuvieron asignado un tutor académico durante el ciclo escolar 2020-1 (de febrero a junio de 2020). De estos, 3180 son mujeres y 2100 hombres; 40 prefirieron no identificarse con ningún género. La selección de los participantes fue por conveniencia, es decir, todos aquellos que contestaron el cuestionario de forma completa.

En la tabla 1 se muestra la distribución de los participantes por área de conocimiento, tomando en cuenta las siete áreas en las que están organizados los planes de estudio de la institución donde se desarrolló el estudio. Además, en la tabla 2 se muestra la distribución por semestre de los estudiantes.

Tabla 1. Distribución de participantes por área de conocimiento

Área de conocimiento	Estudiantes participantes	Porcentaje
Ciencias Administrativas	1219	23 %
Ciencias Agropecuarias	106	2 %
Ciencias de la Salud	795	15 %
Ciencias Naturales y Exactas	159	3 %
Ciencias Sociales	1325	25 %
Educación y Humanidades	583	11 %
Ingeniería y Tecnología	1113	21%
Total	5300	100 %

Fuente:Elaboración propia

Tabla 2. Distribución de participantes por semestre

Semestre	Estudiantes participantes	Porcentaje
Primero	1007	19 %
Segundo	1060	20 %
Tercero	636	12 %
Cuarto	583	11 %
Quinto	424	8 %
Sexto	477	9 %
Séptimo	424	8 %
Octavo	477	9 %
Noveno	159	3 %
Décimo	53	1 %
Total	5300	100 %

Fuente:Elaboración propia

Instrumento

El cuestionario electrónico para recoger los datos, denominado *Encuesta sobre tutorías académicas durante la contingencia*, fue construido *ad hoc*, a partir de los objetivos del estudio. Se sometió a la revisión y discusión de tres especialistas en tutorías académicas. El consenso derivado se inclinó por una estructura de preguntas abiertas, dada la importancia de recoger todas las expresiones ante un escenario sin precedentes como la contingencia sanitaria covid-19. La estructura del instrumento incorporó datos de identificación (sexo, semestre y carrera de estudio) y dos preguntas centrales abiertas: 1) “¿Cómo fue la experiencia de acompañamiento de tu tutor durante la contingencia académica?” y 2) “¿Qué recomendarías para que la tutoría en periodos de contingencia como el que se está viviendo funcione de forma adecuada?”. Esta segunda pregunta es la fuente principal del estudio aquí presentado.

Proceso y análisis

La encuesta se envió a los 55 000 estudiantes de licenciatura de la institución de estudio. Se aplicó durante todo el mes de junio de 2020 y se obtuvo respuesta de 10 140 estudiantes. Dichas respuestas fueron revisadas de manera preliminar con el objetivo de identificar que estuvieran completas. Finalmente, 9497 respuestas resultaron válidas para ser procesadas.

En primer lugar, se obtuvieron los indicadores referentes a la carrera de estudio, sexo y semestre, lo que posibilitó la generación de datos estadísticos.

Ahora bien, para las recomendaciones respecto al desarrollo de la tutoría en futuras emergencias académicas, inicialmente se consideraron estas 9497, sin embargo, después de una depuración de expresiones no relacionadas con el objetivo de la investigación, finalmente se obtuvo un total de 5300 para ser analizadas.

Con base en dichas respuestas, se procedió a realizar una primera lectura de clasificación para ubicarlas en los elementos de la estructura clásica de un proceso formativo o acto didáctico (docente, método, contenido y recursos). Hecho esto, quedaron adaptados para el proceso de la tutoría de la siguiente forma: *a) Perfil del tutor, b) Método o desarrollo de la tutoría, c) Contenido de la tutoría y d) Recursos para el desarrollo de la tutoría*. Esta estructura se estableció con la intención de organizar mejor los resultados, siempre cuidando no alterar el sentido de las respuestas de los estudiantes.

Una vez ubicados los comentarios en alguno de los elementos anteriores, se procedió con la codificación. Esta se llevó a cabo de manera manual, con el apoyo de tablas de contingencia en formato electrónico. Al tratarse de una investigación exploratoria y con reducidos estudios previos sobre el fenómeno de estudio, se optó por un ejercicio inductivo (Saldaña, 2015). Este permitió la codificación y categorización de cada uno de los comentarios, y dio como resultado una primera versión del libro de códigos. Después, se procedió a una segunda revisión que, a partir de ajustes mínimos, permitió la versión final del libro. La tabla 3 muestra los contenidos principales de dicho libro.

Tabla 3. Contenidos del libro de códigos sobre recomendaciones para la tutoría en contingencias académicas

Componentes	Criterios	Códigos
Perfil del tutor	Cualidades-actitudes	Paciente
		Comprometido
		Respetuoso
		Empático
		Motivador
	Conocimientos	Procesos institucionales relacionados con la emergencia académica
Desarrollo de la tutoría	Formato	Calendarizada
		Clase formal
		Citas específicas
		Presencial (de acuerdo con las posibilidades de la contingencia)
	Tipo de sesiones	Individual
		Grupal
	Comunicación	Continuidad de la tutoría
		Disponibilidad del tutor
		Respuesta oportuna por parte del tutor
	Seguimiento	A dudas de alumnos
		A procesos académicos
		A problemas de alumnos
	Contenido de la tutoría	Diagnóstico
Condiciones de los alumnos previas a la contingencia		
Continuidad de servicios		Información real, clara y continua
		Proceso educativo
		Trámites escolares

	académicos y trámites	Actualización de información
	Salud	Emocional
		Física
	Modalidad a distancia	Estudio a distancia
		Uso de la plataforma institucional
		Uso de herramientas tecnológicas
Recursos para el desarrollo de la tutoría	Herramientas tecnológicas sincrónicas	Videoconferencia
		Llamada telefónica
		Chat
	Herramientas tecnológicas asincrónicas	Correo electrónico
		Plataformas educativas
		Facebook e Instagram
		Foros virtuales

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, por su parte, se presenta el ejemplo de uno de los códigos que integran el libro de recomendaciones para la tutoría en contingencias académicas.

Tabla 4. Ejemplo de un código sobre la categoría herramientas tecnológicas sincrónicas

Categoría	Herramientas tecnológicas sincrónicas
Definición de la categoría	Aborda lo relacionado con las herramientas tecnológicas asíncronas que se pueden utilizar para el desarrollo de la tutoría a distancia, ejemplos: videoconferencia, videollamada, chat, mensajería instantánea, etc.
Código	Videoconferencia
Definición del código	Cuando se propone la videoconferencia como herramienta para desarrollar la tutoría a distancia.
Reglas de codificación	Codificar las expresiones que señalan que la videoconferencia o herramientas afines sirven para desarrollar la tutoría a distancia. Ejemplos pueden ser videollamada, videoconferencia u otras que impliquen el mecanismo de imagen en vivo.
Ejemplo de código	“Tener videoconferencias, algún tipo de chat del grupo con el tutor, para estar más cerca del tutor” (M-35-3-4RA1).

Fuente: Elaboración propia

Para proceder a la descripción final de los resultados, previamente se utilizó como estrategia de confirmación una lectura aleatoria de apartados de la base de datos, atendiendo las reglas de codificación establecidas en el libro de códigos (Glaser y Strauss, 1967).

Resultados

En este apartado se presentan los cuatro componentes del proceso formativo descrito en la sección de método. Dentro de cada uno de estos, se describen las categorías y códigos.

Componente 1. Perfil del tutor

Este componente incluye dos categorías: cualidades y actitudes del tutor y conocimientos de este.

Así, con base en los comentarios de los alumnos, se identificó que entre las cualidades y actitudes de que deben tener los tutores en un proceso de emergencia deben estar la paciencia, el compromiso, el respeto, la empatía y la capacidad de motivar a los estudiantes: “Recomendaría que los tutores sean pacientes, ya que estar lejos implica mucha

desinformación para todos” (M-25-7-1P1). “Asignar tutores competentes y que tengan un compromiso real con su trabajo.” (M-2-2-1P1). “Respeto de los tutores con los estudiantes. Por ejemplo, sobre los horarios acordados” (H-54-5-1P1). “En caso de mi tutora, nada. En caso de otros tutores que mis compañeros me han comentado, sería bueno ser más empáticos con los alumnos. Asimismo, mostrar interés por ellos en esta pandemia” (M-10-4-1P1). “Un poco de motivación para no sentirnos tensos por el problema actual que todos vivimos” (H-1-7-1P1).

Con respecto a los conocimientos del tutor, se manifestó la importancia de que conozcan todos los procesos institucionales relacionados con la contingencia y sean capaces de solucionar las dudas de los estudiantes sobre estos temas: “Debe saber todo lo que la facultad hará por la pandemia para tener claridad de qué hacer” (H-45-5-1P2). “Mucha información es confusa: creo que los tutores deben darnos información clara y verídica sobre lo que se hace en la universidad para seguir con las clases” (M-89-6-1P2).

Componente 2. Desarrollo de la tutoría

Este componente incluye cuatro categorías que reflejan el desarrollo del proceso de la tutoría: formato, tipo de sesiones, comunicación y seguimiento.

En primer lugar, en cuanto al formato, los alumnos sugirieron que la tutoría se dé en una clase formal; es decir, no precisamente en una sesión particular, sino que forme parte de su carga académica. De igual manera, indicaron que las sesiones con el tutor deben estar definidas previamente con fecha y día, esto es, calendarizada: “De la misma forma en que se da una clase: puede ser por videollamada o plataforma” (H-45-5-2DT1). “Establecer fechas y horarios y conectarse con los alumnos a tiempo” (H-40-6-2DT1). “Hacer un calendario con unas fechas específicas para la tutoría y podernos comunicar o ver” (M-98-7-2DT1).

También mencionaron que el formato de cita específica para tratar algún tema puede utilizarse, pero se inclinan más por una estructura formalizada. “Ayuda que sea por medio de citas, de acuerdo con lo que los alumnos necesiten o lo que el tutor nos quiera decir” (H-45-5-2DT1).

Algunos estudiantes indicaron que la tutoría debería combinar las sesiones virtuales y presenciales, no sin tomar medidas para evitar los riesgos que se presenten a causa de la contingencia: “Hacer las tutorías de manera presencial, por cita y con un número de personas muy reducida, pero muchos días” (M-88-1-2DT1).

Respecto al tipo de sesiones, la segunda categoría del componente, la mayoría de los comentarios se orientó hacia la preferencia por sesiones individuales; otros menos, por la opción grupal. “Las reuniones o citas con el tutor deben ser individuales y grupales, pero más individuales por los temas que uno quiere exponer” (H-97-5-2DT2). “Las reuniones con el tutor de forma grupal ayudan a que todos estemos en la misma sintonía. Creo que son una buena opción” (H-45-5-2DT2).

La tercera categoría del segundo componente es la comunicación. Esta tuvo la más alta coincidencia de comentarios. Estos expresaron que, ante un proceso de contingencia, se debe comunicar la continuidad de los servicios, como lo es el de la tutoría; es decir, comunicar si la tutoría se seguirá impartiendo. “Que avisen que la tutoría se seguirá dando” (M-18-6-2DT3) “Que la tutora se identifique para saber que está, que se hagan presentes. No sabíamos nada de ella por mucho tiempo y la tuvimos que buscar” (H-101-7-2DT3).

Dentro de la misma categoría, se identificó que, durante el proceso de la tutoría, es importante que el tutor muestre disponibilidad, lo que implica que esté en contacto con los estudiantes, esté atento a las necesidades que presenten y se comunique de forma continua. “Mantener continuo contacto entre alumnos y tutores: no que a veces sí y luego ya nada” (M-41-7-2DT3). “Al menos para saber cómo se encuentran, porque no nos dicen ni avisan nada” (H-63-1-2DT3). “En algunos casos, que sea más atento a las solicitudes y requerimientos de los alumnos” (M-14-6-2DT3). “Que estén al pendiente de sus alumnos, para identificarlos y proporcionarles apoyo en caso de requerirlo” (H-8-2-2DT3).

De igual forma, en la categoría de comunicación los alumnos manifestaron la importancia de una respuesta oportuna por parte de los tutores, sobre todo durante un periodo de contingencia en donde todo es incierto. Esto incluye la resolución de dudas a tiempo y la respuesta a las solicitudes realizadas por los estudiantes, ya sea para tratar algún tema, realizar algún trámite o programar reuniones forman parte de lo anterior: “Que se trate de responder en tiempo las dudas que tenemos, por el medio que se defina” (M-9-3-2DT3). “Más comunicación y rapidez al responder, porque quizá sea alguna emergencia sobre la escuela, una reunión, trámite o cosas así” (M-55-5-2DT3). “Que estén atentos a las solicitudes que hacemos los alumnos, ya que pudiera ser algo grave de emergencia y no nos contestan” (H-98-1-2DT3).

Por otra parte, la cuarta categoría del componente alude a la continuidad del desarrollo de la tutoría. En esta, los estudiantes manifestaron la importancia de que durante el semestre se les dé seguimiento, principalmente en los siguientes tres procesos: 1) cómo van en sus clases, particularmente porque la contingencia implicó moverse a la modalidad en línea 2) lo relacionado a los trámites académicos, ya que muchos de los servicios se suspendieron o migraron a un formato no presencial y 3) las dudas de los estudiantes.

Que se asigne un tutor por grupo en lugar de individual, para facilitar el seguimiento del desarrollo de las clases en línea y se solucionen problemas de forma efectiva y a tiempo; con sesiones grupales semanales o en un periodo designado, para ver de forma grupal e individual cómo se están llevando clases y demás trámites (M-99-5-2DT4).

“Programar citas virtuales de acompañamiento con cada tutorado para los trámites que se deben cumplir por los alumnos o los que no se pueden hacer y saber cómo por el covid” (H-3-4-2DT4). “Deben asegurarse de que las dudas están resueltas y que el alumno no se queda con más, porque el tutor no pregunta de nuevo” (H-13-5-2DT4). “Una estrategia que puede funcionar es que la tutora nos dé respuesta a las dudas y luego, al tiempo, las repase; también puede hacer un foro donde se resuelvan dudas comunes todos los que las tengamos” (M-6-1-2DT4).

Componente 3. Contenido de la tutoría

Este tercer componente se integra por cuatro categorías asociadas a los contenidos o información que el tutor debe proporcionar o desarrollar en la tutoría durante una contingencia como la pandemia por covid-19: la importancia de elaborar un diagnóstico de la situación de los estudiantes, lo concerniente a la continuidad de los servicios académicos y trámites que se desarrollan en la institución, la salud de los estudiantes y, por último, la modalidad a distancia.

En relación con el diagnóstico, los estudiantes subrayaron la importancia de que se identifiquen las necesidades de los estudiantes a causa de la contingencia sanitaria; es decir, lo que posiblemente necesiten o los problemas que enfrentan. Asimismo, indicaron que, independientemente de la contingencia, hay estudiantes que ya tenían alguna dificultad (inclusive registrada), por lo que también es importante identificarlos para apoyarlos a tiempo. “Asegurarse de saber si todos contamos con los servicios necesarios para este tipo de

cosas (computadoras, wifi, etc.)” (M-75-3-3CT1). “Quizá ver historiales de los estudiantes que tenían una situación especial, como problemas emocionales o económicos, ya que, aunque yo no los tuve, quizás algunos compañeros sí y deben de recibir ayuda a tiempo” (H-63-4-3CT1). “Ubicar a los compañeros que ya se sabe que están mal y ayudarlos a tiempo, porque ellos ya están con los problemas, más que los que apenas iniciamos con clases en la plataforma” (M-36-4-3CT1).

En la categoría de continuidad de servicios académicos y trámites, los alumnos mencionaron que toda la información proporcionada por el tutor debe ser clara y veraz, no prestarse a confusiones. Lo anterior debido a que, en el escenario de una contingencia, la certeza y claridad son sumamente importantes para dar certidumbre. También indicaron la necesidad de que el tutor comunique de forma continua los cambios que se presentan durante la contingencia. “Simplemente comunicación clara y que sea real para evitar confusiones de cómo serán las clases, las prácticas, el servicio” (H-7-4-3CT2). “Dicen una cosa y luego otra. Los tutores deben informar. A veces, no sabían cosas que ya sabíamos o que nos decían otros compañeros de otras carreras” (H-70-3-3CT2). “Creo que la tutora debe mandar información de forma continua sobre los posibles cambios o lo que está pasando en la universidad por la pandemia: eso nos da más alivio, porque a veces nos confundimos y da hasta miedo” (M-91-5-3CT2).

En esta misma categoría, se identificó que es importante informar sobre cómo se desarrollará el proceso educativo a partir del trabajo a distancia, así como los servicios de acompañamiento a los estudiantes, tales como asesoría, tutorías, becas y orientación educativa. Además, se mencionó la importancia de recibir información sobre los trámites académico-administrativos, como reinscripción, pagos, servicio social, prácticas profesionales, entre otros. “Cuando hay problemas con las clases a distancia, el tutor debe saber a dónde dirigimos para cuestiones de plataformas, profesores o materiales que no nos dan” (H-26-4-3CT2). “Se puede informar claramente sobre las tutorías y asesorías que nos dan a algunos alumnos, porque no sabemos. Solo tenemos contacto con los profes de las materias y a veces ni sabemos cuándo será la clase” (M-25-7-3CT2). “Que informen de manera muy clara y que digan si van a dar becas o cómo será el proceso de reinscripción” (H-79-3-3CT2).

Aunado a lo anterior, para los alumnos es importante que la información se actualice constantemente y se avisen los cambios, ya que los escenarios de contingencia son inciertos y los cambios pueden darse de forma repentina. “Dar una declaración o anuncio cada que se den cambios o actualización de la información de acuerdo con el avance de la covid-19 en la facultad” (M-83-4-3CT2).

Con referencia a la categoría de salud, esta se valora como trascendental, especialmente por las situaciones que puede provocar tanto en los hogares como en la escuela una pandemia. El tema de salud se considera en lo físico y en lo emocional. Los alumnos propusieron orientación para recibir información o atención sobre cómo evitar contagios y sobre problemas emocionales como la ansiedad y la depresión, los cuales pueden ser originados por el aislamiento y el trabajo a distancia, y dar especial atención a alumnos que hayan manifestado este tipo de problemáticas. “Dar mucha información o decirnos dónde nos ayudan en temas de cómo evitar contagios” (M-18-1-3CT3). “Creo que es muy importante, durante periodos como este, mantener una vigilancia sobre la salud mental de los tutorados, ya que para algunas personas el aislamiento puede resultar una experiencia poco grata” (M-20-3-3CT3). “Ayuda emocional a personas con problemas de ansiedad, depresión, etcétera, tanto para los que ya tienen o los que se dan por las clases en línea” (H-52-2-3CT3). “Habilitar sesiones o recomendaciones sobre la situación de contingencia para cuidarnos nosotros en casa, en la escuela y en nuestras familias” (M-19-3-3CT3).

Como cuarta y última categoría del tercer componente, se ubica la modalidad a distancia, la cual apunta a la información que el tutor puede proporcionar sobre las implicaciones de este tipo de escenarios. En particular, los alumnos indicaron que es importante que se les brinde información sobre cómo trabajar o mejorar sus capacidades para el trabajo a distancia, cómo usar la plataforma educativa institucional y las herramientas tecnológicas. “No todos sabíamos estudiar solos en casa y aprender, eso es importante que se les enseñe a los alumnos, porque no es fácil estar sin profesor” (M-10-7-3CT4). “Que se brinde información clara sobre dónde aprender o cómo usar la plataforma de clases: no todos saben porque no habían tomado cursos en línea antes” (H-9-5-3CT4). “Debido a que trabajar con plataformas y a distancia implica más cosas, no solo las plataformas, por ejemplo, Meet, Zoom, archivos Drive compartidos, hacer videos, es importante que se nos oriente cómo aprender, a veces ni los profes saben” (M-73-4-3CT4).

Componente 4. Recursos para el desarrollo de la tutoría

Este componente se integra por las herramientas que los estudiantes proponen para que se desarrolle la tutoría en escenarios que impliquen la suspensión de las actividades presenciales. Sus opiniones se orientaron hacia las herramientas tecnológicas tanto asincrónicas como sincrónicas.

La primera categoría tiene que ver con las herramientas tecnológicas sincrónicas. Desde la opinión de los estudiantes, estas juegan un papel importante en el desarrollo de la tutoría. Sobre todo, se inclinaron por aquellas que permiten tener un contacto más estrecho con los tutores, poderlos ver o escuchar: videoconferencia, chat o por teléfono. Este último fue poco mencionado en los comentarios, pero también se propuso. “Tener videoconferencias, algún tipo de chat del grupo con el tutor, para estar más cerca del tutor”(M-35-3-4RA1). “Me gustaría que fueran más interactivos, ya sea por videollamada o un chat grupal; es bueno vernos y escucharnos”(M-69-6-4RA1). “Que se cree una videoconferencia a una hora específica para poder preguntar toda duda que se tenga y que sea más rápida la respuesta”(H-13-3-4RA1). “A través de chats individuales, para una atención más cercana y personalizada”(H-30-7-4RA1). “Podrían llamar por teléfono para dar alguna información importante a los compañeros que no se ubican”(H-44-1-4RA1).

De la categoría de herramientas tecnológicas asincrónicas, los estudiantes indicaron que son muy importantes para el desarrollo de la tutoría, ya que permiten que los contenidos estén disponibles de forma permanente y desarrollar actividades. Ejemplo de este tipo de herramientas son las plataformas educativas y los foros virtuales, así como otras que permitan la comunicación de forma continua, tales como las redes sociales y el correo electrónico. Los estudiantes propusieron grupos en redes sociales donde participen los estudiantes y el tutor (Facebook, Instagram, WhatsApp). “Contar con una plataforma en la que se puedan publicar avisos, hacer consultas de información, etc. “En la plataforma de la universidad, para tener información y materiales siempre” (H-3-3-4RA2). “Donde se publique la información más actual e importante, ya sea en Facebook, Instagram, etc.” (M-6-5-4RA2). “Enviar correos y crear un chat del grupo con el tutor (ya sea por Messenger o WhatsApp)” (H-73-4-4RA2). “Utilizar redes sociales como Messenger o WhatsApp para informar y ya las sesiones de tutorías por medio de videollamada” (M-17-5-4RA2). “Mantener comunicación con sus tutorados, ya sea por correo electrónico o alguna plataforma similar, enviando información general sobre acontecimientos de la pandemia y para dar instrucciones” (H-35-4-4RA2).

Para el cierre de este apartado, se considera importante hacer mención de los hallazgos asociados a las coincidencias de las recomendaciones de los estudiantes.

De los cuatro componentes, el que más recomendaciones tuvo fue el de “Desarrollo de la tutoría”, con 3637; seguido por “Recursos para el desarrollo de la tutoría”, con 1656; le sigue “Contenido de la tutoría”, con 460, y, finalmente, “Perfil del tutor”, con 241.

Respecto a las categorías, las de todos los componentes, la que tuvo más coincidencia fue la de comunicación, ya que 2400 recomendaciones de los estudiantes se ubicaron en alguno de los códigos de esta categoría. Dentro de esta, el código de disponibilidad del tutor fue el más alto, con 1600.

Dentro del componente “Recursos para el desarrollo de la tutoría”, las categorías de herramientas tecnológicas sincrónicas y herramientas tecnológicas asincrónicas recibieron casi la misma cantidad de recomendaciones (841 y 815, respectivamente), de acuerdo con sus códigos. Sin embargo, el código de videoconferencia, ubicado en la primera categoría del componente, recibió 770 comentarios.

Respecto al componente dos, “Desarrollo de la tutoría”, la categoría de formato de la tutoría fue una de las que más recomendaciones recibió dentro de sus códigos, un total de 438. Dentro de esta, la tutoría calendarizada fue el código con la más alta frecuencia de recomendaciones (176).

Discusión

Este ejercicio investigativo se caracterizó por tres aspectos relevantes: 1) reunir la opinión de estudiantes sobre su experiencia en el programa de tutorías académicas y a partir de ello hacer recomendaciones para el desarrollo de la tutoría en escenarios de emergencias académicas; 2) encontrar las coincidencias de las opiniones de este alto número de estudiantes participantes en el estudio; 3) identificar elementos específicos de la tutoría que sean distintos a los de un proceso regular, de manera que aporten información para próximos escenarios de emergencias académicas.

A la luz de los resultados, para los estudiantes la función de la tutoría fue sumamente importante durante la contingencia sanitaria. Es interesante identificar que las expresiones de los alumnos se orientan a que, desde el inicio de la contingencia, se anuncie que el servicio de tutorías seguirá disponible y que este sea continuo, sin importar el formato en que se ofrezca.

También, de acuerdo con lo revisado, pareciera que no todos los tutores apoyaron a los estudiantes o proporcionaron el servicio de tutorías en tiempos de pandemia covid-19. Son notorias las expresiones de los estudiantes que indicaron que buscar a los tutores, que no sabían nada de ellos, que los tutores nunca se identificaron o que no ofrecieron el servicio. Estos dos hallazgos coinciden con la postura de Romo (2020), quien expresa que, de alguna forma, la figura o función del tutor no fue igualmente accionada desde las instituciones educativas para ubicarse como un agente de apoyo en la contingencia por covid-19, a pesar de que son ellos quienes, a partir de su amplio conocimiento del perfil de los estudiantes, pueden aportar bastante a las estrategias que diseñe la institución.

Por otro lado, desde una óptica cuantitativa (con base en la cantidad de comentarios recibidos), la comunicación se considera el proceso más importante que debe asegurarse en un escenario de contingencia. En especial, la comunicación del tutor con los tutorados, ya que de esta manera podrá acompañarlos en los diferentes procesos que implica una emergencia de escala global. Al respecto, la investigación de McGill, Ali y Barton (2020) identificaron que una comunicación efectiva es uno de los procesos clave para el desarrollo exitoso de la tutoría.

Además, es posible identificar que el conocimiento del tutor sobre la información institucional que se genera a partir de una situación de emergencia es muy importante para el desarrollo de la tutoría. Incluso aunque no se trate de una contingencia, los tutores deben tener información muy clara de los procesos institucionales relacionados con la trayectoria de los estudiantes. Este resultado coincide con lo encontrado en el estudio de Ghenghesh (2016), quien observa que el conocimiento de los sistemas y regulaciones de la institución es una de las características más significativas del personal que funge como tutor.

En las recomendaciones de los tutorados es evidente que se inclinan por una tutoría sistematizada caracterizada por la planeación y calendarización, que a su vez permita ofrecer un servicio constante y no improvisado. Estudios como los de Nickow, Oreopoulos y Quan (2020) identifican que una tutoría sistematizada se relaciona con la satisfacción de los tutorados. Asimismo, Lowes (2020) se inclina por una tutoría que evite las interacciones incidentales y que se opte por la formalidad. Finalmente, Ponce, Martínez, Ruelas y Toledo (2022) argumentan que una tutoría ante procesos de contingencia no da cabida a la improvisación.

Otro hallazgo relevante se relaciona con el seguimiento que se le debe dar a los tutorados, sobre todo durante un proceso de contingencia. En los resultados, es notoria la importancia que tiene este proceso tanto para identificar posibles problemáticas como para darles el debido seguimiento. De acuerdo con los National Occupational Standards for Personal Tutoring, aprobados por Further Education Tutorial Network (2020), los tutores deben ser capaces de realizar un seguimiento de los alumnos en cuanto a diversos aspectos, entre los que se encuentran los procesos académicos, trayectoria académica y problemas que presenten los estudiantes.

Un resultado importante y que en la actualidad ha sido el centro de muchas reflexiones es el de la salud emocional, pues la pandemia evidenció este elemento como primordial en cuanto a su atención, ya que las afectaciones no solo se están presentando en estudiantes, sino también en docentes y padres de familia. En este estudio resultó evidente que los tutorados dieron importancia a este tipo de escenarios; resaltaron la atención a la salud emocional del estudiante, para dar información, orientación o canalización con instancias especializadas. Esto coincide con la investigación de Carlana y La Ferrara (2021) sobre la tutoría en el contexto de la covid-19. Este par de autoras concluyó que la acción tutorial tiene efectos positivos en los tutorados tanto en el desarrollo de habilidades socioemocionales como en el bienestar psicológico. Análogamente, Raby (2020) encontró que entre las razones por las que los alumnos se acercan a sus tutores es para solicitar ayuda respecto a su salud mental.

La elaboración de diagnósticos por parte del tutor también ha sido una recomendación importante que hacen los participantes en este estudio. Señalar dos vertientes: por una parte, identificar las condiciones de los estudiantes ante la pandemia, y por otra, ubicar al alumno que previo a la pandemia ya tenía alguna condición de desventaja. Aquí es valioso exponer la empatía de los tutorados participantes en este estudio con sus propios compañeros, independientemente de que ellos mismos padezcan o no una condición desfavorable. Particularmente, la pandemia ha evidenciado desigualdades importantes en cuanto al desarrollo académico, condiciones sociales y económicas, así como el acceso a la tecnología, por mencionar algunas. Los trabajos de Bacher, Goodman y Mulhern (2020), Engzell, Frey y Verhagen (2020) y Grewenig, Lergetporer, Werner, Woessmann y Zierow (2021), al igual que el presente estudio, dan cuenta de este tipo de escenarios en el contexto pandémico actual.

Finalmente, las herramientas tecnológicas asincrónicas y sincrónicas han resultado fundamentales ante la emergencia por la covid-19. De acuerdo con lo analizado, estas no solo han sido útiles para el desarrollo de la tutoría, sino también para otro tipo de funciones, como la de la docencia, por lo que los estudiantes mencionan la importancia de que sean utilizadas y promovidas por los tutores. Al respecto, Lochtie, McIntosh, Stork y Walker (2018) mencionan que el uso de la tecnología por parte de los tutores es una habilidad básica que deben poseer para el buen desarrollo de la tutoría. Por su parte, López y Andrés (2020) indican que no todos los estudiantes están preparados para el uso de tecnologías. Aunque se piense que por el mundo en el que vivimos todos las manejan, la realidad es que para los procesos de aprendizaje se han identificado amplias dificultades, tanto en el uso de herramientas como en los procesos de formación autodidacta.

Resulta importante analizar los resultados desde una óptica crítica y comprensiva, ya que los estudiantes ubican al tutor como una figura sumamente importante en su proceso formativo, por lo que también agudizan sus solicitudes de apoyo ante procesos de contingencia, donde las respuestas adecuadas y oportunas son sumamente valiosas. Asimismo, las condiciones que proporciona la institución son fundamentales para el buen desarrollo de la tutoría, y en este estudio participaron tutorados de 36 distintas unidades académicas, por lo que la heterogeneidad de condiciones probablemente fue un factor preponderante para la percepción de los estudiantes.

Por otra parte, no olvidemos que la emergencia académica implicó un repentino y acelerado cambio no solo en el proceso de tutoría, sino también en la práctica de la docencia, y esto significó más inversión de tiempo en el diseño de sus clases, pues tuvieron que trasladarse a una modalidad que muchos no habían experimentado, además de la situación personal que posiblemente causó afectaciones de diverso tipo para los docentes.

En cuanto a las limitaciones del estudio, la principal se relaciona con los incipientes resultados de investigación disponibles sobre la tutoría académica en tiempos de contingencia. De igual forma, la poca disponibilidad de pares investigadores para validar de forma más amplia el libro de códigos utilizado para la exploración.

Como fortalezas se identifican la alta cantidad de participantes (5300), así como la representación de estudiantes de las siete áreas de conocimiento en la que se ubican los planes de estudios. Asimismo, otra fortaleza es la novedad de los resultados para el campo de la tutoría, particularmente en escenarios de contingencia.

Con relación a las debilidades, se puede indicar su alcance exploratorio y que se realizó en una sola institución, por lo que dichos resultados aportan, pero desde una óptica particular.

Conclusiones

De acuerdo con los resultados de este trabajo de investigación, habría que tomar las consideraciones que se mencionan en la tabla 5.

Tabla 5. Consideraciones para operar la tutoría en una contingencia sanitaria

- a) Definir la estrategia para la operación de la tutoría.
- b) Anunciar a los estudiantes la continuidad u operación del servicio de tutorías.
- c) Promover que la tutoría sea formal y continua, de preferencia con base en una calendarización.
- d) Establecer una comunicación efectiva entre el tutor y los estudiantes que implique principalmente la disponibilidad del tutor y la respuesta oportuna a dudas o problemas de los estudiantes.
- e) Presentar a los alumnos de forma clara y permanente el plan de continuidad académica que se defina para atender los procesos educativos y administrativos, así como las estrategias que diseñe la institución para atender las problemáticas originadas por la contingencia.
- f) Elaborar diagnósticos de la situación de los estudiantes tanto para identificar las condiciones asociadas a la emergencia sanitaria como para ubicar a los previamente identificados con alguna condición en desventaja.
- g) Dar seguimiento de manera puntual a los estudiantes que presentan alguna necesidad, particularmente poner atención a la salud emocional y a los que se encuentren en condición de desventaja (lo relacionado tanto con este inciso como con el anterior inmediato se recomienda que sea en articulación con otros actores e instancias educativas, como docentes, orientadores educativos, psicólogos, personal especializado externo, entre otros, de acuerdo con las condiciones de la institución).
- h) Utilizar diferentes herramientas tecnológicas para su operación con base a los objetivos de la tutoría y las preferencias y posibilidades de los tutorados.

Fuente: Elaboración propia

Estos puntos generales sobre el desarrollo de la tutoría en tiempos de contingencia no deben verse como únicos, sino que deben sumarse a los que ya desarrolla la tutoría de forma regular en los modelos de cada institución, es decir, se pueden activar ante una contingencia sanitaria.

De igual forma, es importante enfatizar que los resultados de esta propuesta son desde la óptica de estudiantes en un escenario pandémico, es decir, ante un proceso particular de salud, por lo que para próximos escenarios habría que valorar la causa por la cual se declara la emergencia académica que implique el trabajo a distancia, ya sea por situaciones ambientales, sociales, laborales, entre otras. Esta causa jugará un papel importante en la definición de contenidos y apoyos a desarrollar por la tutoría. Por ejemplo, no todas las emergencias académicas implican el confinamiento, o este de forma tan prolongada, tampoco el alto número de contagios y muertes, lo que sin duda trae consigo escenarios de efectos sociales y emocionales negativos para los estudiantes, así como dificultades y pérdida de aprendizaje, entre otros sumamente importantes en donde la tutoría puede aportar.

Algo sumamente prioritario es disminuir en lo posible la improvisación ante escenarios de contingencia. La experiencia de la covid-19 nos ha enseñado el valor de la planeación, así como la importancia de accionar más que reaccionar, por lo que el diseñar estrategias de continuidad de la tutoría hoy es sumamente trascendente, y para ello el conocimiento del perfil del estudiante, la formación de los tutores y el equipamiento tecnológico jugarán un papel fundamental.

Se espera que, además del aporte a la investigación educativa, este trabajo sea una contribución al campo de las tutorías académicas en el contexto de emergencias académicas. Que a partir de las realidades de la institución y el escenario de contingencia puedan articular estrategias con otros servicios y actores educativos para posibilitar el tránsito adecuado de los estudiantes y de alguna forma mitigar las posibles afectaciones. Es evidente que la tutoría es una estrategia ampliamente probada para mejorar la educación en diferentes aspectos. La pandemia por la covid-19 aún sigue en curso y sus efectos sobre los aprendizajes de estudiantes están por verse, sin embargo, las proyecciones de organismos internacionales y especialistas en el campo son poco alentadoras.

Futuras líneas de investigación

Se considera importante seguir explorando el proceso de la tutoría en diferentes instituciones en un contexto de emergencia académica. Conocer las experiencias vividas durante la pandemia por la covid-19 seguramente abonará a una mejor comprensión del fenómeno, pero sobre todo a plantear estrategias para fortalecer este tipo de servicios ante futuras emergencias que impliquen la suspensión de los servicios educativos de forma presencial. Asimismo, para sumar a una óptica integral, es necesario recuperar las opiniones de estudiantes y tutores, así como de otros actores que intervienen en este tipo de procesos.

Referencias

- 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. Recuperado de <https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.3.393>.
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [Anuiés]. (2000). *Programas institucionales de tutorías, Una propuesta de la Anuiés para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior*. México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.
- Bacher, A., Goodman, J. and Mulhern, C. (2020). Inequality in household adaptation to schooling shocks: Covid-induced online learning engagement in real time. *Journal of Public Economics*, 193. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104345>.
- Calderón, R., González, M. O. y Torres, B. (2021). Percepciones docentes sobre las tutorías en el contexto del COVID 2019. *Revista Psicológica Herediana*, 14(1), 21-28. Recuperado de <https://doi.org/10.20453/rph.v14i1.4030>.
- Carlana, M. and La Ferrara, E. (2021). Apart but Connected: Online Tutoring and Student Outcomes during the COVID-19 Pandemic. Retrieved from <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/232846/1/dp14094.pdf>.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory. A Practical Guide Through Qualitative Analysis*. London, England: Sage Publications.
- Cortez, A.A., Moreno, I. y Valladares, M.C. (2021) Lecciones iniciales de experiencias de educación a distancia de estudiantes normalistas durante la COVID-19. En Robles, M., Jáuregui, M., Medina, M. del S. y Quijano, G. (coords.), *Experiencias de investigación*

- y *evaluación educativa en contextos virtuales* (pp. 447-464). Colima, México: Puertabierta Editores.
- de la Cruz, G. (2017). Tutoría en educación superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*,(25), 34-59. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2831/283152311003.pdf>.
- de la Cruz, G., Chehaybar, E. y Abreu, L. F. (2011). Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. *Revista de la Educación Superior*, 40(157), 189-209. Recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista157_S5A2ES.pdf.
- Díaz, J. L. (2021). Administración de la práctica tutorial en tiempos del COVID-19: Atendiendo las necesidades especiales de los alumnos universitarios a través de la tutoría en línea. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 8(especial), 1-10. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe1/2007-7890-dilemas-8-spe1-00003.pdf>.
- Duggleby, J. (2001). *El tutor online, la enseñanza a través de internet*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.
- Engzell, P., Frey, A. and Verhagen, M. D. (2020). Learning Inequality During the COVID-19 Pandemic. *SocArXiv*. Retrieved from <https://ideas.repec.org/p/osf/socarx/ve4z7.html>.
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2021). *Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA*. Ciudad de México, México: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf.
- Further Education Tutorial Network [FETN]. (2020). *National Occupational Standards for Personal Tutoring*. United Kingdom: Further Education Tutorial Network. Retrieved from <https://fetn.org.uk/wp-content/uploads/2021/09/National-Occupational-Standards-for-Personal-Tutoring.pdf>.
- García, R. I., Cuevas, O., Vales, J. J. y Cruz, I. R. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 58(2), 1-11. Recuperado de <https://doi.org/10.35362/rie5821447>.

- Ghenghesh, P. (2017). Personal tutoring from the perspectives of tutors and tutees. *Journal of Further and Higher Education*, 42(4), 570-584. Retrieved from <https://doi.org/10.1080/0309877X.2017.1301409>.
- Giroux, H. (2020). La pandemia de covid-19 está exponiendo la plaga del neoliberalismo. *Praxis Educativa*, 24(2), 1-13. Recuperado de <https://dx.doi.org/10.19137/praxiseducativa-2020-240202>.
- Glaser, B. and Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Research: Strategies for Qualitative Research*. New York, United States of America: Aldine.
- Grewenig, E., Lergetporer, P., Werner, K., Woessmann, L. and Zierow, L. (2021). COVID-19 and Educational Inequality: How School Closures Affect Low- and High-Achieving Students. *European Economic Review*, 140, 1-21. Retrieved from <https://covid-19.iza.org/publications/dp13820/>.
- Gutiérrez, A. (2020). Educación en tiempos de crisis sanitaria: pandemia y educación. *Praxis*, 16(1), 1-4. Recuperado de <https://doi.org/10.21676/23897856.3040>.
- Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [Iesalc-Unesco]. (2020). *COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después*. IESALC-UNESCO. Recuperado de <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- Lochtie, D., McIntosh, E., Stork, A. and Walker, B. (2018). *Becoming an Effective Personal Tutor in Higher Education*. Nantwich, England: Critical Publishing.
- López, M. y Andrés, S. (2020). Trayectorias escolares en la educación superior ante la pandemia ¿continuar, interrumpir o desistir? En Casanova, H. (coord.), *Educación y pandemia: una visión académica* (pp.103-108). Ciudad de México, México: Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación/Universidad Nacional Autónoma de México.
- Lowes, R. (2020). Knowing You: Personal Tutoring, Learning Analytics and the Johari Window. *Frontiers in Education*, 5(101), 1-11. Retrieved from <https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00101>.
- Martínez, P., Pérez, J., González, N., González, C. y Martínez, M. (2020). La tutoría universitaria vista por sus alumnos: propuesta de mejora. *Revista de la Educación*

- Superior*, 49(195), 55-72. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v49n195/0185-2760-resu-49-195-55.pdf>.
- McGill, C., Ali, M. and Barton, D. (2020). Skill and Competencies for Effective Academic Advising and Personal Tutoring. *Frontiers in Education*, 5(135), 1-11. Retrieved from <https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00135>.
- Merriam, S. and Tisdell, E. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. San Francisco, United States of America: Jossey-Bass.
- Narro, J. y Arredondo, M. (2013). La tutoría. Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 35(141), 132-151. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185269813718397>.
- Nickow, A. J., Oreopoulos, P. and Quan, V. (2020). The Impressive Effects of Tutoring on PreK-12 Learning: A Systematic Review and Meta-Analysis of the Experimental Evidence. Retrieved from <https://doi.org/10.26300/eh0c-pc52>.
- 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). Recuperado de <https://doi.org/10.14507/epaa.30.6852>.
- Raby, A. (2020). Student Voice in Personal Tutoring. *Frontiers in Education*, 5(120), 1-9. Retrieved from <https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00120>.
- Romero, M. R. y González, C. (2013). Propuesta de tutoría en la educación virtual en el Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara, desde la experiencia como asesor. En Rosas, P. y Ramírez, M. A. (coords.), *El impacto de la tutoría en las instituciones de la región Centro Occidente de la Anuies* (pp. 55-64). Guadalajara, México: Universidad de Guadalajara.
- Romo, A. (2020). Los actores faltantes. *Campus Milenio*, (848). Recuperado de <https://suplementocampus.com/tienda/campus-848/>.
- Saldaña, J. (2015). *The Coding Manual for Qualitative Researchers*. London, England: Sage.
- Tejada, J. M. y Arias, L. F. (2003). El significado de tutoría académica en estudiantes de primer ingreso a licenciatura. *Revista de la Educación Superior*, 32(127), 25-38. Recuperado de http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista127_S2A2ES.pdf.

Yucra, Y. J. (2022). Tutoría universitaria en tiempos de pandemia, una prioridad para los estudiantes del altiplano de Puno. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 23(37). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8258666>.

Rol de Contribución	Autor (es)
Conceptualización	Salvador Ponce Ceballos
Metodología	Salvador Ponce Ceballos
Software	No aplica
Validación	Salvador Ponce Ceballos “igual” Jorge Eduardo Martínez Iñiguez “igual” Israel Moreno Salto “igual”
Análisis Formal	Jorge Eduardo Martínez Iñiguez
Investigación	Salvador Ponce Ceballos
Recursos	Salvador Ponce Ceballos
Curación de datos	Salvador Ponce Ceballos
Escritura - Preparación del borrador original	Salvador Ponce Ceballos “igual” Jorge Eduardo Martínez Iñiguez “igual” Israel Moreno Salto “igual”
Escritura - Revisión y edición	Salvador Ponce Ceballos “principal” Jorge Eduardo Martínez Iñiguez “que apoya” Israel Moreno Salto “que apoya”
Visualización	Jorge Eduardo Martínez Iñiguez
Supervisión	Salvador Ponce Ceballos
Administración de Proyectos	Salvador Ponce Ceballos
Adquisición de fondos	Salvador Ponce Ceballos