
Revista de Estudios y Experiencias en Educación

REXE

journal homepage: <http://revistas.ucsc.cl/index.php/rexe>

Tutoría de acompañamiento académico desde la virtualidad en tiempos de COVID-19: experiencias de transformación en el nivel superior

Sandra Paola Sunza-Chan y María Fabiola Sansores-Sabido
Universidad Autónoma de Yucatán, Mérida. México

Recibido: 02 de diciembre 2022 - Revisado: 12 de abril 2023 - Aceptado: 19 de abril 2023

RESUMEN

El cierre temporal de las escuelas ligado al COVID-19 acarrió la transformación de las funciones sustantivas de las universidades, entre ellas la tutoría de acompañamiento académico, llevando al profesorado a valerse de diversos medios virtuales con el objetivo de dar continuidad a los procesos de apoyo al estudiantado durante la denominada educación de emergencia. El objetivo del presente trabajo es documentar las experiencias sobre los cambios en el quehacer tutorial en una universidad pública del sureste de México, así como las estrategias y medios empleados para sistematizar los procesos de tutoría desde la virtualidad, a raíz de las medidas de aislamiento social. La experiencia se analiza tomando en cuenta cinco aspectos centrales: 1) disposiciones institucionales para la tutoría en la virtualidad, 2) trabajo colaborativo docente, 3) materiales de apoyo para el seguimiento tutorial virtual, 4) acompañamiento al alumnado a través de Microsoft Teams y 5) evaluación de la acción tutorial en la virtualidad. Asimismo, se analizan los resultados de esta experiencia, recolectados a través de un censo en el que participaron estudiantes de licenciatura usuarios del programa en tiempos de pandemia. Los hallazgos muestran cambios en la práctica tutorial en este periodo y resaltan su valor como un espacio para la atención de las necesidades académicas y personales del estudiantado, asimismo, se introduce a la discusión sobre la factibilidad de nuevas líneas de acción para la diversificación de esta estrategia a partir de la integración permanente de los medios virtuales a las modalidades de atención ya existentes.

*Correspondencia: Sandra Sunza-Chan (S. Sunza-Chan).



<https://orcid.org/0000-0003-1964-8571> (ssunza@correo.uady.mx).



<https://orcid.org/0000-0003-3917-9098> (a15000825@alumnos.uady.mx).

Palabras clave: Sistema Tutorial, Tutor, Universidad, Educación virtual, COVID-19.

Virtual academic tutoring in times of COVID-19: experiences of transformation at the higher education level

ABSTRACT

The temporary closure of schools associated with COVID-19 has led to the transformation of the substantive functions of universities, including tutoring for academic support and encouraging teachers to make use of various virtual media to provide continuity to the student support processes during the so-called emergency education. The objective of this paper is to document the experiences about the changes in the tutorial task in a public university in the southeast of Mexico, as well as the strategies and resources used to systematize the tutorial processes in the virtuality because of the social isolation measures. The experience is analyzed taking into consideration five central aspects: 1) institutional dispositions for virtual tutoring; 2) teachers' collaborative work; 3) support materials for virtual tutorial follow-up; 4) student support through Microsoft Teams; and 5) evaluation of virtual tutorial action. Likewise, the results of this experience, collected through a census in which undergraduate students who used the program during the pandemic period participated, are analyzed. The findings indicate changes in the tutorial practice during this period and highlight its value as a space for the attention of the academic and personal needs of the student body. In addition, a discussion is introduced on the feasibility of new lines of action for the diversification of this strategy based on the permanent integration of virtual environments into the already existing modalities of attention.

Key words: Tutorial System, Tutor, University, Virtual Education, COVID-19.

1. Introducción

De acuerdo con [Erades y Morales \(2020\)](#), el virus COVID-19 fue detectado a finales de diciembre de 2019, en China; no obstante, fue hasta el 11 de marzo de 2020 cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo declaró una pandemia. Entonces, debido a la creciente expansión del virus, se empezó a generar la necesidad de implementar medidas sanitarias que previnieran una mayor y más rápida propagación, teniendo “repercusiones de peso económicas, sociales, culturales, educativas y psicológicas a costa de preservar el derecho a la vida” ([Umaña, 2020, p. 38](#)).

En México, como en mayor parte de los países de América Latina, las medidas de aislamiento social producto del COVID-19, derivaron en el cierre de las universidades en el periodo comprendido entre marzo y abril de 2020; [Schmelkes \(2020\)](#) plantea que, para la fecha antes mencionada, se volvió una disposición obligatoria la suspensión de actividades no esenciales, englobando entre ellas las educativas. Esta suspensión acarreó consigo una transformación de raíz en el modo de conceptualizar e implementar los procesos educativos, pues planteó escenarios para los que ninguno de los agentes involucrados en este ámbito se encontraba preparado. De acuerdo con el Informe COVID-19 de [CEPAL-UNESCO \(Comi-](#)

sión Económica para América Latina y el Caribe y la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe, de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) (2020), la pandemia planteó importantes retos para los sistemas educativos y sociales de los países de América Latina, en cuyo abordaje deben articularse diversos subsistemas. Esto conlleva la necesidad de hacer un replanteamiento de las finalidades de la educación con respecto a la vida y la dignidad humana, al tiempo que pone a prueba la capacidad de recuperación de los sistemas educativos nacionales.

En el caso de la educación superior en el sureste mexicano, el lapso comprendido entre el inicio de las medidas de aislamiento social y la vuelta a la presencialidad condujo a una fuerte transformación en sus funciones sustantivas, entre ellas, la acción tutorial. Al respecto, es importante enfatizar que desde épocas previas a la pandemia, el acompañamiento académico al estudiantado en el nivel superior, a través de los programas de tutoría, se había convertido en una de las funciones sustantivas del profesorado universitario, actuando como red de detección de necesidades y canal de enlace con instancias especializadas ante los riesgos presentes en los estudiantes, a fin de potencializar las competencias que forman parte de los procesos formativos de los planes de estudio (Ceniz et al., 2020; Parra et al., 2018; Yon y Hernández, 2019).

Desde la expansión de los sistemas de tutoría en la educación superior mexicana en función de las recomendaciones de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, en Romo (2002), estos han sido considerados como mecanismos cuyo principal objetivo está enfocado en incidir en las problemáticas ligadas a la deserción escolar y el rezago educativo (De la Cruz, 2018). Sin embargo, durante la etapa de aislamiento social, este servicio de apoyo al alumnado se vio sujeto a importantes retos, que derivaron en fuertes cambios en distintos aspectos de su puesta en práctica (Hernández et al., 2021; Yucra, 2021). Al respecto, se considera relevante documentar estas experiencias, para lo cual se han tomado en cuenta los procesos y estrategias implementados para sistematizar el traslado de las tutorías, de la presencialidad a modalidades basadas en lo virtual. Asimismo, se pretende mostrar los resultados obtenidos a partir de estas transformaciones, desde la perspectiva de los estudiantes, con el objetivo de profundizar en el análisis de estas prácticas e identificar líneas de acción en el futuro inmediato, ante el panorama emergente de la nueva normalidad.

2. Antecedentes teóricos

2.1 Aspectos generales de la tutoría de acompañamiento académico desde la virtualidad en tiempos de pandemia

El concepto de tutoría virtual hace referencia al proceso en que el profesor que funge como tutor acompaña al estudiante durante el trayecto formativo de un programa diseñado para ser implementado en un entorno virtual, por ende, su éxito se encuentra ligado al grado en el que ambos actores educativos se encuentran familiarizados con los entornos virtuales (Velásquez, 2020).

A diferencia de esto, las tutorías de acompañamiento académico en educación superior, que, desde su origen fueron concebidas para desarrollarse principalmente en entornos presenciales, requirieron ser trasladadas a un contexto virtual debido a las implicaciones de la pandemia de COVID-19. En este sentido, no se les puede denominar directamente como tutorías virtuales, sino como tutorías de acompañamiento académico e institucional que se desarrollaron con el apoyo de medios virtuales, las cuales estaban enmarcadas en procesos de lo que se ha conceptualizado como educación remota de emergencia.

De acuerdo con Cabeza et al. (2021), el servicio de tutoría en este periodo crítico se realizó a partir de la utilización de recursos tecnológicos que se encuentran disponibles en la virtualidad de modo generalizado y gratuito o aquellos adquiridos por las instituciones específicamente para atender la situación emergente, siendo algunos ejemplos la plataforma Moodle y el Microsoft Teams; estos recursos han permitido la continuidad de la comunicación entre el estudiante y el profesor-tutor pese a la situación de aislamiento social.

Entonces, la tutoría de acompañamiento en tiempos de pandemia se define como aquel proceso de asistencia tanto académica como institucional que realiza el profesor-tutor con la finalidad de apoyar y orientar al estudiantado durante su trayecto formativo universitario, la cual se lleva a cabo por diversos medios que no implican presencialidad.

Por su parte, Díaz (2021) plantea que, la atención tutorial en tiempos de pandemia consiste en brindar acompañamiento al alumnado en las diferentes áreas de su vida: personal, académica, profesional y social. Incluso, este autor enfatiza en que, la necesidad de las tutorías ha aumentado con la pandemia; el motivo de lo anterior radica en lo emergente de los procesos y actividades académicas, ya que, al migrar de la presencialidad a los entornos virtuales, los estudiantes requieren de un orientador, un tutor que los guíe en estos tiempos de incertidumbre, estrés y miedo. En este mismo sentido, Ortega et al. (2021) coinciden en que, si bien el eje central de la tutoría es el desarrollo integral del estudiantado, en tiempo de pandemia esto adquiere aún más sentido, debido a la presencia de dificultades u obstáculos adicionales que originan situaciones de riesgo.

2.2 Relevancia de las tutorías ante el panorama de educación virtual

Al presentarse el COVID-19 y procurar un distanciamiento social entre los agentes educativos, las universidades suspendieron las tutorías presenciales y, en un intento de mantener vivo el vínculo entre tutor-tutorado, se trasladaron a la virtualidad (Díaz, 2021). El mismo autor recalca que, el contexto actual es difícil para el estudiantado, por lo que, resulta imprescindible para ellos contar con un tutor que sirva de guía en su proyecto formativo universitario en tiempos de pandemia; para lograrlo, los recursos tecnológicos como Google Meet, Teams o incluso, las redes sociales (Facebook, WhatsApp, entre otras), han cobrado relevancia al permitir la comunicación entre tutor-tutorado.

De forma similar, Pérez et al. (2020) argumentan que, debido al escenario actual de pandemia, las universidades y la tutoría que brindan al estudiantado, ha cobrado una especial importancia hoy más que nunca, especialmente, aquellas tutorías que utilizan las nuevas tecnologías.

En concordancia con esto, puede afirmarse que la situación de emergencia sanitaria y las medidas de aislamiento social establecidas tuvieron fuertes implicaciones en todas las esferas sociales. Específicamente en el ámbito educativo, a las problemáticas ya existentes en épocas anteriores, se sumaron las consecuencias socioeconómicas derivadas de la pandemia, las dificultades de acceso a las tecnologías, las condiciones desiguales de conectividad, las dificultades en el proceso de aprendizaje a distancia, la ruptura de redes de apoyo debido al distanciamiento social, entre otras.

Estos datos coinciden con los planteamientos de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2021), descritos en su informe de continuidad educativa y evaluación en América Latina y el Caribe, pues se afirma la posibilidad de efectos duraderos de la pandemia en términos de abandono escolar, pérdida de aprendizajes y la proliferación de inequidades en los logros de aprendizaje. Adicionalmente, se hace alusión a fuertes impactos en los aspectos relativos a la salud mental, así como al impacto económico implícito para los centros educativos.

La consideración de estas circunstancias es clave en la comprensión de la situación del estudiantado durante el periodo de pandemia y de adaptación a la nueva normalidad, al tiempo que reafirma la relevancia de la acción tutorial, puesto que esta estrategia provee un espacio que permite “dar un seguimiento cualitativo a las situaciones por las que atraviesen los alumnos, que les puedan impedir concluir satisfactoriamente sus estudios” (López, 2022, p. 114). En adición, Hernández y Pérez (2021) señalan que, un factor que incide de forma directa en el estado anímico de estudiantes universitarios es el confinamiento producto de la pandemia y sus efectos aún presentes en la nueva normalidad, por lo que, resulta indispensable “poner a su alcance acciones y herramientas que incidan positivamente en su desempeño y fortalezcan sus potencialidades” (párr. 1).

Todas estas afirmaciones son reiterativas de la relevancia de contar con mecanismos alternativos e innovadores que permitan dar continuidad al seguimiento académico del alumnado, tanto en el periodo de distanciamiento social como en el retorno a las aulas presenciales y en periodos posteriores, de cara a la nueva normalidad. Ante esto, resulta importante documentar las experiencias de diversos agentes implicados en el proceso tutorial, a fin de conocer la efectividad de las acciones implementadas en contextos específicos, de modo que se profundice en la reflexión en torno a los cambios y retos presentes, de tal forma que esto sea un punto de partida para planificar los procesos de mejora de los programas de tutoría, en las instituciones de educación superior.

2.3 Perspectiva de agentes educativos universitarios ante la función tutorial desde la virtualidad en tiempos de COVID-19

En los últimos meses, el interés por investigar las repercusiones generadas por la situación de emergencia sanitaria por COVID-19 en distintos ámbitos ha aumentado. A la fecha, existen diversos resultados de investigación que dan cuenta de las transformaciones en el ámbito educativo generadas a raíz del aislamiento social, del retorno a la presencialidad y de la adaptación a la nueva normalidad; en el caso de la tutoría, se han encontrado artículos relacionados con la perspectiva de diferentes agentes educativos universitarios, entre los cuales destacan profesores y estudiantes. A continuación, se resumen algunos de los hallazgos más importantes.

En un primer momento, se ha identificado que, desde la perspectiva del profesorado, la modalidad de tutoría implementada durante la pandemia impacta de forma positiva en la participación de los tutorados y es que, según los resultados expuestos por Hernández y Pérez (2021), el estudiantado asiste con mayor regularidad a las sesiones. También, dichos autores destacan que, las temáticas que se han abordado en las reuniones de tutoría durante la pandemia pertenecen, preferentemente, a cuestiones académicas; no obstante, en menor medida, se han abordado temáticas de carácter emocional.

A diferencia de lo anterior, hallazgos de Méndez (2021) afirman que, en las tutorías que se han realizado de forma remota a partir de la pandemia, los objetivos establecidos en el programa de tutoría y que fomentan la formación integral del alumnado, han sido atendidos de manera minoritaria, puesto que adquirió mayor prioridad la atención de las dificultades emocionales derivadas del estado de contingencia.

Por otro lado, desde la perspectiva de los estudiantes se demuestra que, de acuerdo con los resultados encontrados por Ojeda et al. (2020), poco más del 50% de los estudiantes opinan que la tutoría desde la virtualidad les ha permitido mantener una comunicación con su tutor(a) durante estos tiempos de pandemia; lo que quiere decir que, la otra mitad, expone estar en desacuerdo con lo anterior, demostrando un área de mejora en la comunicación entre tutores y tutorados. En la misma línea, se ha encontrado que, para los estudiantes, la tutoría

realizada a través de WhatsApp contribuye de manera más significativa, en comparación con otros recursos, a la relación que tiene el educando con los maestros (Pérez et al., 2020). De modo que, los mismos autores afirman que la satisfacción de los estudiantes en las tutorías cara a cara y en las que se realizaron a través de aplicaciones como WhatsApp fue elevada de modo similar.

Con la información presentada en estos apartados, es significativo resaltar que la literatura actual acerca de la acción tutorial en tiempos de pandemia se encuentra en actualización constante; ante esto, existe la necesidad de indagar más en la perspectiva de los agentes educativos en relación con las tutorías brindadas durante el periodo de confinamiento, específicamente, conocer la perspectiva del alumnado, de modo que se identifiquen líneas de acción para continuar aprovechando los beneficios de la tutoría desde la virtualidad, aun cuando actualmente se haya retornado a las aulas de modo presencial.

En relación con lo anterior, Martínez et al. (2016) exponen que, independientemente de la modalidad educativa bajo la cual se realicen las tutorías, el factor de la calidad con que se brindan en el contexto universitario va a depender de la forma en la que se realiza el proceso de acompañamiento. Adicionalmente, Calderón et al. (2021) enfatizan la relevancia de contar con un plan de acción tutorial en el que se visualicen acciones sistemáticas que estén adaptadas a las necesidades del estudiantado, de modo que esta función de desarrollo de modo pertinente y eficiente, buscando el mayor beneficio posible para los usuarios.

3. Descripción de la experiencia y sus resultados

La Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY), es la institución educativa en la que se centra esta experiencia. En ella se imparten programas de estudio enfocados en la formación de profesionales en las áreas de docencia, currículo, orientación educativa, administración educativa y enseñanza del idioma inglés. Cuenta con un programa de tutoría con aproximadamente 20 años de funcionamiento, en el que colaboran alrededor de 50 profesores, que atienden al 100% de la matrícula de licenciatura; su acción de acompañamiento abarca aspectos de los ámbitos académico, administrativo, profesional y personal, de las diferentes etapas del trayecto universitario.

La situación de emergencia sanitaria fue un suceso repentino, no normativo, que representó importantes retos para la acción tutorial, en lo referente a mantener el contacto con los estudiantes, dar continuidad al seguimiento de sus trayectorias escolares, identificar y abordar factores de riesgo de diversas índoles que, aunque ya existían, se agravaron con la aparición de la pandemia. La complejidad de las funciones del programa de tutoría, aunada a la incertidumbre de cómo trasladarla a entornos basados en la virtualidad y la inseguridad ante los retos del uso de las nuevas tecnologías que se manifestó entre el profesorado a cargo fueron algunos de los obstáculos que se enfrentaron en esta etapa.

3.1 Descripción de la experiencia

En función de lo anterior, desde la coordinación del programa de tutoría, se diseñaron planes de acción tutorial para cada uno de los periodos que abarcó el aislamiento social y el cierre temporal de las instalaciones físicas, entre marzo de 2020 y diciembre de 2021; tales planes tomaron en consideración los lineamientos institucionales que la universidad emitió en respuesta a la emergencia sanitaria, así como las necesidades expresadas por el profesorado tutor y por los estudiantes ante la realidad social y educativa que se vivía.

Todas las estrategias y acciones llevadas a cabo como parte de los planes de acción tutorial se documentaron, a través de informes, minutas de reuniones y registros de evidencias fotográficas, integrando un cúmulo de datos de importante valor para el análisis y la reflexión en torno a esta experiencia única, por el momento histórico en que se desarrolló. Adicionalmente, para complementar los datos para la descripción de esta experiencia, se decidió administrar un cuestionario a todos los estudiantes que recibieron acompañamiento tutorial en este periodo, con el objetivo de aportar información sobre sus percepciones en torno a las transformaciones de la tutoría durante el confinamiento, así como su satisfacción en torno al servicio recibido.

En función de las ideas anteriormente expuestas puede afirmarse que la transformación de la práctica tutorial se dio de manera emergente y abarcó los aspectos que pueden visualizarse en la figura 1 y que se describen a continuación, cuyo objetivo central fue dar continuidad al acompañamiento del estudiantado de modo planificado y pertinente, incidiendo en los factores de riesgo que surgieron durante el confinamiento y las primeras etapas del regreso a la presencialidad, considerando las características de la nueva normalidad.

Figura 1

Aspectos de la experiencia de transformación de la acción tutorial



Fuente: Elaboración propia.

Esta experiencia toma en cuenta, en primer lugar, la respuesta oportuna de la UADY, institución en la que se centra este trabajo, la cual, en las primeras semanas de confinamiento emitió de modo oficial el documento dirigido a los responsables del Programa de Tutoría en cada una de sus dependencias, así como a todos los integrantes de la plantilla de profesores tutores, el cual se denominó “Recomendaciones para la tutoría en la virtualidad” en el que se describían de modo puntual las pautas para la planeación y desarrollo de las sesiones de acompañamiento académico, así como los medios oficiales para llevarlas a cabo. Entre el

contenido más relevante de estos lineamientos, se hizo énfasis en verificar las posibilidades de conexión de los estudiantes asignados, fortalecer las competencias comunicativas tomando en consideración el entorno virtual y reforzar los aspectos éticos para la construcción de ambientes de confianza para la expresión de los estudiantes.

En segundo lugar, el trabajo colaborativo entre docentes fue un eje importante en la transformación de la acción tutorial durante el periodo de pandemia. Este se cristalizó en reuniones continuas llevadas a cabo a través de la herramienta Microsoft Teams, las cuales se planificaron tomando como punto de partida los procesos de evaluación continua del Programa de Tutoría, las necesidades expresadas por el estudiantado a lo largo de sus sesiones y las inquietudes que el profesorado manifestó. Al respecto, es indispensable señalar que estas intervenciones se basaron en los principios de la práctica reflexiva como punto de partida para la mejora docente (Black y Plowright, 2010; Forde, 2011; Perrenoud, 2004) específicamente en el rol tutorial.

Los encuentros se llevaron a cabo de modo virtual utilizando la herramienta ya señalada y la estructura base incluyó espacios para que los profesores participantes pudieran hacer reflexiones sobre su propia práctica en torno a la tutoría, expresar inquietudes, retos y propuestas de mejora en un clima de confianza y apoyo mutuo, así como secciones en las que se les socializaron estrategias de mejora continua dirigidas a la transformación de su rol, en función de la modalidad virtual, así como de las necesidades académicas y personales del alumnado a su cargo. En estas reuniones se incluyeron procesos para recolectar ideas, experiencias, inquietudes y propuestas de mejora, así como para la evaluación de estas intervenciones.

Como tercer elemento a enfatizar dentro de esta experiencia, es necesario señalar que a partir de los resultados de las reuniones de trabajo colaborativo entre el profesorado tutor, se llevó a cabo, el diseño y socialización de materiales de apoyo para el seguimiento tutorial virtual. Entre las herramientas que se desarrollaron se encontró una guía de temáticas a abordar en las sesiones con los estudiantes, integrando las necesidades más relevantes de las fases de inducción, tránsito y egreso de la trayectoria escolar, a fin de evitar que las tutorías sean percibidas por los estudiantes como algo rutinario y para fortalecer su pertinencia ante los retos presentes en esta etapa.

Asimismo, se concretaron materiales informativos enfocados en la actualización de los docentes a cargo de la función tutorial con respecto a los procesos para referir a estudiantes en riesgo a los servicios de apoyo especializado. En este sentido, se integró información útil para la identificación de los principales indicios de riesgo emocional, tomando como punto de partida el Modelo de Asunción de Riesgo y la intervención de primera instancia (Slaikeu, 1996) así como un directorio de los servicios internos y externos a la universidad a los que los estudiantes pueden ser canalizados a través de la tutoría.

Con respecto al cuarto aspecto en el que se centra esta experiencia, es decir, el acompañamiento directo al alumnado, puede señalarse que la atención se llevó a cabo en una modalidad individualizada principalmente, aunque se complementó con sesiones grupales en función de necesidades colectivas. Todas las tutorías del periodo que se documenta en este trabajo fueron implementadas de modo virtual, a través de Microsoft Teams. A partir de un calendario común, el cuerpo docente asignado a esta función acordó directamente con el alumnado sus posibilidades de conexión, programó las sesiones con estudiantes asignados y enfocó la acción tutorial en conocer las circunstancias académicas, familiares, de salud, emocionales, económicas, por mencionar algunas, en las que se enmarcó la experiencia estudiantil en esa etapa. A partir de las herramientas y estrategias que les fueron proporcionadas, así como de otras desarrolladas por los propios tutores, se enfocaron en dar seguimiento a las trayectorias escolares, al tiempo que detectaban situaciones de riesgo y actuaban como enlace entre los estudiantes y las instancias correspondientes.

Por último, es indispensable señalar que se identificó la necesidad de documentar y profundizar en la comprensión del alcance de la acción tutorial en este periodo, tomando en consideración la perspectiva de los estudiantes. De este modo, adicionalmente a la evaluación de la satisfacción con el Programa de Tutoría, que se lleva a cabo de modo anual, se desarrolló un instrumento específicamente para este propósito, el cual fue administrado a manera de censo a todos los estudiantes usuarios de este programa durante el periodo que abarca el presente trabajo, los principales resultados se describen en el siguiente apartado y son ilustrativos de lo ocurrido a raíz de la experiencia que se pretende documentar.

3.2 Resultados de la experiencia

El análisis de los resultados de esta experiencia se llevó a cabo mediante un censo entre estudiantes usuarios del programa. Para esto se contó con un total de 202 participantes, de los cuales el 31.7% (64) son hombres y el 68.3% (138) mujeres, las edades oscilaron entre 18 y 32 años, siendo 20 y 21 las edades más frecuentes (ver tabla 1).

Tabla 1

Edades de los estudiantes encuestados.

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18	27	13.4 %
19	38	18.8 %
20	39	19.3 %
21	39	19.3 %
22	29	14.3 %
23	15	7.4 %
24	4	2.0 %
25	4	2.0 %
26	3	1.5 %
27	2	1.0 %
28	1	0.5 %
32	1	0.5 %
	202	100 %

Los datos se recolectaron mediante el cuestionario denominado “Análisis de la tutoría de acompañamiento académico en tiempos de aislamiento social por COVID-19”, que fue construido ad hoc para esta investigación. Este consta de un apartado de datos generales y cinco dimensiones de análisis, las cuales se describen en la siguiente tabla de especificaciones.

Las dimensiones del cuestionario fueron constituidas a partir de la revisión de la literatura emergente que salió a la luz durante la primera etapa del cierre de las escuelas derivado de la pandemia por COVID-19; para tal efecto, se realizó un análisis de los aspectos más señalados entre las investigaciones que surgieron en los primeros 6 meses de la pandemia por COVID-19, a partir de lo cual, fueron seleccionadas y definidas las dimensiones que se presentan en la tabla de especificaciones, a través del consenso de un grupo que incluyó investigadores, profesores tutores y coordinadores de tutoría. El instrumento fue validado a través de un juicio en el que participaron 5 expertos en el campo de la educación, la función tutorial y la medición, sus observaciones y recomendaciones fueron incorporadas a la versión final del instrumento.

Tabla 2

Especificaciones del cuestionario "Análisis de la tutoría de acompañamiento académico en tiempos de aislamiento social por COVID-19"

Dimensiones	Descripción	Reactivos
1. Modificaciones en el rol del tutor	Cambios percibidos por los estudiantes en el ejercicio de las funciones básicas del profesorado tutor en un contexto virtual con respecto a etapas previas.	Sección 2 Reactivos 1-9
2. Estrategias empleadas en las tutorías en la virtualidad	Estrategias predominantes de acompañamiento tutorial identificadas por el alumnado en la virtualidad.	Sección 3 Reactivos 10-14
3. Herramientas para el desarrollo de las tutorías en la virtualidad	Medios virtuales a través de los cuales se desarrollaron las sesiones de tutoría en el periodo de aislamiento social por COVID-19	Sección 4 Reactivos 14-21
4. Obstáculos percibidos en las tutorías en la virtualidad	Elementos que dificultaron el desarrollo de las sesiones de tutoría de acompañamiento académico en la virtualidad.	Sección 5 Reactivos 22-28
5. Problemáticas abordadas en las tutorías desde la virtualidad.	Necesidades que los estudiantes refirieron haber trabajado en las sesiones de tutoría virtual.	Sección 6 Reactivos 29-36

Fuente: Elaboración Propia.

Cabe señalar que, a raíz de la actualidad del tema no se encontraron instrumentos similares previamente validados y publicados, por lo cual se consideró dar prioridad a la validez de contenido derivada del método antes señalado, tomando en consideración las recomendaciones de [Escobar y Cuervo \(2008\)](#), por lo que los jueces se enfocaron en los elementos de claridad, coherencia, relevancia y suficiencia de los reactivos y dimensiones; cada una de las recomendaciones de los jueces fue analizada, incorporando su valoración y sugerencias a la versión final del instrumento. Es importante aclarar que, debido al propósito para el cual fue construido el instrumento, que se centró en el análisis de la experiencia y en la descripción de las percepciones de los estudiantes de un momento y contexto específicos, no se incluyeron procesos adicionales de validación, por lo que esta sería una tarea pendiente en caso de buscar replicar el estudio bajo otras circunstancias.

3.2.1 Modificaciones al rol del tutor

En esta primera dimensión, se indagó sobre la percepción de los alumnos participantes con respecto a los cambios en las funciones básicas llevadas a cabo por los profesores tutores dentro de los procesos de acompañamiento tutorial, con respecto a momentos previos a las medidas de aislamiento social. Los resultados obtenidos se integran en la tabla 3. Es importante señalar que cada uno de los reactivos hace alusión a funciones ligadas directamente al rol del tutor y se encuentran alineados a la normativa institucional del contexto en el que se enmarca el estudio.

Como puede observarse, en varias de las funciones se notan porcentajes significativos de estudiantes que consideraron que estas acciones se desarrollaron con igual frecuencia que en etapas previas. No obstante, se identificó un porcentaje alto de estudiantes que percibieron que sus tutores les proporcionaron de modo más frecuente información académico-administrativa (42.6%), realizaron más seguimiento académico de sus trayectorias escolares (39.1%), monitorearon de modo más seguido su estado de salud mental (34.2%), gestionaron apoyo con autoridades escolares y otras instancias (29%) y los apoyaron con mayor frecuencia en

temas de tipo personal y familiar (28.2%). También, hubo un porcentaje importante de estudiantes que consideraron que sus tutores realizaron algo más frecuentemente el monitoreo de sus condiciones socioeconómicas (27.2), les orientaron en temas de tipo laboral (25.2%) y monitorearon sus condiciones de salud física (23.3).

Tabla 3

Cambios en las acciones llevadas a cabo por los profesores tutores.

	Nunca F %	Con menos frecuencia que en la presencialidad F %	Con igual frecuencia que en la presencialidad F %	Algo más frecuentemente que en la presencialidad F %	Mucho más frecuentemente que en la presencialidad F %
Abordaje de aspectos ligados a la salud física	22	33	57	47	43
	10.9%	16.3%	28.2%	23.3%	21.3%
Abordaje de aspectos ligados a la salud mental	15	17	53	48	69
	7.4%	8.4%	26.2%	23.8%	34.2%
Abordaje de aspectos ligados a las condiciones socioeconómicas	30	25	61	55	31
	14.9%	12.4%	30.2%	27.2%	15.3%
Establecimiento de contacto por iniciativa del tutor	61	34	55	25	27
	30.2%	16.8%	27.2%	12.4%	13.4%
Apoyo en temas de tipo personal o familiar	21	31	49	44	57
	10.4%	15.3%	24.3%	21.8%	28.2%
Seguimiento académico de la trayectoria escolar	11	14	54	44	79
	5.4%	6.9%	26.7%	21.8%	39.1%
Informar sobre aspectos académico-administrativos	15	14	45	42	86
	7.4%	6.9%	22.3%	20.8%	42.6%
Orientación en temas ligados al campo laboral	25	19	57	51	50
	12.4%	9.4%	28.2%	25.2%	24.8%
Gestión de apoyos externos	21	25	51	46	59
	10.4%	12.4%	25.2%	22.8%	29.2%

Fuente: Elaboración Propia.

Estas cifras muestran aspectos en los que se modificó la labor de los profesores tutores, puede vislumbrarse que hubo retos añadidos a su labor, a raíz de las condiciones de contingencia sanitaria. De modo general, se pone en evidencia que hubo modificaciones importantes en el quehacer tutorial llevado a cabo en un contexto de aislamiento social, de modo que los estudiantes perciben aspectos en los que el rol de sus tutores se ajustó en función de las necesidades emergentes.

3.2.2 Estrategias empleadas en las funciones tutoriales

En segundo lugar, el análisis se enfocó en identificar los cambios con respecto a las estrategias utilizadas en las tutorías de acompañamiento académico al alumnado desde la virtualidad; es muy relevante hacer énfasis en que la naturaleza repentina del traslado a la virtualidad de los procesos educativos en las universidades, trajo consigo una incertidumbre generalizada con respecto al modo de dar continuidad, tanto a los programas educativos, como a las actividades complementarias; en el caso de las tutorías de acompañamiento académico, pese a quedar muy clara su utilidad y la relevancia de continuar su implementación, no se tenía certeza sobre las estrategias más adecuadas para tal efecto. De modo general, aunque se percibe que un porcentaje significativo de estudiantes reportó no identificar cambios, el 42.1% señaló un incremento en las sesiones de tutoría individual, el 20.8% refirió una mayor vinculación con el área de control escolar y el 20.3% afirmó que se realizó de modo mucho más frecuente la vinculación con la Secretaría Académica, como parte de quehacer tutorial.

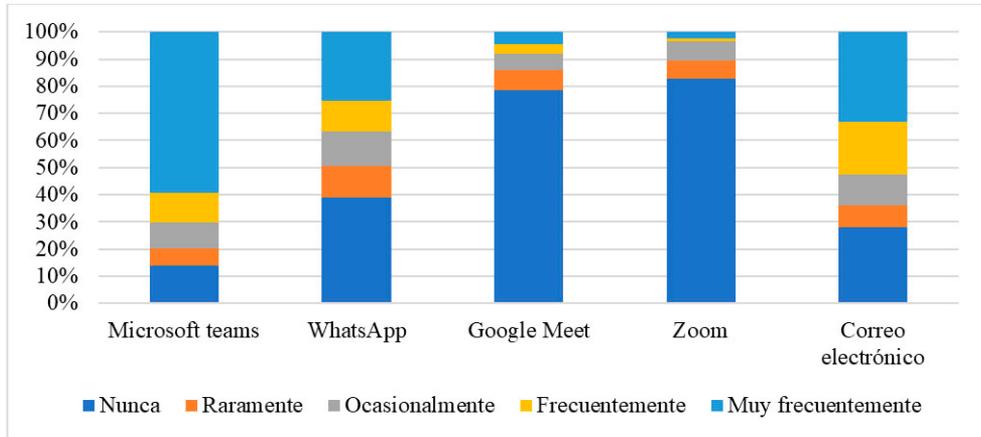
Por otro lado, el 43.6% de los estudiantes indicó que no se desarrollaron tutorías grupales suficientes y el 21.3% señaló que no se realizó la canalización a los servicios psicológicos especializados. Estos son aspectos que claramente constituyen áreas de atención prioritaria para fortalecer los procesos de apoyo tutorial; llama especialmente la atención lo referente a derivar a los estudiantes que lo requieren a los servicios de apoyo disponibles en la universidad, específicamente esto resulta relevante ante la proliferación de problemáticas de índole socioemocional en este periodo y las potenciales consecuencias en la salud mental del estudiantado.

3.2.3 Herramientas utilizadas para brindar tutoría en la virtualidad

En tercer lugar, se exploró acerca de los medios a través de los cuales se llevó a cabo el seguimiento tutorial. Como suceso ligado al periodo de aislamiento social, se detonó la necesidad de incorporar diversas herramientas y aplicaciones al ámbito educativo, aún sin que todos los agentes implicados contaran con la habilitación suficiente. En el caso del quehacer tutorial, resultó importante conocer cuáles fueron los medios más empleados para el encuentro con los estudiantes, así se identificó con claridad que las herramientas más empleadas fueron el Microsoft Teams y el correo electrónico, ambos medios están considerados como canales institucionales de comunicación por la universidad en la que se enmarca esta investigación. También destacó el WhatsApp como herramienta utilizada en estas funciones.

Figura 2

Herramientas para las tutorías virtuales



Fuente: Elaboración propia.

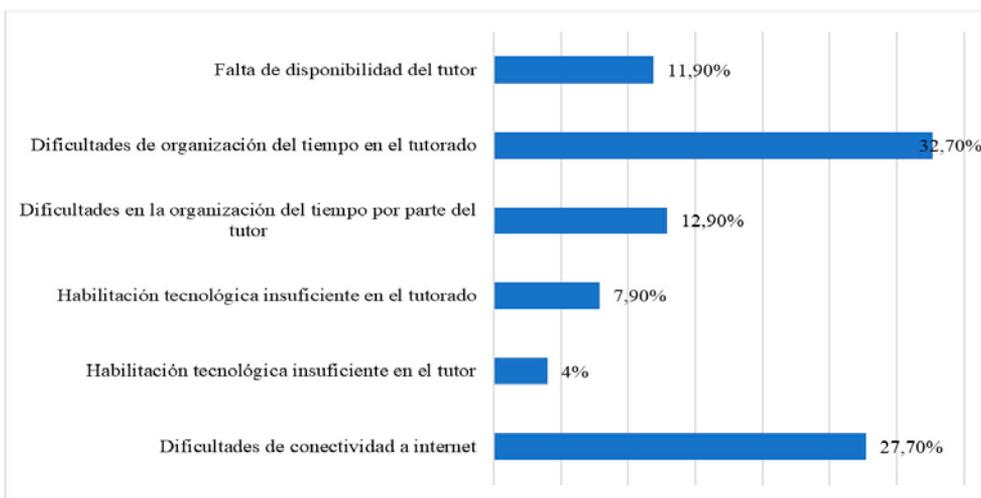
Por otra parte, como puede observarse en la figura 2, fue mucho menos frecuente el uso de otras herramientas similares consideradas en este estudio.

3.2.4 Obstáculos percibidos en la práctica de las tutorías en la virtualidad

En cuarto lugar, el análisis de resultados se centró en indagar sobre los obstáculos percibidos por los estudiantes en la acción tutorial en la virtualidad. De los aspectos tomados en cuenta en el estudio, se pudo notar que la mayoría de los estudiantes participantes no los percibieron como obstáculos que afectaran el desarrollo de las funciones tutoriales. Los aspectos que fueron menos percibidos como obstáculos para los participantes fueron la habilitación tecnológica insuficiente de tutores y tutorados y la falta de disponibilidad de tutor.

Figura 3

Obstáculos en la acción tutorial



Fuente: Elaboración propia.

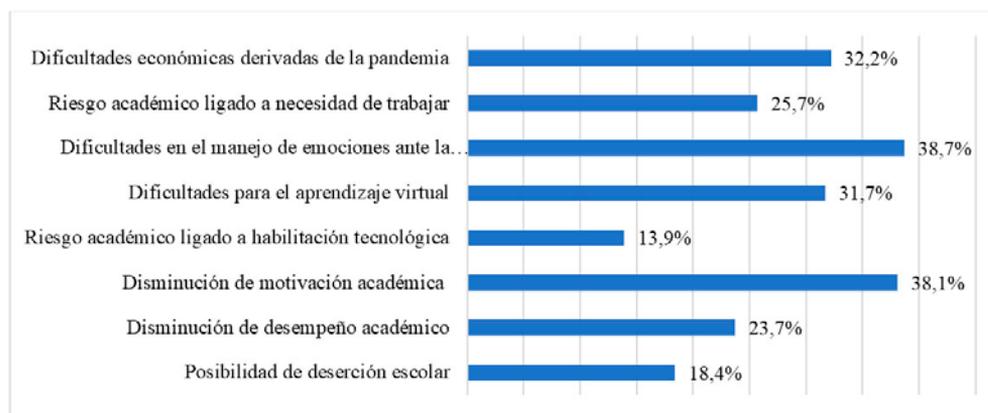
En cuanto a los elementos en los que más estudiantes coincidieron que fueron obstáculos, resaltan las dificultades de organización del tiempo en los tutorados y su falta de disponibilidad, así como las dificultades de conectividad a Internet. En el primero de los casos, se puede catalogar como un obstáculo intrínseco a los estudiantes, con un posible vínculo con el resultado referente al valor que otorgan a las tutorías, mientras que las dificultades de conectividad a internet son un factor externo, que se liga a aspectos de índole socioeconómico y de acceso a la tecnología.

3.2.5 Problemáticas abordadas en las sesiones de tutoría en la virtualidad

Para finalizar, se centró la atención de este estudio en las problemáticas presentes en el alumnado que fueron abordadas en las sesiones de tutoría desde la virtualidad, con el objetivo de comprender mejor la situación de los estudiantes, así como los retos enfrentados por los profesores en el ejercicio de sus funciones tutoriales en este periodo de tiempo.

Figura 4

Problemáticas presentes en el estudiantado



Fuente: Elaboración propia.

Como puede observarse en la figura, las dificultades ligadas al manejo de emociones ante la pandemia fueron las más relevantes, ya que el 38.7% de los estudiantes señaló que esta fue una de las temáticas que se abordaron en sus sesiones de tutoría. Asimismo, la disminución de la motivación académica del alumnado resaltó entre los resultados, puesto que el 38.1% de los estudiantes refirió que en las tutorías se trabajó con esta necesidad.

También es relevante mencionar las dificultades económicas derivadas de la pandemia y las dificultades para el aprendizaje virtual como obstáculos importantes que se trabajaron en las tutorías virtuales, de acuerdo con lo que afirma el 32.2% y el 31.7% de los participantes, respectivamente.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de estudios previos y permiten comprender de modo más preciso, las necesidades presentes en los estudiantes en el periodo de aislamiento social, mientras que muestran la relevancia de la tutoría como un espacio en el que los estudiantes pudieron expresar sus preocupaciones en torno a tales situaciones.

Para finalizar, es relevante mencionar que el 76% de los estudiantes participantes señalaron estar satisfechos con su experiencia en las tutorías virtuales, lo cual pone de manifiesto que la virtualidad no afectó la percepción de los estudiantes con respecto a la contribución de esta estrategia en su experiencia formativa.

4. Discusión

En este apartado final se presentan algunas de las conclusiones más relevantes derivadas de la experiencia expuesta en el presente artículo, asimismo, se discuten los principales hallazgos y reflexiones a la luz de las ideas de otros investigadores que han trabajado en torno a esta temática. Así, los resultados de esta experiencia corroboran la importancia de la tutoría en el nivel educativo superior como una estrategia de apoyo ante las necesidades del estudiantado, encontrándose así coincidencia con estudios previos (Ceniz et al., 2020; Parra et al., 2018; Yon y Hernández, 2019), lo cual se ha puesto aún más en relieve por los cambios suscitados en la pandemia. Al respecto, Scorsolini-Comin (2020), señala que la experiencia de la tutoría desde la virtualidad proporciona un espacio importante para el desarrollo de la identidad profesional, puesto que invita a la escucha permanente del estudiante universitario, promoviendo una educación integral y más humanizada, al favorecer el intercambio de emociones y experiencias.

Al respecto, es necesario enfatizar en que el valor que se le otorga a la tutoría puede variar de un agente a otro, existiendo diferencias relevantes en cómo es percibida por estudiantes y profesores, esto coincide con los resultados de diversos estudios enmarcados en el nivel superior, por ejemplo, Gargallo et al. (2019), Carranza et al. (2020), Klug y Peralta (2019), Alcivar y Gorozabel (2018). Esto tiene implicaciones directas en el nivel de compromiso de los actores ligados a la tutoría, lo que puede contribuir a explicar las particularidades en las que se enmarca esta relación profesional.

También ha sido posible identificar el rol del tutor como un constructo cambiante que debe adaptarse a las situaciones emergentes, a fin de mantener su vigencia, pertinencia e impacto, en función de las finalidades planteadas para esta función docente. Esto es sumamente importante porque lleva a repensar el perfil del tutor en función de su sensibilidad para identificar las necesidades prioritarias en el alumnado y sus competencias profesionales para adaptar su acción a las circunstancias imperantes. Adicionalmente, se debe mencionar que, lo anterior guarda relación con las ideas de Carmo y Pádua (2019), quienes señalan que el traslado de la tutoría presencial a la virtual otorga al docente un papel primordial, al ser quien acompaña, orienta, motiva y evalúa a los estudiantes en sus actividades académicas.

Por otro lado, pudo notarse que hubo cambios importantes en las estrategias y medios empleados para dar continuidad al acompañamiento tutorial de los estudiantes en la situación de confinamiento, sin que esto afectara los objetivos centrales y la esencia de esta labor. Estos resultados coinciden con las ideas de Díaz (2021), quien señala que, en este panorama adverso, era relevante que los estudiantes contaran con el apoyo de su tutor, por lo cual fue indispensable para las instituciones educativas extender el uso de herramientas de colaboración como ZOOM, Google Meet y Microsoft Teams, así como también las redes sociales como Facebook o Whatsapp.

Complementando estas ideas, Martínez et al. (2016), señalan que no es tan importante la modalidad sino el nivel de compromiso de los agentes implicados en esta función. Entonces, la relevancia de lo previo radica en poner de manifiesto que la tutoría es una función flexible y con potencial de ser adaptada a los cambios, lo cual dependerá directamente de los compromisos institucionales, de la disposición de los tutores y del interés de los estudiantes ante este servicio.

Con respecto a las problemáticas abordadas en las sesiones de tutoría en esta etapa, los resultados muestran que el abanico de necesidades presentes en el alumnado en esta etapa de pandemia se diversificó, añadiendo a la labor tutorial nuevos retos; la concordancia con los hallazgos de la UNESCO (2021) y de la CEPAL-UNESCO (2020), discutidos previamente

es claramente perceptible. En la misma línea, se puede señalar que poner de manifiesto las problemáticas sobre las que los estudiantes buscan apoyo a través de las sesiones de tutoría, permite entender mejor los retos que enfrenta el profesorado que desempeña esta función, así como las necesidades de capacitación continua para desempeñar este rol.

De modo adicional, los resultados de la satisfacción manifestada por los estudiantes ante las tutorías de acompañamiento académico en la virtualidad abren el panorama sobre el potencial que existe para incorporar elementos nuevos al trabajo ya existente, de modo que se permita una diversificación de las estrategias y medios, añadiendo a las tutorías un carácter innovador, acorde a los cambios de las comunidades educativas actuales. Algunos estudios recientes han confirmado el nivel de aceptación de este tipo de tutoría en la época de confinamiento y ante la nueva normalidad, por ejemplo, [Guzmán et al. \(2021\)](#), [Arakaki et al. \(2020\)](#), [Alcocer et al. \(2021\)](#) y [Calderón et al. \(2020\)](#). Esto va de la mano con lo que afirma [Díaz \(2021\)](#), con respecto a que, en la realidad contemporánea la tutoría y la tecnología pueden combinarse de modo positivo para la atención a los estudiantes; es decir, no se trata de una nueva tutoría, sino de la incorporación innovadora de medios tecnológicos que coadyuven a alcanzar los fines esenciales de la práctica tutorial.

Por último, es muy relevante señalar que este estudio integra la perspectiva de uno de los agentes más importantes en la relación tutorial, sin embargo, queda sobre la mesa la necesidad de indagar en el punto de vista del profesorado, de modo que la ecuación quede más completa. Por otro lado, los resultados de este estudio dejan ver parcialmente algunas de las necesidades prioritarias de los estudiantes durante el periodo de confinamiento y cómo la tutoría fungió como un espacio para tratar asuntos de índole académica y personal; al respecto, será importante dar continuidad a esta línea de investigación en futuros trabajos en los que se aborden las problemáticas emergentes en las que la tutoría pueda incidir en la nueva normalidad, de modo que se puedan emprender acciones dentro de los planes de acción tutorial, con énfasis especial en la habilitación y actualización del profesorado que ejerce esta función.

Referencias

- Alcivar, M., y Gorozabel, T. (Mayo, 2018). Las Tutorías: Percepciones de los estudiantes y docentes universitarios. *2º Congreso Internacional de Liderazgo y Mejora de la Educación*. Congreso llevado a cabo en la conferencia de Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.
- Alcocer E., Chuc, G., y Pacheco, V. (2021). Alcance del programa de tutorías en el nivel superior, durante las estrategias de educación a distancia por el COVID en el sureste de México. *Revista Electrónica Sobre Tecnología, Educación y Sociedad*, 8(16), 1-13. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/760/962>.
- Arakaki, M., Dammert, M., Barbosa, L., Herrera, D., Mendoza, N., y Muñoz, R. (2020). Percepciones de tutores sobre la incorporación de las TIC al programa de tutoría de la Facultad de Psicología PUCP. *En Blanco Y Negro*, 11(1), 1-13. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/enblancoynegro/article/view/23130>.
- Black, P., y Plowright, D. (2010). A multi-dimensional model of reflective learning for professional development. *Reflective Practice*, 11(2), 245-258. <https://doi.org/10.1080/14623941003665810>.
- Cabeza, P., Hernández, D., y Gutiérrez, F. (2021). Diferenciación entre la tutoría de acompañamiento presencial y virtual de la Universidad Metropolitana del Ecuador, durante la Covid-19. *Conrado*, 17(83), 517-526. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2124/2071>.

- Calderón, R., González, M., y Torres, B. (2021). La percepción docente sobre las tutorías en el contexto del COVID 2019. *Revista Psicológica Herediana*, 14(1), 21-28. <https://doi.org/10.20453/rph.v14i1.4030>.
- Carmo, R., y Pádua, A. (2019). Da docência presencial à docência online: aprendizagens de professores universitários na educação a distância. *Educação em Revista-UFMG*, 35 (e210399), 1-29. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-4698210399>.
- Carranza, M., Plascencia, R., Islas, C., y Jiménez, A. (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/article/view/259>.
- Caniz, L., Colunga, S., y Ortiz, R. (2020). Profesionalización de la función orientadora del tutor en la Educación Superior. (Original). *Roca. Revista científico - Educacional De La Provincia Granma*, 16(1), 897-908. <https://revistas.udg.co.cu/index.php/roca/article/view/1807>.
- CEPAL-UNESCO (Comisión Económica para América Latina y el Caribe & la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/S2000510_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- De la Cruz, D. (2018). Tutoría en Educación Superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. *CPU-e, Revista de Investigación Educativa*, 25(1), 34-59. <https://doi.org/10.25009/cpue.v0i25.2537>.
- Díaz, J. (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. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(SPE1), 1-10. <http://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe1/2007-7890-dilemas-8-spe1-00003.pdf>.
- Erades, N., y Morales, A. (2020). Impacto psicológico del confinamiento por la COVID-19 en niños españoles: un estudio transversal. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 7(3), 27-34. <https://doi.org/10.21134/rpcna.2020.mon.2041>.
- Escobar, J., y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6, 27-36.
- Forde, C. (2011). "Approaches to professional learning: coaching, mentoring and building collaboration." In: C. Forde and J. O'Brien, eds. *Coaching and mentoring: developing teachers and leaders* (pp. 17-31). Scotland, Dunedin Academic Press.
- Gargallo, A., Pérez, F., y Salvador, L. (2019). Percepción del alumnado universitario sobre las tutorías académicas: revisión de los factores relevantes. *Educatio Siglo XXI*, 37(3), 55-82. <http://doi.org/10.6018/educatio.399161>.
- Guzmán, L., Varela, W., y Briceño, M. (2021). Innovación de procesos educativos: educación virtual y tutorías para la competitividad universitaria ante el COVID-19. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 14(14), 1-21. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1956>.
- Hernández, M., Beltrán, J., y Guisot, L. (2021). El modelo de tutoría virtual en tiempos de Covid-19: la perspectiva del profesorado tutor. En: R. Satorre (Ed). *Nuevos retos educativos en la enseñanza superior frente al desafío COVID-19*. (pp. 595-604). Octaedro.

- Hernández, V., y Pérez, H. (2021). Intervención de acción tutorial en las carreras de ingeniería en tiempos de pandemia. *ANFEI Digital*, 1(13), 1-9. <https://www.anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/736/1378>.
- Klug, M., y Peralta, N. (2019). Tutorías universitarias. Percepciones de estudiantes y tutor personal sobre su uso y funcionamiento. *Revista Electrónica Educare*, 23(1), 1-23. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-1.16>.
- López, R. (2022). Estrategias de tutoría en alumnos de primer semestre de un bachillerato público del Estado de Hidalgo en el periodo julio–diciembre 2020. *Con-Ciencia Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 3*, 9(17), 110-115. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa3/article/view/8358>.
- Martínez, P., Pérez, J., y Martínez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XXI*, 19(1), 287-310. <http://doi.org/10.5944/educXXI.13942>.
- Méndez, H. (Febrero, 2021). La actividad tutorial ante la pandemia 2020: Estudio de casos en dos unidades académicas de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. *16° Congreso Nacional de Investigación Educativa (CNIE-2021)*. Congreso llevado a cabo en la conferencia de Consejo Mexicano de Investigación Educativa A.C, Puebla.
- Ojeda, A., Ortega, D., y Boom, E. (2020). Análisis de la percepción de estudiantes presenciales acerca de clases virtuales como respuesta a la crisis del Covid-19. *Revista ESPACIOS*, 41(42), 81-92. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n42p07>.
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO] (2021). *A un año del comienzo de la pandemia: Continuidad educativa y evaluación en América Latina y el Caribe en 2021. Análisis desde la evidencia del Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (LLECE)*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377802.locale=es>.
- Ortega, D., Rodríguez, J., y Mateos, A. (2021). Educación superior y la COVID-19: adaptación metodológica y evaluación online en dos universidades de Barcelona. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1), e1275, 1-13. <https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1275>.
- Parra, P., Cerezo, B., Parra, D., y Flores, M. (2018). Estudio teórico del proceso de tutoría psicopedagógica en la educación superior. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 18(19), 13-21. <https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.197>.
- Pérez, D., Rodríguez, M., Ariño, E., y Barragán, F. (2020). The Effect of COVID-19 in University Tutoring Models. *Sustainability*, 12(20), 1-14. <https://doi.org/10.3390/su12208631>.
- Perrenoud, P. (2004). *Desarrollar la práctica reflexiva*. Graó, Barcelona.
- Romo, A. (2002). *La tutoría, una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. México: ANUIES.
- Schmelkes, S. (2020). La educación superior ante la pandemia de la COVID-19: el caso de México. *Universidades*, 71(86), 73-87. <https://doi.org/10.36888/udual.universidades.2020.86.407>.
- Scorsolini-Comin, F. (2020). Programa de tutoría con estudiantes de enfermería en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Brasil. *Index de Enfermería*, 29(1-2), 79-83. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1132-12962020000100019.
- Slaikue, K. (1996). *Intervención en crisis*. Manual Moderno.
- Umaña, A. (2020). Educación superior en tiempos de covid-19: oportunidades y retos de la educación a distancia. *Revista Innovaciones Educativas*, 22(1), 36-49. <https://doi.org/10.22458/ie.v22iespecial.3199>.

- Velásquez, B. (2020). La educación virtual en tiempos de Covid-19. *Revista Científica Internacional*, 3(1), 19–25. <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v2i1.8>.
- Yon, S., y Hernández, G. (2019). Tutoría en la educación superior: análisis de la percepción de profesionales y estudiantes en una universidad pública. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 717-747. <https://doi.org/10.23913/ride.v9i18.443>.
- Yucra, Y. (2021). Tutoría universitaria en tiempos de pandemia, una prioridad para los estudiantes del altiplano de Puno. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana* 24(37), 113-137. <https://doi.org/10.19053/01227238.12705>.



Este trabajo está sujeto a una licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional Creative Commons (CC BY 4.0).