

Capítulo 3 La mediación de la Tutoría en la salud mental de los estudiantes del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

Chapter 3 The role of academic tutoring and mental health in students at the Open System of the Universidad Veracruzana.

GARCIA-AGUILAR, Susana* & LONNGI-REYNA, Sajid Demian

Universidad Veracruzana, Programa Educativo de Pedagogía, Sistema de Enseñanza Abierta

ID 1^{er} Autor: *Susana, Garcia-Aguilar* / **ORC ID:** 0000-0002-3694-5052

ID 1^{er} Coautor: *Sajid Demian, Lonngi-Reyna* / **ORC ID:** 0000-0001-8625-536X

DOI: 10.35429/H.2023.12.22.31

S. Garcia- & S. Lonngi

*susagarcia@uv.mx

M. Reyes, F. Tejero, L. Zaleta y D. González (AA. VV.) Trascender en la educación y en la formación integral. Handbooks-TIV-©ECORFAN-Mexico, Campeche, 2023

Resumen

Este trabajo presenta los resultados de la atención, seguimiento y canalización a estudiantes del Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la Universidad Veracruzana, región Xalapa, quienes presentaron problemas de salud emocional durante el confinamiento por la contingencia sanitaria derivada de la pandemia por COVID - 19. El estudio fue de corte descriptivo y se escogió una muestra por conveniencia, debido a que los datos utilizados fueron recolectados del Departamento de Orientación Educativa del SEA (DOE) del área de atención psicológica donde los estudiantes solicitan el servicio. En este caso fueron 24 solicitantes en el periodo abril 2021 – agosto 2022. Una vez interpretados y analizados los datos se evidenció la importancia del tutor para identificar a los estudiantes que requieran apoyo especializado para atender sus necesidades de salud emocional, así como la necesidad de conocer los servicios de apoyo a su disposición y recibir información en habilidades socioemocionales. Los datos también proporcionaron información sobre las áreas de oportunidad para mejorar el área de atención psicológica del DOE.

Tutoría, Salud emocional, Pandemia

Abstract

This paper presents the results of the attention, monitoring, and referral provided to students of the Open Education System (SEA) of the Veracruzana University, Xalapa region, who presented emotional health issues during the confinement due to the health contingency derived from the COVID-19 pandemic. The study was descriptive in nature and a convenience sample was chosen because the data used was collected from the Educational Orientation Department of the SEA (DOE) in the psychological care area where students request the service. In this case, there were 24 applicants during the period from April 2021 to August 2022. Once the data was interpreted and analyzed, the importance of the tutor to identify students who require specialized support to address their emotional health needs was evident, as well as the need to know the support services available to them and to receive training in socio-emotional skills. The data also provided insight into the areas of opportunity to improve the psychological care area of the DOE.

Tutoring, Mental Health, Pandemic

1. Introducción

Durante el confinamiento por la contingencia sanitaria derivada de la pandemia por COVID-19, los estudiantes del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana, región Xalapa, presentaron problemas en su salud física y mental relacionadas al confinamiento, pérdida y procesos de estrés crónico. Si bien estas situaciones ya se presentaban previo al confinamiento, la pandemia incremento afectaciones en su salud física y emocional. Tan solo en el primer año la prevalencia mundial de la ansiedad y la depresión aumentó un 25%, según un informe científico publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (World, 2022).

Por lo que la tutoría académica tuvo gran relevancia ante esta situación de crisis, brindando atención, seguimiento y canalización oportuna, sin embargo, es importante conocer cuáles fueron las situaciones recurrentes que presentaron los estudiantes y el servicio de apoyo que recibió como parte de sus derechos como estudiante universitario, en ese sentido se tuvo por objetivo, describir la atención, seguimiento y canalización que se les brinda a través de la tutoría a los estudiantes del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana, región Xalapa, que presentaron afectaciones en su salud emocional, durante el confinamiento por la contingencia sanitaria derivada de la pandemia por COVID-19.

El presente documento se integra por los apartados siguientes; el desarrollo del tema en donde se describe a través de los fundamentos teóricos, la Tutoría, la salud mental, así como lo servicios que ofrece la Universidad Veracruzana, la metodología que describe el proceso para encauzar la investigación, el análisis de los resultados y las conclusiones.

2. Desarrollo

En el año 2020 se presentó el coronavirus que se trata del SARS-COV2, apareció en China en diciembre de 2019 y provoca una enfermedad llamada COVID-19, que se extendió por el mundo y fue declarada pandemia global por la Organización Mundial de la Salud (Herrera y Cortés, 2022, pág. 17). En México la pandemia representó el cierre de actividades presenciales en la economía y el ámbito educativo, la modalidad presencial se trasladó a una modalidad en línea para continuar con las actividades escolares en todos los niveles educativos.

La Universidad Veracruzana, en marzo 2020 presentó un plan de contingencia para enfrentar la pandemia y dar continuidad a las funciones sustantivas. En agosto 2020 emitió los lineamientos generales para el retorno seguro a las actividades universitarias presenciales en su carácter de institución sustentable, saludable y segura, como respuesta a la crisis sanitaria que a nivel nacional y mundial imperaba al inicio de la pandemia (Universidad Veracruzana, 2021, pág. 4).

En el caso de la tutoría durante la pandemia, se desarrolló de manera no presencial con apoyo de medios tecnológicos, en la actualidad se desarrolla de manera presencial, virtual y en línea. Antes, durante y después de la pandemia se han detectado a través de los tutores, afectaciones en la salud emocional de los estudiantes universitarios.

Tutoría

La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2020) define a la tutoría como:

el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, basada en una atención personalizada que favorece una mejor comprensión de los problemas que enfrenta el alumno, por parte del profesor, en lo que se refiere a su adaptación al ambiente universitario, a las condiciones individuales para un desempeño aceptable durante su formación y para el logro de los objetivos académicos que le permitirán enfrentar los compromisos de su futura práctica profesional (ANUIES, 2000, pág.4).

Por su parte, Yucra (2021, pág. 120), menciona que el Sistema de Tutoría, tiene como finalidad orientar a los estudiantes en los aspectos personal y académico durante su proceso de formación profesional. Los propósitos de la tutoría están referidos básicamente a: orientar el proceso de aprendizaje del estudiante (aspecto cognitivo, académico y profesional) y orientar su desarrollo personal (campo emocional y afectivo).

Tutoría para la formación integral

La Universidad Veracruzana define que el Sistema Institucional de Tutorías tiene como finalidad apoyar a los alumnos a resolver problemas de tipo académico, promover su autonomía y formación integral, así como contribuir a mejorar su rendimiento académico, a partir de una atención individual o en pequeños grupos. Para este cometido la Universidad Veracruzana tiene un Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías que incorpora disposiciones dirigidas a hacer más eficiente el funcionamiento de las tutorías en los programas educativos (Universidad Veracruzana, 2012, pág. 5).

Con base en el Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías, en el artículo 7, menciona que los tipos de tutoría que ofrece la Universidad Veracruzana en el nivel de estudios profesionales son:

Tutoría académica: la cual se refiere al seguimiento que realiza un académico, denominado Tutor Académico, de la trayectoria escolar de uno o más Tutorados durante su permanencia en el programa educativo correspondiente, con el fin de orientarlos en las decisiones relacionadas con la construcción de su perfil profesional; y Enseñanza tutorial: la cual se refiere a la atención personalizada que realiza un académico, denominado Profesor Tutor, dirigida a apoyar los Tutorados que así lo requieran en problemas relacionados con los contenidos temáticos de las experiencias educativas o bien que tengan interés en una formación disciplinaria más amplia, a través del desarrollo de Programas de Apoyo a la Formación Integral (Universidad Veracruzana, 2012, pág. 8).

En lo que se refiere a las dimensiones de la tutoría en la Universidad Veracruzana para favorecer la formación integral, se distinguen las siguientes:

- Dimensión Académica: Orientada al seguimiento de la trayectoria escolar
- Dimensión Profesional: Relacionada con el apoyo, la orientación al estudiante en la definición de sus objetivos profesionales y el desarrollo de actitud ética.
- Dimensión Personal: Referida a las estrategias para contribuir al desarrollo de valores y la toma de decisiones en forma autónoma, responsable e informada.
- Integración y permanencia: Enfocada en fortalecer en el estudiante el sentido de pertenencia con la institución y fomentar el compromiso con su formación académica (Universidad Veracruzana, 2022).

Con relación a los tutores académicos, se les asigna entre cinco y 30 tutorados y para formarse en estrategias de atención tutorial, se les ofrecen cursos para la actualización y capacitación, para identificar las necesidades de formación docente el Departamento de Formación Académica (DeFA) de la Universidad Veracruzana realiza diagnósticos, ese sentido, DeFA aplicó un cuestionario para el Diagnóstico de detección de necesidades de formación académica en línea, del 13 de diciembre de 2018 al 20 de enero de 2019 y entre los resultados obtenidos en la primera temática Tutorías, los académicos, en su mayoría (más de la tercera parte) dieron como respuesta su interés por actualizarse en Estrategias y recursos para mejorar el acompañamiento tutorial; específicamente manifestaron su preocupación por dar atención a estudiantes con problemáticas como bullying, discriminación y estrés; también en la misma categoría los académicos demandan cursos sobre cómo trabajar el desarrollo de competencias interpersonales en los jóvenes y las relacionadas con hábitos de estudio, motivación y toma de decisiones.

En lo correspondiente a la comunicación, una cuarta parte de los académicos señalaron en primer lugar como necesidad la comunicación asertiva-efectiva y relaciones interpersonales. Dentro de los Temas transversales, en segundo lugar, solicitaron cursos de Desarrollo Humano (Universidad Veracruzana, 2019). Como se observa en estos resultados, previo a la pandemia los tutores ya manifestaban la necesidad de formarse en temas de salud mental.

Salud mental de los alumnos durante la pandemia

Con relación a la salud mental, Lopera (2015, pág.16) sostiene que:

Es parte integral de la salud, la salud mental es más que la ausencia de enfermedad y la salud mental está íntimamente relacionada con la salud física y la conducta. La OMS menciona que se considera que la salud mental es la base para el bienestar y para el funcionamiento efectivo entre un individuo y su comunidad (pág.16).

En ese sentido, a nivel internacional, Billah, Rutherford, Akhter y Tanjeela, (2023) realizaron un estudio de corte cualitativo, exploraron los desafíos comunes de salud mental en los estudiantes universitarios y sus estrategias de afrontamiento utilizando el apoyo social en la primera ola de bloqueos en la ciudad de Dhaka en 2020. Aplicaron entrevistas en profundidad y dos discusiones de grupos focales con estudiantes de tres universidades públicas y tres privadas seleccionadas intencionalmente en la ciudad de Dhaka y cinco entrevistas con informantes clave con diferentes partes interesadas. En sus conclusiones señalan:

La salud mental todavía no es un área de salud y bienestar con recursos en Bangladesh. Los confinamientos, las restricciones de movilidad, las limitaciones financieras, la presión académica, la ruptura de las relaciones de pareja, la dependencia excesiva de Internet y las experiencias traumáticas desafiaron de manera desigual las condiciones de salud mental de los estudiantes de todas las universidades durante la COVID-19. Múltiples fuentes de apoyo a nivel familiar y comunitario, incluidos los vínculos familiares y las redes sociales, funcionaron como apoyo social para permitir a los estudiantes afrontar la ansiedad, el estrés y la depresión (pág.8).

Por su parte, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2022), en su Informe de la Encuesta Nacional COVID-19: La Comunidad Estudiantil ante la Emergencia Sanitaria, se menciona que, del 20 de octubre al 29 de noviembre de 2021, se realizó la aplicación de cuestionarios a 273,177 alumnos, representando un porcentaje de respuesta del 46.2%, de 486 instituciones. El documento comparte datos importantes relacionados a la salud de los estudiantes, en especial la emocional, de acuerdo con las respuestas de los estudiantes, el 56.1% de ellos señaló que presentaron ansiedad (inquietud, temor, irritabilidad, problemas para dormir) con intensidad muy alta o poco alta respecto a cómo se sentían antes del confinamiento. De la misma manera, el 47.4% de ellos manifestó mayor depresión (decaimiento, tristeza, ganas de llorar) y el 63.2% mayor estrés (nerviosismo, molestia porque pasan cosas fuera de mi control). En promedio, el 55.6% de los alumnos presentan aumento en cualquiera de estos indicadores del deterioro de su salud emocional (ANUIES, 2022, pág. 66).

En el mismo informe de ANUIES (2022), se menciona que:

Los problemas emocionales pueden convertirse en una causa probable de abandono escolar, de tal manera que, el 23.6% de los de los estudiantes encuestados señaló que necesitan apoyo profesional para tratar problemas emocionales causados por el confinamiento. Además, en este indicador se presentan diferencias importantes por género: a nivel nacional el 29.6% de las mujeres lo necesita y el 17.2% de los hombres señalaron requerir apoyo profesional (pág. 69).

Servicio de apoyo de la Universidad Veracruzana

El Centro para el Desarrollo Humano e Integral de los Universitarios (CEnDHIU) de la Universidad Veracruzana, se creó para fortalecer en la vida universitaria estilos de vida saludable proponiendo que la formación de los jóvenes no solo sea focalizada en lo técnico y profesional sino también con conciencia de la importancia de su propia salud, familia y comunidad implementando procesos innovadores en la comunidad universitaria. En el CEnDHIU se tiene el Programa de Autocuidado, se consideran capacidades y acciones para generar, mantener y potencializar el bienestar biopsicosocial por medio de la atención psicológica. Durante el periodo enero – diciembre 2021, de acuerdo a los datos del Centro para el Desarrollo Humano e Integral de los Universitarios (2021), se atendieron a 2,558 usuarios de primera vez y 1,890 subsecuentes. A continuación, en la tabla 1., se describen las causas más frecuentes diagnosticadas en cuanto a los servicios de salud mental brindados a Usuarios de la Universidad Veracruzana.

Tabla 1 Causas atendidas en CENDHIU

| Causas atendidas de acuerdo con la clasificación internacional de enfermedades- CIE 10 | |
|--|--|
| Código CIE 10 | Nombre del Trastorno |
| F32 | Episodios depresivos |
| F32.0 | Episodio depresivo leve |
| F34.1 | Trastorno distímico |
| F32.1 | Episodio depresivo moderado |
| F40.1 | Fobias sociales |
| F40-49 | Trastornos neuróticos, trastornos relacionados con el estrés y trastornos somatomorfos |
| F41. | Trastornos de ansiedad |
| F41.1 | Trastornos de ansiedad generalizada |
| F41.2 | Trastornos mixto ansioso depresivo |
| F43 | Reacciones a estrés grave y trastornos de adaptación |
| F43.0 | Reacción de estrés agudo |
| F43.2 | Trastornos de adaptación |
| F60 | Trastornos específicos de la personalidad. |

Fuente de consulta: CENDHIU (2021)

Programa de apoyo psicológico en la Universidad Veracruzana

La asesoría Psicológica que brinda el CENDHIU, se concibe como el proceso de acompañamiento emocional en el que se da asistencia breve y de emergencia, mediante la evaluación, diagnóstico, intervención personalizada y canalización oportuna, con la finalidad de desarrollar habilidades psicosociales para mejorar o mantener la salud mental.

La asesoría psicológica consta de dos etapas:

- Primera etapa: Primer contacto, se refiere al contacto inicial con la psicóloga asignada con duración de una a dos sesiones; en las cuales se realiza una primera entrevista, para obtener datos generales y motivo de consulta con la finalidad de determinar el tipo de atención requerida por el usuario en caso de que el usuario requiera la asesoría psicológica se proporciona el C.I. (consentimiento informado), para su conocimiento y firma
- Segunda etapa: Sesiones subsecuentes, con modalidad de terapia breve y de emergencia, se limita de cinco a seis sesiones. Puede ser aplicada a cualquier clase de problema emocional. Se puede extender hasta ocho sesiones en los casos que se requiera (Bellak y Small, 1980 citado en Centro para el Desarrollo Humano e Integral de los Universitarios, 2021).

Este servicio de apoyo es para los estudiantes que se encuentran matriculados en la Universidad Veracruzana.

Departamento de Orientación Educativa del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana

El Departamento de Orientación Educativa (DOE) del Sistema de Enseñanza Abierta, se creó a través de la propuesta de la Academia de Orientación Educativa y Social del plan de estudios 2016 de Pedagogía, cuenta con tres áreas: pedagógica, de la salud y vocacional, el DOE fue dictaminado por CENDHIU y avalado por el Consejo Técnico de Pedagogía SEA, a partir de marzo 2021 entró en funciones con el propósito de brindar atención y seguimiento psicopedagógico a estudiantes del SEA de la Región Xalapa, mediante una canalización oportuna y una intervención educativa inmediata con el objetivo de promover la permanencia, eficiencia terminal y formación integral. En el área de atención psicológica brinda Terapias Breves (Open Education System, 2022). Estas atenciones terapéuticas utilizan principalmente la psicoterapia breve la cual es dada por cinco psicólogos capacitados en este tipo de atención la cual como la definen Hewitt y Gantiva (2009) pretende incrementar la motivación y disponibilidad hacia el cambio. Los consultantes deben motivarse hacia el logro de diferentes metas, esto incrementa su sentido de autoeficacia. Las creencias acerca de la eficacia personal tienen un papel importante en el proceso de cambio comportamental.

Es por ello, por lo que los alumnos que acuden a tomar una atención psicológica se evalúan para ser atendidos o canalizados según sea pertinente. La principal fuente de canalización al servicio psicoeducativo son los tutores los cuales al establecer una relación cercana con los estudiantes pueden detectar problemas en su salud mental y emocional y orientarlos para que soliciten la ayuda. Otra forma de apoyo psicológico también fue la Terapia de Emergencia la que se define como una intervención breve e inmediata de apoyo a la persona en crisis para restablecer su estabilidad personal a nivel emocional, físico y social. Este tipo de acción se hizo principalmente a petición de los tutores que canalizaban los casos de alumnos en una situación que requería ayuda en el momento y se hacía a través de videoconferencia o llamada. También se ocupó para algunos casos que habían pasado por Terapia Breve pero que tenían una recaída.

Marco contextual

El Sistema de Enseñanza Abierta (SEA) de la Universidad Veracruzana (UV) es una entidad académica fundada en el año de 1980, fue creada para proporcionar oportunidades de educación superior a personas que por diversas razones como: responsabilidades de trabajo o familiares, aislamiento geográfico o falta de transporte, no podrían tener acceso a una modalidad escolar de manera tradicional entre semana. Con presencia en las cinco regiones de la UV se mantiene el compromiso de lograr y preservar los estándares de calidad y pertinencia social (Universidad Veracruzana, 2018, pág. 4).

Para el periodo febrero – julio 2018, el Sistema de Enseñanza Abierta en la región Xalapa, tuvo una población inscrita de 1989, distribuida en sus cuatro Programas Educativos: Administración, Contaduría, Derecho y Pedagogía, ver tabla 2., (Universidad Veracruzana, 2018, pág.19).

Tabla 2 Población inscrita en SEA Xalapa

| Región | Área Académica | Programa Educativo | Alumnos inscritos | Total por región |
|--------|---------------------------|--------------------|-------------------|------------------|
| Xalapa | Humanidades | Pedagogía | 551 | 1989 |
| | | Derecho | 585 | |
| | Económico -Administrativo | Administración | 409 | |
| | | Contaduría | 444 | |

Fuente de consulta: Universidad Veracruzana (2018) PLADEA SEA 2017 - 2021

3. Metodología

La investigación es de alcance descriptivo, en palabras Hernández, Fernández y Baptista, (2014), estos estudios buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que someta a un análisis, en ese sentido, el alcance de la investigación es idóneo para describir la atención, seguimiento y canalización que se les brinda a través de la tutoría a los estudiantes del Sistema de Enseñanza Abierta de la Universidad Veracruzana, región Xalapa, que presentaron afectaciones en su salud emocional.

Los instrumentos para la recolección de datos fueron el cuestionario que se les aplicó a los estudiantes al momento de solicitar el servicio de atención psicológica al Departamento de Orientación Educativa del SEA y la entrevista psicológica que se realiza durante el proceso terapéutico.

La selección de la muestra fue por conveniencia, ya que se eligieron a los estudiantes que solicitaron el servicio de apoyo del DOE, en total fueron 24 de las cuales 22 eran mujeres y dos hombres, pertenecientes a la región Xalapa.

4. Resultados

Los datos recabados por el cuestionario aplicado en el periodo abril 2021 – agosto 2022, presentaron una demanda del 90% de la población femenina sobre los servicios de atención psicológica tanto de emergencia como para los procesos terapéuticos.

Tabla 3 Género

| Género de los estudiantes que solicitaron la atención psicológica | |
|---|-----|
| Femenino | 90% |
| Masculino | 10% |

Fuente de Consulta: Elaboración propia

La atención psicológica que brinda el Departamento de Orientación Educativa tuvo mayor demanda en el Programa Educativo de Pedagogía, ya que es en este Programa en donde se crea e inicia los servicios de apoyo del DOE, se tiene planeado la difusión de los servicios en otros programas del SEA, sin embargo, se contaron con dos casos de Derecho y uno de Administración.

Canalización del estudiante al servicio del DOE

Para que el estudiante reciba la atención psicológica, se le solicita haga la petición con el Coordinador del servicio el cual recaba entre otros datos quien lo ha canalizado, en este sentido la mayor parte de estos procesos lo llevaron a cabo los tutores quienes en las tutorías académicas o de forma individual platicaban con los alumnos que tenían alguna dificultad o necesidad y los orientaban para hacer la solicitud. En este sentido, también se identificó que la mayoría acudía al servicio por voluntad propia ya que el 75% comentó que creían necesaria la intervención psicológica para sus problemas debido a que ya llevaban algún tiempo con este tipo de situaciones en su salud mental.

Otro elemento significativo para acudir al servicio fue la orientación de otros compañeros que ya conocían de que se trataba y como se podía ocupar para el beneficio de las personas que lo solicitaran. Durante la pandemia los psicólogos del DOE SEA, que brindan los servicios de atención psicológica se capacitaron y actualizaron mediante un diplomado en Terapia Breve y junto con otros académicos del programa también tomaron un Diplomado de Desarrollo Humano, mismo que proporcionó los elementos teóricos y prácticos para detectar, canalizar y atender los problemas de salud mental de los estudiantes.

Motivos de consulta

Los principales motivos de consulta que se identificaron en los tutorados durante la pandemia por el COVID – 19, fueron la depresión y los problemas emocionales.

La Entrevista Psicológica

Al hacer las entrevistas y atención se observó que, aunque era la percepción de los estudiantes pasar por un proceso depresivo en la mayoría de los casos se trataba de un cuadro de ansiedad derivado de problemáticas familiares o personales que generaban emociones reprimidas o mal gestionadas y finalizaban en distintos síntomas como ataques de pánico, insomnio, problemas de contracturas musculares, etc.

Algunos casos fueron remitidos a atención médica o psiquiátrica, pero fueron solo el diez por ciento de los que solicitaron la atención. La mayoría de las necesidades de atención psicológica afectaban la vida cotidiana del estudiante y su vida académica por lo que era importante estar atendiendo cualquier situación de emergencia que se pudiera presentar por lo que se les daba la posibilidad de atención de lunes a domingo de 10:00 am a 10:00 pm y en algunos casos se llegaron atender crisis de ansiedad o nerviosas en la madrugada.

Seguimiento y atención del área psicológica del DOE con apoyo de la tutoría

A partir de la experiencia generada con la contingencia sanitaria, se determinó que la mejor forma para establecer un servicio no solo de atención si no de seguimiento es el trabajo cercano con los tutores los cuales conocen de primera mano las problemáticas de sus estudiantes y pueden detectar situaciones que pongan en riesgo su salud e integridad. Esto se vio muy evidente en las situaciones de atención de emergencia pues es siempre el tutor o el docente el que busca la atención al orientar y canalizar al estudiante. Durante la contingencia sanitaria se presentaron casos que eran referidos atendiendo la primicia de las circunstancias, observando que no hubiera afectaciones para su integridad física y mental, siendo canalizado después a un proceso terapéutico. De los 24 casos que, si decidieron tomar el proceso con algunos de los psicólogos referidos, se presentaron casi el mismo número de atención de terapia de emergencia (15 casos) que fueron atendidos, pero no siguieron el proceso de solicitar apoyo.

Sin embargo, en caso de ser requerido, se les notifica a los tutores o maestros relacionados al caso la necesidad de dar un seguimiento y que cualquier anomalía sea reportada para seguridad del alumno.

5. Conclusiones

La contingencia sanitaria ha generado muchos procesos dolorosos, enfermedades mentales y situaciones personales que generan malestar y pérdidas. Pero también ha proporcionado la oportunidad de aprender y observar las posibilidades de brindar más y mejores servicios integrales para el desarrollo humano de los estudiantes.

El esfuerzo hecho por Tutores docentes y el personal del DOE en todas sus áreas son acciones que van más allá de las actividades gestionadas por la labor docente. Se requiere de una comprensión de la figura de los académicos como propiciadores de bienestar de los seres humanos a los que están formando. La vida cotidiana está plagada de estresores y detonadores de problemas de salud física y mental que afectan el aprendizaje y la enseñanza por lo que ser tutor es una labor heurística que conlleva una preparación física, mental y espiritual para desempeñar una labor que va relacionada a la vocación y al deber social que significa ser docente universitario.

Con las experiencias que ha dejado este trabajo colaborativo con tutores y el área de atención psicológica del DOE para la detección, canalización y seguimiento oportuno a tutorados que presentaron alguna afectación en su salud mental, ha impulsado al DOE a seguir mejorando sus servicios y a generar estrategias de atención más eficientes tratando de motivar a otros docentes con perfil idóneo para que se sumen a estas acciones que inspiran cambios para la mejora de las personas que trabajan y se forman dentro de la Universidad Veracruzana.

Propuestas de mejora.

- Que el SEA promueva charlas para concientizar sobre la salud mental y su impacto en las dimensiones social, académico, laboral y personal del ser humano.
- A través de los cursos del Programa de Formación Académica, capacitar al docente – tutor en habilidades socioemocionales.
- El Departamento de Orientación Educativa del SEA, invitará a más docentes expertos en salud mental para apoyar en la atención psicológica.
- Que el estudiante que solicite los servicios de atención psicológica se comprometa a asistir a las sesiones de apoyo para una mejor atención y seguimiento.
- Difusión de las áreas de atención del Departamento de Orientación Educativa en los Programas Educativos del SEA.

Referencias

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2000). Programas Institucionales de Tutorías, Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior, México, ANUIES.

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2022). Informe de la Encuesta Nacional COVID-19: La Comunidad Estudiantil ante la Emergencia Sanitaria. Recuperado del sitio web: http://www.anuies.mx/media/docs/avisos/pdf/Informe_COVID19.pdf

Billah, M., Rutherford, S., Akhter, S. y Tanjeela, M. (2023). Explorando los desafíos de salud mental y las estrategias de afrontamiento en estudiantes universitarios durante la pandemia de COVID-19: un estudio de caso en la ciudad de Dhaka, Bangladesh. *Fronteras en Salud Pública*, 11, 1152366. Recuperado del sitio web: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2023.1152366/full> DOI: | <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1152366>

Centro para el Desarrollo Humano e Integral de los Universitarios, (2021). Reporte anual de productividad CENDHIU, enero – diciembre 2021. Recuperado del sitio web: <https://www.uv.mx/cendhiu/files/2019/06/Informe-ANUAL-de-productividad-enero-diciembre-2021.pdf>

Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. En Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. *Metodología de la Investigación* (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill.

Herrera, A. y Cortés, A. (2022). Cadena logística de las vacunas contra la COVID-19 en México. *Publicación Técnica No. 686*. Instituto Mexicano del Transporte. México. Recuperado del sitio web: <https://imt.mx/archivos/Publicaciones/PublicacionTecnica/pt686.pdf>

Hewitt, R. N y Gantiva, D. C. A. (2009). La terapia breve: una alternativa de intervención psicológica efectiva. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 27(1), 165-176. Retrieved September 16, 2022.

Lopera E. JD. El concepto de salud mental en algunos instrumentos de políticas públicas de la Organización Mundial de la Salud. *Rev. Fac. Nac. Salud Pública* [Internet]. 15 de marzo de 2015 [citado 21 de septiembre de 2022]; 32(S1):S11-S20. Recuperado del sitio web: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/19792> DOI: <https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.19792>

Sistema de Enseñanza Abierta. (2022). Departamento de Orientación Educativa. Recuperado del sitio web: <https://www.uv.mx/sea/departamento-de-orientacion-educativa/>

Universidad Veracruzana (2012). Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías. Recuperado del sitio web: https://www.uv.mx/legislacion/files/2012/12/Reglamento_del_Sistema_Institucional_de_Tutorias.pdf

Universidad Veracruzana (2018). PLADEA del Sistema de Enseñanza Abierta 2017 – 2021. Recuperado del sitio web: https://www.uv.mx/sea/files/2019/02/PLADEA_SEA_2017_2021.pdf

Universidad Veracruzana (2019). Reporte general Diagnóstico de necesidades de formación académica. Recuperado del sitio web: <https://www.uv.mx/formacionacademica/files/2019/08/Reporte-de-resultados-del-cuestionario-sobre-deteccion-de-necesidades-de-formacion-academica-2019.pdf>

Universidad Veracruzana (2021). Lineamientos para un retorno responsable a las actividades universitarias presenciales 2021-2022. Recuperado del sitio web: <https://www.uv.mx/plandecontingencia/files/2021/11/Lineamientos-para-un-retorno-responsable-noviembre-26-nov-2021.pdf>

Universidad Veracruzana (2022). Departamento de Apoyo a la Formación Integral. Recuperado del sitio web: <https://www.uv.mx/formacionintegral/tutorias/tutorias-licenciatura/tutoria-academica/dimensiones-de-la-tutoria-en-la-uv/>

World. (2022, March 2). COVID-19 pandemic triggers 25% increase in prevalence of anxiety and depression worldwide. *Who.int*; World Health Organization: WHO. Recuperado en el sitio web: <https://www.who.int/news/item/02-03-2022-covid-19-pandemic-triggers-25-increase-in-prevalence-of-anxiety-and-depression-worldwide>

Yucra, M. Y. J. (2021). Tutoría universitaria en tiempos de pandemia, una prioridad para los estudiantes del altiplano de Puno. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana* vol. 23 no.37 (2021). Recuperado en el sitio web: https://revistas.uptc.edu.co/index.php/historia_educacion_latinoamericana/article/view/12705/11542 DOI: <https://doi.org/10.19053/01227238.12705>