

## Capítulo 9 Estrategias de apoyo para la atención tutorial en tiempos de COVID-19 de tutores en la Universidad Veracruzana

### Chapter 9 Support strategies at mentoring in times of COVID-19 with tutors of Universidad Veracruzana

VELASCO-GOMEZ, Yared Saraí, DOMÍNGUEZ-GIL, Nahum de J. y RAMÍREZ-GÓMEZ, Citlali

*Universidad Veracruzana, México.*

*El Colegio de San Luis, México.*

ID 1<sup>er</sup> Autor: *Yared Saraí, Velasco-Gomez* / **ORC ID:** 0000-0002-3966-5670, **CVU CONAHCYT ID:** 1286343

ID 1<sup>er</sup> Coautor: *Nahum de J., Domínguez-Gil* / **ORC ID:** 0009-0002-0799-2172, **CVU CONAHCYT ID:** 1286316

ID 2<sup>do</sup> Coautor: *Citlali, Ramírez-Gómez* / **ORC ID:** 0009-0007-3713-8715, **CVU CONAHCYT ID:** 782841

**DOI:** 10.35429/H.2023.11.1.81.91

Y. Velasco, N. Domínguez y C. Ramírez

\* yvelasco@uv.mx

M. Reyes & Y. Rejón (AA. VV.) Retos: evolución y futuro de la tutoría en el contexto actual de la educación media superior y superior. Handbooks-III-©ECORFAN-Mexico, Campeche, 2023..

## Resumen

Resumen. La tutoría en la Universidad Veracruzana (UV) tiene como objetivo apoyar a los estudiantes durante su paso por la universidad, con lo cual se asegura su éxito académico. Por tanto, para un buen ejercicio tutorial es necesario abarcar cuatro dimensiones: 1) académica, 2) profesional, 3) personal y 4) integración y permanencia. Durante el confinamiento por el COVID-19, las actividades académicas en la UV se suspendieron por completo: docencia, investigación científica y tutorías, luego fue necesario utilizar entornos virtuales de aprendizaje. En este sentido, la tutoría no debió suspenderse, sino ser necesaria para dar seguimiento a las trayectorias académicas y evitar la deserción universitaria. A pesar de estas condiciones, se utilizaron plataformas de videoconferencia y redes sociales como Facebook o WhatsApp. Por tal motivo, se realizó este estudio cualitativo para conocer las prácticas, estrategias y experiencia de tutorías realizadas en línea por académicos de la UV de la Región de Coahuila, esto a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas a 131 tutores académicos de las áreas: ciencias de la salud, técnicas, biología agrícola, humanidades. Los hallazgos de la investigación se presentan en dos temas principales: 1) estrategias de acompañamiento para tutorados y 2) buenas prácticas para el acompañamiento tutorado. En cuanto a las estrategias utilizadas durante el ejercicio tutorial, la comunicación y el apoyo a través de la plataforma WhatsApp resultó ser una buena experiencia para los tutores.

## **Trayectorias académicas, Permanencia, Plataformas, Estrategias, Videoconferencia, Acompañamiento**

### Abstract

Mentoring at the Universidad Veracruzana (UV) has the objective of supporting students during their time at the university, with which their academic success is ensured. Therefore, for a good tutorial exercise it is necessary to cover four dimensions: 1) academic, 2) professional, 3) personal and 4) integration and permanence. During the confinement due to COVID-19, the academic activities at the UV were suspended entirely: teaching, scientific research and tutoring, then it was necessary to use virtual learning environments. In this sense, mentoring should have not be suspended, instead necessary to follow up on academic trajectories and avoid university dropouts. Despite these conditions, videoconferencing platforms and social networks such as Facebook or WhatsApp were used. For this reason, this qualitative study was carried out to learn about the practices, strategies and experience of tutoring carried out online by academics from the UV of the Coahuila Region, this through the application of semi-structured interviews to 131 academic tutors from the áreas: health sciences, technical, agricultural biology, humanities. The research findings are presented in two main themes: 1) accompaniment strategies for tutored and 2) good practices for tutoring accompaniment. Regarding the strategies used during the tutorial exercise, communication and support through the WhatsApp platform turned out to be a good experience for the tutors.

## **Academic Trajectories, Permanency, Platforms, Strategies, Videoconferencing, Accompaniment.**

### 9.1 Introducción

En México, las Instituciones de Educación Superior (IES) consideran a las tutorías como una materia de carácter oficial, ya que son la base de todo acompañamiento durante la formación estudiantil. Las tutorías tienen, en esencia, dos modalidades: una, ya sea mediante la atención personalizada (tutor-alumno); o, dos, grupal (tutor-grupo reducido de alumnos). Los encargados son académicos competentes y formados en el área con el uso de las teorías del aprendizaje más que en las de la enseñanza (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, 2001). La tutoría, como proceso de acompañamiento, tiene como principal labor el compromiso y las responsabilidades compartidas, por lo que demanda confianza, comunicación, comprensión y respeto por ambas partes, es decir, del tutor y el tutorado, con el fin de lograr el éxito a largo plazo.

En la Universidad Veracruzana (UV), las tutorías se realizan, en su mayoría, de manera presencial y divididas en tres sesiones presenciales (en la actualidad también se pueden realizar en formato virtual, en cualquiera de las dos modalidades referidas: grupal y/o individual) de acuerdo con lo que se estipula en el Reglamento de Tutorías de la UV (Universidad Veracruzana, 2009).

Las tutorías en la UV tienen el objetivo de apoyar a los estudiantes en su paso por la universidad, con las que se procura su éxito académico. Por lo tanto, para el buen ejercicio tutorial se requiere cubrir cuatro dimensiones: 1) académica, 2) profesional, 3) personal y 4) integración y permanencia. Una de las finalidades de la actividad tutorial es facilitar la adaptación a la universidad, el aprendizaje y el rendimiento académico, la orientación curricular y la orientación profesional. Asimismo, requiere conceptualizarse como una actividad sistemática, intencional, correctamente articulada y programada (González-Palacios & Avelino-Rubio, 2016).

Ante la llegada de la pandemia por el Sars-Cov-2, la UV tuvo que cerrar sus aulas para adaptarse a las nuevas formas de transmisión del conocimiento, entre ellos la educación a distancia. Alrededor del mundo hubo un cambio en la difusión del aprendizaje con la aparición del COVID-19, lo que obligó a las escuelas (desde el nivel básico hasta el de posgrado) a encontrar en la educación a distancia la única forma viable de enseñanza para poder continuar con el proceso formativo de los estudiantes (Murat & Bonacini, 2020). La UV no fue la excepción y los académicos se vieron en la necesidad de migrar las experiencias educativas (EE) a los diversos medios y plataformas que les proveían las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's).

Debido al confinamiento derivado de la pandemia por COVID-19, las actividades académicas en la UV fueron suspendidas en su totalidad: docencia, investigación y tutorías, lo que obligó al uso de los ambientes virtuales de aprendizaje. En el caso de las tutorías, se llegó a la resolución de no suspenderlas sino al contrario, era necesario mantenerlas para dar seguimiento a las trayectorias académicas de los alumnos y, así, evitar la deserción escolar universitaria. En palabras de Murat y Bonacini (2020), uno de los grandes riesgos que suponía la educación en su modalidad en línea era la alta probabilidad de que los universitarios abandonaran su educación formal, sobre todo aquellos que no contaban con las herramientas para asistir a las clases virtuales.

Los tutores de la UV región Coahuila, que en su mayoría realizaban sus sesiones de tutorías de forma individual y/o grupal en modalidad presencial, modificaron su metodología de trabajo de una presencial a una totalmente virtual, ya que las condiciones de salud exigían la realización de las actividades educativa exclusivamente en línea. De esta forma, los tutores migraron sus sesiones a los espacios virtuales para poder continuar con lo estipulado por el Sistema Institucional de Tutorías (SIT). Una de las ventajas que ofreció el cambio de sistema fue la continuidad de las tutorías sin interrupción, aunque habría que aclarar que fue un problema para aquellos estudiantes que no contaban con una conexión a internet (Ullfah & Bekoe, 2021).

Las opiniones sobre el aprendizaje en línea no fueron, ni son, todas positivas; sobre todo, cuando se le comparaba con el modelo de enseñanza convencional, es decir, presencial. La implementación de los ambientes virtuales educativos impactó en la manera de enseñar, ya que los profesores tuvieron que reaprender las estrategias de aprendizaje y, con esto, no perder la atención del alumno ni caer en la monotonía (Nasrullah, 2021).

En efecto, el proceso de enseñanza resulta más efectivo si se da en un ambiente presencial; pero en escenarios tan restringidos como los presentados por la pandemia, la comunicación y educación en línea resultaron una fortaleza para continuar con el aprendizaje (Murat & Bonacini, 2020). Al igual que con las EE, las tutorías se convirtieron en espacios de innovación que permitieron a los tutores utilizar diversas estrategias para continuar con su labor a la distancia. Al incrementar la cobertura e impulsar una educación flexible (en línea y presencial), pero centrada en el estudiante y su aprendizaje, se tuvo que utilizar un modelo de organización de las actividades que integrara la tecnología educativa; lo que conllevó a minimizar los requerimientos tiempo-aula (entre el 40% y el 60%); adicionalmente, con el uso de los ambientes virtuales, se mejoró la atención a los estudiantes, ya que la disposición del espacio áulico se utilizó sólo para lo indispensable. De este modo, el uso de medios virtuales incrementó el alcance de las tutorías hasta en un 60% (Mcanally-Salas et al., 2006).

Uno de los esfuerzos para brindar apoyo desde la virtualidad fue la campaña #Estoy:paral solidariad nohaycuarentena, que ofreció tutorías y permitió mantener un vínculo de intercambio fluido durante todo el semestre con 681 estudiantes, que representaban el 34 % del total. El vínculo con el 51 % de los tutorados fue principalmente de intercambio de información e invitación a talleres; el 15 % restante no generó un vínculo debido a que manifestó no necesitar apoyos. Por su parte, el impacto de la actividad tutorial en los alumnos de nuevo ingreso indicó que el 89% de ellos constituyó un aporte directo a la Universidad. Asimismo, se resaltan dos aspectos de índole cualitativa: 1) el compromiso y disposición de los tutores y 2) la importancia de la capacitación, el apoyo y la orientación que recibieron durante un contexto tan particular (Ramos Duarte et al., 2021).

En México, las IES implementaron estrategias para mantener viva la comunicación entre el tutor y el tutorado: se utilizaron plataformas de colaboración como ZOOM, Google Meet y Microsoft Teams y también redes sociales como Facebook o WhatsApp con la intención de acortar las distancias entre el alumnado y los tutores (Díaz Roldán, 2021). Esta última herramienta, WhatsApp, permitió incorporar nuevas estrategias didácticas basadas en la mensajería instantánea.

La implementación de dicha plataforma de trabajo facilitó la interrelación permanente entre docentes y tutorados a pesar de la no presencia física tradicional. Además, permitió el trabajo desde “la cercanía”, por ejemplo: si el profesor accedía al chat y estaban conectados varios estudiantes, él dejaba mensajes que se respondían en el transcurso del día; a la par, se gestionaban encuentros o/y entrega de información en fechas y horarios estipulados.

La estrategia basada en WhatsApp fortaleció las relaciones colectivas, lo que permitió efectividad y fluidez en un ambiente positivo y optimista. Uno de los aspectos que los estudiantes reconocieron fue que WhatsApp facilitaba la comunicación vía internet mediante mensajes de texto y de voz; envío de imágenes, videos, hipervínculos y archivos de varios formatos (pdf, .doc, epub, jpg...); y la realización de llamadas por audio y video.

El uso de la aplicación de WhatsApp mantuvo el contacto permanente y cercano de los universitarios con sus respectivos tutores durante los meses que duró el confinamiento. Una de las consecuencias benéficas del traslado a los escenarios virtuales durante la pandemia fue que ratificó el vínculo tutor-estudiante y la dimensión de guía que supone el primero; además de que se atendieron tanto los problemas académicos como los de carácter emocional surgidos durante el confinamiento.

En la actualidad, se sugiere adoptar las estrategias proporcionadas por las TIC's como elementos válidos y complementarios de las tutorías presenciales en el contexto de la nueva normalidad, dado que la red social se convirtió en el lugar virtual de presencia constante (Calzadilla Rodríguez & Ricardo Luis, 2020). Este estudio se planteó y realizó con el objetivo de conocer los ejercicios, estrategias y experiencias que se tuvieron durante la tutoría realizada en línea por parte de los académicos de la Universidad Veracruzana Región Coatzacoalcos-Minatitlán durante la pandemia por COVID-19.

## **9.2 Materiales y métodos**

El método de investigación fue de corte cualitativo y el instrumento de recopilación utilizado fue una entrevista semiestructurada con la que se buscó conocer las experiencias de los tutores durante la contingencia por COVID-19. El presente estudio tomó como material de análisis las respuestas de los tutores de la región Coatzacoalcos-Minatitlán-Acayucan-Huazuntlán. La población estudiada fue el personal académico adscrito a la región mencionada de la UV y que al momento de la contingencia sanitaria se desempeñaba como tutor académico y contaba con tutorados asignados en el SIT (Sistema Institucional de Tutorías) en el período escolar febrero-julio 2020.

Se tomó una muestra de 131 tutores adscrito a la región. Los criterios de inclusión fueron: académicos que realizaron la entrevista semiestructurada de forma completa, y aquellos que fungían como tutores académicos con tutorados asignados en el SIT; a su vez, los criterios de exclusión fueron: académicos que no completaron la entrevista semiestructurada, y las entrevistas que no contaron con el suficiente material de análisis.

### 9.3 Procedimiento

Se aplicó la entrevista semiestructurada a 131 tutores académicos de la región Coatzacoalcos-Minatitlán-Acayucan-Huazuntlán de las áreas de ciencias de la salud, técnica, administración, biológica-agropecuaria y humanidades, durante el período comprendido del 18 al 22 de junio de 2020. Se seleccionaron las entrevistas que tenían calidad de “completas” y fueron analizadas mediante el software ATLAS.ti en todos los rubros que se estaban explorando.

### 9.4 Resultados

Si bien es cierto que nadie estaba preparado para la contingencia por COVID 19, los académicos universitarios tuvieron que construir y crear estrategia para continuar la educación superior desde la distancia, así como realizar el ejercicio tutorial desde la virtualidad. La UV creó un espacio en el Portal Institucional de Académicos para dar seguimiento a las actividades docentes: las EE (Experiencia Educativa) reportaban el avance de los contenidos, los estudiantes que fueron atendidos y las plataformas que utilizaron mediante porcentajes.

Los docentes de la UV dieron seguimiento puntual desde el portal institucional, en la página web denominada “Plan de contingencia”. En dicha página se acopió la información relacionada con actividades académicas y administrativas (por área de conocimiento); con aportaciones de la comunidad; con la difusión de acciones preventivas en salud, actividades artísticas y culturales (de la UV y de instituciones externas); con el uso de recursos digitales; así como comunicados oficiales.

En este sentido el DAFIE (Departamento de Apoyo a la Formación Integral de los Estudiantes), que dentro de sus funciones tiene la actividad tutorial de la UV, estipuló una serie de lineamientos con la intención de continuar con las actividades universitarias y así garantizar el ejercicio tutorial. De esta manera, se elaboró un plan bajo el título de “Acciones para el trabajo tutorial” en el período febrero julio 2020 (Anexo 1), con el objetivo de dar continuidad al proceso de enseñanza-aprendizaje durante la contingencia.

En primer lugar, se realizó un diagnóstico de las condiciones y de los diferentes niveles de acceso a conexión a internet que tenían tanto tutores como tutorados en las diversas regiones universitarias. En segundo lugar, los académicos recibieron capacitación en el uso de las diversas plataformas de videoconferencia: Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Skype y Eminus (plataforma virtual de nuestra institución), así como estrategias de enseñanza en línea que fueron ofertadas por el PROFA (Programa de Formación de Académicos) y otras IES (Instituciones de Educación Superior).

La capacitación fue una estrategia de apoyo que permitió reforzar la enseñanza en línea y las tutorías. Asimismo, se realizó la campaña COMUNICAT (véase figura 9.1) también encabezada por el DAFIE. Esta campaña publicitaria estaba dirigida a los tutores y tutorados con la finalidad de promover la atención tutorial y poder atender al mayor número de estudiantes. Adicionalmente, se solicitó a los tutores que reportaran, mediante un formulario, a los estudiantes que no habían recibido sus sesiones de tutorías, lo que brindó un estimado del número de tutorados no atendidos.

**Figura 9.1** Campaña ComunicaT

ComunicaT

El **objetivo general** de la campaña es fortalecer la comunicación entre tutores y tutorados buscando propiciar la asistencia de los estudiantes a las sesiones de tutoría, **está dirigida a los tutorados** y se enmarca en la dimensión de integración y permanencia.

Dentro de las principales acciones está:

- Difundir la importancia de la asistencia a las sesiones de tutoría.
- Establecer medios de comunicación eficiente entre tutores y tutorados.
- Mantener actualizados los portales de los programas educativos con los datos de contacto y horarios de atención a los tutorados.



Fuente: Portal institucional web de DAFIE-UV

Los tutores debían reportar sus tutorías en el SIT (como se visualiza en la figura 9.2), y se les solicitó que seleccionaran la casilla correspondiente a ¿Realizó actividades de tutoría académica a través de medios electrónicos? Con la finalidad de reportar el uso de alguna plataforma digital utilizada.

**Figura 9.2** Reporte de tutorías del SIT

Reporte de tutoría

S17003345 GONZALEZ-BARRAGAN ZECKER ARMANDO

¿Cuántas sesiones presenciales y/o no presenciales realizó con su tutorado(a)?

¿Realizó actividades de tutoría académica a través de medios electrónicos?  Si  No

Describe los aspectos académicos, profesionales y personales que durante el periodo tuvieron un impacto en el desempeño académico del estudiante, así como, los principales acuerdos establecidos en las sesiones de tutoría:

¿El tutorado(a) se encuentra en riesgo académico o presenta problemas de escolaridad? Si es así, clic aquí  ▲

Fuente: Portal del tutor-UV

Se contabilizó un total de 88 entrevista a tutores que contribuyeron a la investigación y permitieron realizar un análisis textual y discursivo detallado, derivado de la síntesis de las siguientes palabras principales: experiencias, estrategias, atención, WhatsApp, comunicación y tutorados (figura 9.3).

**Figura 9.3** Nube de palabras sobre el ejercicio de tutorías en COVID-19



Fuente: Elaboración propia analizada desde ATLAS.ti

Los hallazgos de la investigación se presentan en dos grandes temáticas: 1) estrategias de acompañamiento para las tutorías y 2) buenas prácticas para el acompañamiento tutorial.

1) Estrategias de acompañamiento para las tutorías, de las estrategias utilizadas durante el ejercicio tutorial, fueron evocadas como relevantes: WhatsApp, Tutorados, grupos, comunicación, correo, Eminus y otras plataformas (figura 9.4). La plataforma de WhatsApp fue la que tuvo más uso, por lo que se convirtió en una estrategia de comunicación rápida que aseguró la relación entre tutores y estudiantes. A pesar de que el DAFIE propuso como herramientas para el ejercicio tutorial el correo institucional y la plataforma Eminus, las redes sociales se impusieron como los medios de comunicación más utilizados entre la Universidad y los estudiantes.

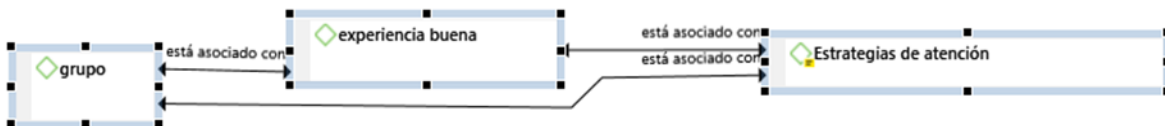
**Figura 9.4** Nube de palabras sobre estrategias de atención



*Fuente: Elaboración propia analizada desde ATLAS.ti*

Grupos de WhatsApp: los grupos de las redes sociales, en específico los que WhatsApps, se encuentran relacionados como una estrategia de atención que resultó ser calificada como una experiencia buena para los tutores (Figura 63).

**Figura 9.5** Red de grupo



*Fuente: Elaboración propia desde ATLAS.ti*

A continuación, se ejemplifica con algunas opiniones sobre “los grupos de WhatsApp”:

1. “Básicamente a través de la plataforma Zoom , grupo en WhatsApp, vía telefónica, respecto a los resultados tengo comunicación con ellos con excepción de lo que no acuden a las tutorías o tienen problemas de comunicación por vivir en lugares de poco acceso a la misma”
2. “La atención de mis tutorados fue de éxito a través del grupo de WhatsApp. Es una forma más rápida de comunicación, ya que el tutorado se identifica más con el celular que con la computadora. Por otra parte como mis tutorados la mayoría son del sistema a distancia, encuentro más fácil por ese medio de comunicación”
3. “Localización de mis tutorados, integro grupos y un directorio con los datos de mis tutorados así como también un grupo en Messenger, WhatsApp, correo electrónico y facebook, también vía telefónica . Reuniones no presenciales con tutorados y con otros tutores”

Comunicación: el proceso se realizó de forma sincrónica y asincrónica, lo que permitió mantener informados a los tutorados de los procesos académicos y administrativos. Algunas expresiones relevantes sobre “comunicación” fueron:

1. “Comunicación y resolución de dudas de informes y/o avisos oficiales sobre las formas de procedimiento de las clases; asesoría para el proceso de preinscripción en línea; orientación de intereses; descripción de verbal en grupo de avances académicos; establecimiento de metas e identificación de formas de lograrlas. A pesar de las dificultades de conexión a internet y fallas en la red de telefonía, realizamos la mayoría de las tutorías por medio de llamadas de voz, mensajes de grupo, conferencia de llamadas y sesiones de Zoom. En un primer momento, la experiencia fue de incertidumbre e incluso de impotencia y, posteriormente, logramos encontrar las formas para poder reunirnos pese a la distancia, a las pésimas condiciones de conexión a internet y el mal servicio de la red telefónica. Los y las estudiantes lograron estar comunicados para expresar dudas, intereses y también inconformidades sobre la situación de contingencia y/o su desempeño académico”
2. “Comunicación sincrónica y asincrónica a través de las distintas herramientas digitales como la plataforma EMINUS, a través de los mosaicos del salón de clases y mensajes; por otras plataformas como Skype o vía Whatsapp, mediante las cuales se les proporcionó información, aclaración de dudas, y se elaboraron los horarios para después reenviárselos a los tutorados. El 98 % de los tutorados asistió a las sesiones sincrónicas, pero todos estuvieron en contacto vía asincrónica a través de mensajes, y todos tuvieron en tiempo y forma sus horarios, y los tutores nos mantuvimos en contacto ante cualquier duda”
3. “Ha sido una comunicación activa, ya que con la contingencia han surgido situaciones que el estudiante no ha sabido resolverlas, como bajas o algún trámite escolar. Esto ha permitido que la relación tutor-tutorado se fortalezca, además que hemos estado disponible a la hora que el tutorado lo requiera”

Acompañamiento: en esta categoría hubo poca respuesta o menciones. Tal vez por la educación a distancia, los tutores no percibieron a las tutorías como tal, ya sea por no sentir que acompañaban a sus tutorados, o quizá por las brechas en el manejo y dominio de las TIC's; sin embargo, se encuentra la pertinencia y la comunicación, en expresiones como:

1. “Las sesiones de tutorías se han realizado de manera telefónica, al ser el medio al que tienen acceso mis dos tutoradas. Además he estado en constante comunicación por WhatsApp para el envío de información, resolución de dudas así como el acompañamiento a distancia en cuanto a la realización de sus actividades académicas. Lo anterior ha resultado favorable, la estudiantes preguntan y se comunican conmigo ante cualquier inquietud, se sienten acompañadas”

2. “En mi experiencia la relación ha sido buena, aunque la conexión es limitada trato de hacerle saber a las jóvenes que estoy pendientes de ella, de sus dudas en cuanto a sus procesos académicos o administrativos, además de compartir tips y recomendación para la organización de sus tiempos y actividad”

2) Buenas prácticas para el acompañamiento tutorial, en relación con las experiencias vivida en el ejercicio tutorial se encontraron expresiones como: buena experiencia, comunicación y tutorados (figura 9.6)

**Figura 9.6** Nube de palabras sobre buenas prácticas de acompañamiento tutorial



*Fuente: Elaboración propia analizada desde ATLAS.ti*

De los discursos se resalta: “Es una buena experiencia ya que debido a la contingencia nos enfrentamos a algo nuevo como es el uso de las plataformas virtuales, un reto muy grande tanto para maestros como para alumnos, ya que muchos de los anteriores no estábamos familiarizado con este tipo de interacción, pero es muy grato tener una respuesta positiva de los alumno”.



También se encontró con experiencias desagradables asociadas a la falta o dificultad de conexión a internet por parte de los estudiantes: “Complicada al inicio para poder localizarlos. Difícil obtener evidencias de contacto con algunos, ya que a veces no tienen ni celular, además de que los jóvenes se distraen fácilmente, no responden, atienden o no tienen acceso a Internet o señal para comunicarse y deben cumplir con tareas de las experiencias educativas que están cursando.”

Buenas experiencias: las tutorías se realizaron mediante el uso de las diversas plataformas de comunicación, lo que permitió una mayor interacción con asesoramiento y comunicación constante que, si bien inicialmente fue una experiencia nueva y diferente, al final se concibió como un proceso que se calificó como buena y aceptada por los tutorados. Por ejemplo:

1. “Es una buena experiencia ya debido a la contingencia nos enfrentamos a algo nuevo como es el uso de las plataforma virtuales, un reto muy grande tanto para maestros como para alumnos, ya que muchos de los anteriores no estábamos familiarizado con este tipo de interacción, pero es muy grato tener una respuesta positiva de los alumnos”
2. “Extraordinaria y significativa. Debemos migrar hacia la educación en línea.”
3. “Pues la experiencia es buena hay gran interés por parte de los estudiantes de recibir orientación académica y dudas sobre la continuidad de su formación en línea y ellos consultan el grupo constantemente para tener información de los procedimientos institucionales y su avance en la institución”
4. “Siempre he tenido muy buena relación con mis tutorados, creo que ellos tienen confianza conmigo y nos hemos adaptado muy rapido todos a esta nueva modalidad de atención debido a la contingencia. Además que los jovenes las nuevas tecnologías las manejas super bien. Tenemos una grata experiencia”

Atención: se realizó mediante la utilización de las diversas estrategias para la atención tutorial descritas. Las TIC’s jugaron un papel preponderante durante la pandemia por COVID-19; sin embargo, se refiere el poco uso que le dieron los estudiantes, adicionalmente se usaron diversas plataformas para establecer mejor comunicación con los tutorados:

1. “Utilización de EMINUS para establecer contacto vía mensaje y tutoría en el Foro. Los resultados fueron pobres al sólo responder 4 tutorados de 17. La experiencia con los 4 tutorados fue buena, se aclararon dudas y se dieron recomendaciones”.
2. “Se les ha convocado a sesiones por Zoom. La asistencia ha sido menor a cuando es presencial, pero se atendieron los temas de su interés de buena manera. Algunos tutorías se han realizado por WhatsApp. Sobre todo en tutorados de generaciones avanzadas. Pocas tutorías, pero si ha habido, se han realizado por correo electrónico. Principalmente alumnos de 2do. Semestre. Con la contingencia, ha bajado la participación de tutorados en las convocatorias de tutorías. Quizá se deba a que una vez terminada la sesión, no hay esa coincidencia que sí es posible que suceda en el campus, y que reactiva algunas tutorías”.
3. “Las estrategias fueron establecer comunicación sincrónica y asincrónica a través de las distintas herramientas digitales como la plataforma EMINUS, a través de los mosaicos del salón de clases, y mensajes, otras plataformas como Skype, y por vía Whatsapp, mediante las cuales se les proporcionó información, así como aclarar las dudas, se elaboraron los horarios y se reenviaron a los tutorados”.

Mis: se da espacio especial a la palabra “mis”, ya que aunque no se estableció en un inicio como palabra de análisis, dada las menciones que se encontraron, se vuelve relevante ya que expresa sentido de pertenencia en la relación tutor-tutorados. Estas condiciones se expresan también en los siguientes párrafos:

1. “Durante la contingencia me he comunicado con mis tutorados por medio de Whatsapp y chat de Facebook, ha sido buena, he estado en contacto con ellos para saber como van en las experiencias educativas”.

2. “Tengo un grupo de Whatsapp con todos mis tutorados. Esto me ha permitido mantener contacto directo y en tiempo real con mis tutorados. He resuelto sus dudas y he tenido sesiones de videoconferencias con ellos. Además, por Facebook también mantenemos contacto”.

## 9.5 Anexos

“Acciones para el trabajo tutorial”

Disponible en:  
<https://www.uv.mx/plandecontingencia/files/2020/04/AccionesContinuidadActividadTutorial2020Contingencia.pdf>

## 9.6 Financiamiento

El presente estudio no recibió patrocinio o fondos educativos para su realización.

## 9.7 Conclusiones

La educación en línea fue la única manera de continuar el proceso enseñanza-aprendizaje ante la pandemia por COVID 19. Este formato mantuvo a flote las tutorías ya que permitió que los procesos académicos no se interrumpieran por falta de espacios físicos. La virtualidad proporcionó ambientes educativos que aseguraban la interacción entre tutores y tutorados.

Las redes sociales, en específico los grupos de WhatsApps, fueron las más utilizadas y calificadas como experiencias buenas de comunicación tutorial, ya que daba la oportunidad de dar un seguimiento puntual a los estudiantes, debido a las bondades de comunicación sincrónica y asincrónica de la aplicación.

Por lo tanto, es necesario continuar utilizando las estrategias utilizadas en las tutorías en línea que el COVID-19 nos dejó y que se pueden integrar al quehacer diario para reforzar la atención en las tutorías presenciales. Se podría ubicar esta situación emergente de las tutorías en línea como una gran oportunidad para la reflexión de todos los actores involucrados en torno a las prácticas tutoriales que se centren en y para los estudiantes con el fin de garantizar un seguimiento puntual a sus trayectorias. Es necesario plantear estudios cuantitativos que puedan relacionar los Índice de Atención de las Tutorías sobre sus ejercicios tutoriales que permitan visualizar si existió diferencia significativa sobre el ejercicio tutorial presencial en contraposición con el que se realizó en línea, así como estudiar el sentido de pertenencia de los tutores y tutorados, e investigar a profundidad las estrategias que permitan lograr una mejor atención tutorial a los estudiantes, como puede ser el uso del WhatsApp y otras aplicaciones.

## 9.8 Referencias

1. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2001). Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior (2da ed.). ANUIES. URL: <http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/libros/Libro225.pdf>
2. Calzadilla Rodríguez, I., & Ricardo Luis, R. (2020). Tutoría de tesis de pregrado desde whatsapp, asunción necesaria que deja COVID-19. 9(24), 107–127. URL: <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v9n24/2411-9970-ralc-9-24-107.pdf>
3. Cruz Flores, G. de la. (2017). Tutoría en Educación Superior: Análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. 25, 34–59. URL: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cpue/n25/1870-5308-cpue-25-00034.pdf>
4. Díaz Roldán, 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. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE1). URL: <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe1/2007-7890-dilemas-8-spe1-00003.pdf>
5. González-Palacios, A., & Avelino-Rubio. (2016). Tutoría: Una revisión conceptual. Revista de Educación y Desarrollo, 38, 57–68. URL: [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/38/38\\_Gonzalez\\_Palacios.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/38/38_Gonzalez_Palacios.pdf)

6. Kraft, M. A., List, J. A., Livingston, J. A., & Sadoff, S. (2022). Online Tutoring by College Volunteers: Experimental Evidence from a Pilot Program. 22(568), 14. DOI: 10.1257/pandp.20221038
7. Mcanally-Salas, L., Navarro Hernández, M. D. R., & Rodríguez Lares, J. J. (2006). La integración de la tecnología educativa como alternativa para ampliar la cobertura en la educación superior. *Revista Mexicana de Investigación Educativa* 11, 11(28), 11–30. URL: <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v11n28/1405-6666-rmie-11-28-11.pdf>
8. Murat, M., & Bonacini, L. (2020). Coronavirus pandemic, remote learning and education inequalities. 679, 49. URL: <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/224765/1/GLO-DP-0679.pdf>
9. Nasrullah, Y. (2021). The Effect of Online Tutorin Applications on Student Learning Outcomes during the COVID-19 Pandemic. 11(2), 81–88. URL: <https://www.italienisch.nl/index.php/VerlagSauerlander/article/view/100/99>
10. Ramos Duarte, S., Bouzó, A., & Santiviago, C. (2021). Estrategia de apoyo estudiantil en tiempos de pandemia. 8(1), 35–44. URL: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ic/v8n1/2301-0126-ic-8-01-35.pdf>
11. Ullfah, S., & Bekoe, C. (2021). Online Tutoring in pandemic: An investigation on students' mathematics anxiety and learning motivations. 16(1), 127–140. <https://doi.org/10.21831/pg.v16i1.42044>
12. Universidad Veracruzana. (2009). Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías. Universidad Veracruzana. URL: <https://www.uv.mx/legislacion/files/2017/07/Tutorias-Universidad-Veracruzana.pdf>