

Artículos científicos

Alcance del programa de tutorías en el nivel superior, durante las estrategias de educación a distancia por el COVID en el sureste de México

*Scope of the tutoring program in university education, during distance
education strategies due to COVID in southeastern Mexico*

Fidel Ramón Alcocer Martínez

Universidad Autónoma de Campeche, México

fralcoce@uacam.mx

<https://orcid.org/0000-0002-5106-8932>

Giselle Guillermo Chuc

Universidad Autónoma de Campeche, México

gguiller@uacam.mx

<https://orcid.org/0000-0002-7748-4731>

Viridiana Pacheco Pacheco

Universidad Autónoma de Campeche, México

vpacheco@uacam.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5633-1034>

Resumen

Introducción: Las tutorías complementan las acciones académicas orientadas a que los alumnos, en la educación universitaria escolarizada, puedan enfrentar su adaptación al sistema educativo y lograr los objetivos de aprendizaje. Los programas de tutoría ofertan la atención para todos los alumnos inscritos, enfrentándose a retos que limitan su alcance.

Objetivo: La presente investigación tiene por objetivo general analizar el efecto de las limitaciones de movilidad por COVID-19 y la implementación de estrategias de educación a distancia en programas universitarios escolarizados en el alcance de los alumnos que reciben atención en el programa de tutorías de los programas presenciales en una Universidad del sureste de México. **Métodos:** La investigación es aplicada, de profundidad exploratoria, de tipo cuantitativa, con diseño no experimental, longitudinal. Después de revisar el estado del

arte teórico sobre la tutoría y las experiencias en educación superior, se analizaron a través de estadística descriptiva los resultados de 2 programas de educación superior escolarizado.

Resultados: Los resultados muestran que el alcance del programa de tutorías en los programas de estudio analizados se incrementó a medida que los elementos del modelo tutorial se adaptan a las condiciones de comunicación en línea. **Conclusión:** Aun cuando las medidas de restricción imponen nuevos retos a los programas de tutoría en el modelo de educación universitaria presencial, la adopción de herramientas tecnológicas de comunicación es mucho más rápida y aceptada por los alumnos usuarios, quienes finalmente son los beneficiarios de los programas de tutorías.

Palabras clave: Tutorías, educación superior, tutorías por medios electrónicos, educación a distancia.

Abstract

Introduction: Tutorials complement the academic actions oriented to students, in school-based university education, to face their adaptation to the educational system and achieve the learning objectives. Tutoring programs offer attention to all enrolled students, facing challenges that limit their scope. **Objective:** The general objective of this research is to analyze the effect of mobility limitations due to COVID-19 and the implementation of distance education strategies in school-based university programs on the reach of students who receive attention in the tutoring program of face-to-face programs at a university in southeastern Mexico. **Methods:** The research is applied, of exploratory depth, quantitative, with a non-experimental, longitudinal design. After reviewing the theoretical state of the art on tutoring and experiences in higher education, the results of 2 school-based higher education programs were analyzed through descriptive statistics. **Results:** The results show that the scope of the tutoring program in the analyzed study programs increased as the elements of the tutorial model are adapted to online communication conditions. **Conclusion:** Even though the restriction measures impose new challenges to the tutoring programs in the face-to-face university education model, the adoption of technological communication tools is much faster and more accepted by the student users, who are ultimately the beneficiaries of the tutoring programs.

Keywords: Tutoring, higher education, tutoring by electronic means, distance education.

Fecha Recepción: Enero 2021

Fecha Aceptación: Junio 2021

Introducción

El concepto de tutoría se comenzó a utilizar en Inglaterra en el siglo XVI (Bermejo, 1996), haciendo referencia a la ayuda y apoyo del aprendizaje a través de acciones interactivas, útiles y sistemáticas (González & Avelino, 2016). En México, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (2001) definió la tutoría como proceso de acompañamiento del estudiante durante su proceso formativo en las instituciones de educación superior, el cual se realiza a través de la atención personalizada o mediante atención de grupos reducidos de alumnos, a través de académicos competentes y capacitados para esta actividad, enfocándose en las teorías de aprendizaje más allá que las de enseñanza. La tutoría se ha conceptualizado como una intervención estrictamente contextualizada y específica, con una marcada definición en tareas, organización, enfoque curricular y metodología (Van Veen, Martínez, & Sauleda, 1997). Sin embargo, se considera que la tutoría es mucho más que el simple modelado, conducción o imitación que se busca en el sujeto o alumno, y se trata más de elementos estructurados que le ayudan a resolver un problema (Wood, Bruner, & Ross, 1976). El enganchamiento, la reducción de libertad, mantener la dirección, señalar características críticas, control de la frustración y demostración representan esos elementos que permiten al tutor controlar o incidir en condiciones o situaciones que enfrenta el alumno y que inicialmente están fuera de su capacidad (González & Avelino, 2016).

En la educación superior la tutoría puede verse como la relación entre un individuo con gran pericia y otro con menores habilidades y conocimientos en algún área específica (De la Cruz, Chehaybary, & Abreu, Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura, 2011). La tutoría que se da a los alumnos de educación superior tiene algunas características particulares, pues están supeditadas a elementos como: los periodos de tiempo de tiempo en el que se mantiene esa relación entre el tutor y el tutorado, la definición de competencias a desarrollar, el potencial de ayuda y el progreso de la carrera del tutelado (González & Avelino, 2016). La acción tutorial representa un reto complejo desde la definición de sus acciones y alcance (Alvarado, 2010), sobre la perspectiva en que el individuo se conduce conforme ha aprendido (Hernández G., 1998) y que a través del razonamiento se llega a cambios de ideas o de conducta (Juarez & Comboni, 2012). De esta manera, la acción tutorial se centra en el desarrollo de aprender a aprender, guiando el aprendizaje del sujeto a través de razonamientos para el cambio de ideas.

Como consecuencia del riesgo sanitario que representó para toda la población la aparición de la pandemia por el COVID-19, en México se decretaron medidas que restringieron la movilidad de toda la ciudadanía con posterioridad a Abril de 2020, situación por la que las actividades de educación superior fueron también afectadas, determinándose por acuerdo nacional entre las instituciones de educación superior del país, que se utilizaran los medios electrónicos para continuar con los servicios educativos en general. Este cambio representó no solo la incorporación emergente de la modalidad de impartición de clases, sino de la migración a plataformas tecnológicas de los demás servicios de acompañamiento y administrativos relacionadas con la educación superior (Asociación Nacional de Universidades y Escuelas de Educación Superior, 2020).

La situación descrita por las restricciones de movilidad por las condiciones sanitarias impuestas por el COVID-19, constituye una evidente afectación a la actividad tutorial necesaria en el proceso de enseñanza aprendizaje que se ha adaptado para mantener su continuidad. Por lo que la pregunta que guía esta investigación es ¿Cuál es la afectación de las restricciones resultantes del COVID-19 en cuanto al alcance o cobertura del programa de tutorías en el nivel superior? El objetivo general de la investigación es determinar el grado o porcentaje de cambio en la proporción de la población estudiantil del nivel superior que ha sido atendida con las nuevas restricciones de movilidad por el COVID-19.

Método

El diseño de este estudio es de Investigación aplicada, de profundidad exploratoria, de tipo cuantitativo, no experimental, y longitudinal. La muestra está determinada por 998 estudiantes, adscritos a la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de Campeche (UACAM), quienes constituyen el total de la población. Se recolectaron los datos estadísticos a través de la representante del Programa Institucional de Tutorías (PIT) de la FCA, los cuales comprendieron información sobre: a) Número de alumnos asignados a los tutores, b) Número de alumnos atendidos por el PIT en el semestre impar, que corresponde al periodo escolar de septiembre a diciembre de cada año, c) Número de alumnos atendidos por el PIT en el semestre par, que corresponde al periodo escolar de enero a julio de cada año. Los datos proporcionados abarcan el período de septiembre 2018 a julio 2021, correspondientes a los semestres 2018-1, 2018-2, 2019-1, 2019-2, 2020-1, 2020-2 como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Identificación de los semestres de la muestra

Semestre	Período de tiempo
2018-1	Septiembre-diciembre 2018
2018-2	Enero-julio 2019
2019-1	Septiembre-diciembre 2019
2019-2	Enero-julio 2020
2020-1	Septiembre-diciembre 2020
2020-2	Enero-julio 2021

Fuente: Elaboración propia

Para el análisis de las variables se aplicó el análisis estadístico descriptivo con los resultados que se muestran en tablas de frecuencia y gráficos. El análisis de los datos obtenidos se llevó a cabo en primer lugar de una manera general, considerando el total de los semestres tanto impares como pares, y posteriormente se procedió al análisis por separado de los semestres impares y pares, encontrando los valores máximos, mínimos, promedios y tendencias a través del uso de hoja de cálculo, llegando a las conclusiones.

Resultados

De los 998 alumnos inscritos en la FCA, el 100% de ellos fue asignado a un tutor dentro del PIT, aun cuando existe 2 programas de licenciatura presenciales en la misma área de estudio, los datos fueron analizados sin realizar la separación entre ellos, ya que esa característica no es influyente para la asignación del tutor o de los servicios que se prestan en el PIT. El Programa Institucional de Tutorías ha asignado al 100% de los alumnos de la FCA durante los 6 períodos escolares estudiados como se observa en la tabla 2.

Tabla 2. Porcentaje de alumnos asignados y atendidos dentro del PIT

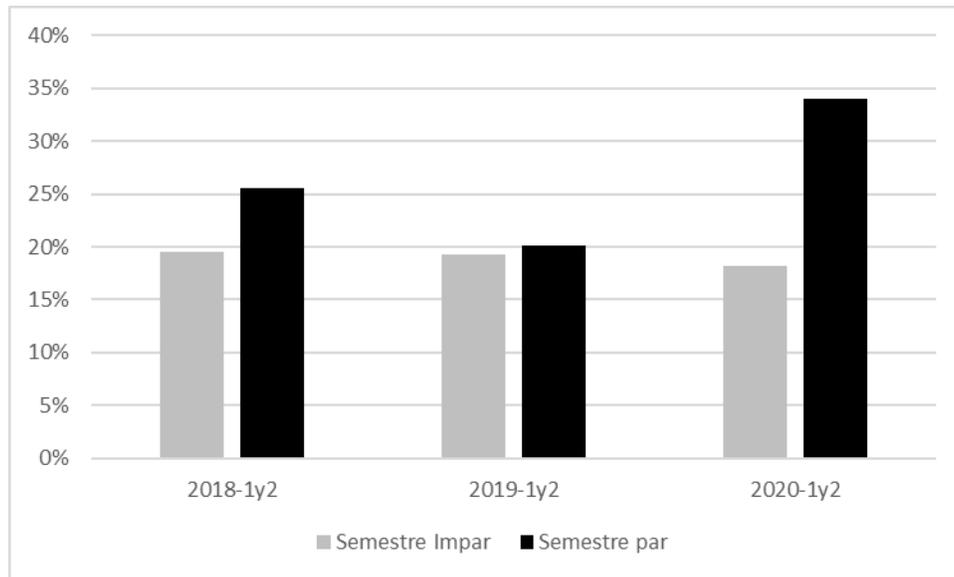
Variable	2018-1	2018-2	2019-1	2019-2	2020-1	2020-2
Asignados	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Atendidos	20%	26%	19%	20%	18%	34%

Fuente: elaboración propia

La proporción de alumnos atendidos a través de los diferentes semestres, oscila entre el 18% al 34%, notándose que el valor más alto reportado corresponde al período más reciente de 2020-2 con 34%, y que el porcentaje de atención previamente no superaba el 26%. Como se puede observar en la figura 1, los semestres pares e impares tienen un comportamiento diferente entre ellos, los semestres impares, que se refieren a los meses de septiembre a diciembre de cada año muestran porcentajes homogéneos, que van del 18% al 20%, sin

grandes variaciones entre un semestre y otro; por el contrario, en los semestres par, la variación en el porcentaje de alumnos atendidos es mayor, oscilando entre un 20% y 34%.

Figura 1. Comparativa del porcentaje de alumnos atendidos por semestre par o impar

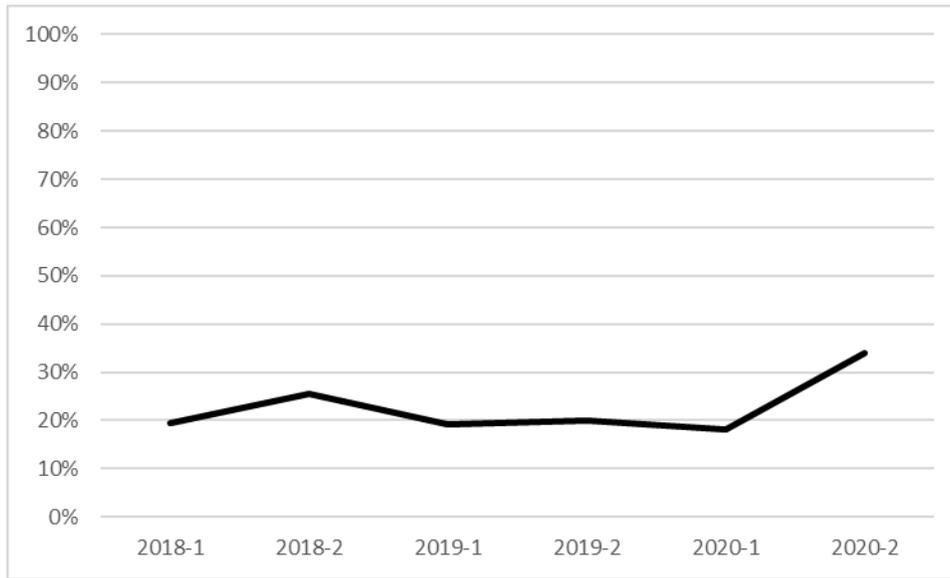


Fuente: elaboración propia

El promedio de alumnos atendidos durante los periodos estudiados es de 23%, alcanzándose el 19% en los semestres impar y 27% en los semestres par, ambos a 4 puntos porcentuales de distancia del promedio general.

En la figura 2 se puede observar que el comportamiento del porcentaje de alumnos atendidos en tutorías, tenía una tendencia ligeramente negativa o decreciente, pero que muestra un valor distante a lo esperado en el semestre 20-2.

Figura 2. Tendencia del porcentaje de alumnos atendidos en el PIT por semestre



Fuente: elaboración propia

Los valores de alumnos atendidos por semestre, que se pueden identificar con el periodo de servicio de tutorías en las condiciones de restricción sanitaria por el COVID-19 son el relativo al 2020-1 y 2020-2.

Discusión

En los programas de tutorías, se puede identificar la intención de la institución de brindar el servicio o atención a los tutorados, y por otro lado la necesidad, motivación y decisión del alumno de recibir la atención. Factores de este tipo definen las condiciones que rigen la aplicación del modelo tutorial a aplicar en cada situación, y en ocasiones este puede ser a través de atención individualizada o grupal (Ander-egg, 1999). El enfoque de la ayuda que el alumno busca, o que pretende ofrecer el programa de tutorías, puede estar destinada a tareas específicas o a desarrollar en el estudiante capacidades para aprender a aprender (Hock, Pulvers, Deshler, & Schumaker, 2001).

En los resultados obtenidos se observa un comportamiento homogéneo en la atención brindada a los alumnos dentro del Programa Institucional de Tutorías en la FCA, logrando cubrir entre el 20 y 26% de los alumnos asignados, en los periodos previos al inicio de las restricciones de movilidad por el COVID-19, notándose en el semestre 2020-1 que comprende los meses de septiembre a diciembre de 2020, el cual tiene la característica particular de ser el primer periodo escolar que de inicio a fin opera bajo las condiciones de restricciones sanitarias, una disminución de al menos 1 punto porcentual con relación al

porcentaje mínimo de atención en los semestres anteriores, para luego, en el segundo periodo que se mantuvieron prorrogadas las condiciones de movilidad restringida, el porcentaje de alumnos atendidos se incrementó drásticamente hasta niveles no alcanzados anteriormente. Este incremento en el número de alumnos atendidos puede ser motivado por problemas académicos por no obtener las calificaciones necesarias aprobatorias (Moreno, 2004), lo que podría repercutir en la deserción o baja del programa educativo; siendo el común denominador que los alumnos atribuyan este fracaso exclusivamente a causas externas, sin tomar responsabilidad en él (Abarca & Sanchez, 2005).

En cada uno de los ciclos escolares completos, que comprende un semestre impar y uno par, se puede notar que siempre los semestres impares, los iniciales, tuvieron un porcentaje menor de atención, sin embargo, también fue notorio que el porcentaje total atendido en cada uno de los semestres impares estudiados se mantuvo constante, sin variaciones significativas, a diferencia de los semestres pares que siempre estuvieron por arriba en el porcentaje de atención, y presentaron las mayores variaciones. Esta diferencia que se puede notar en el comportamiento de la atención de alumnos en el programa de tutorías en los semestres pares contra los semestres impares, puede tener su origen en las distintas necesidades académicas y operativas que se dan en cada tipo de semestre. En los semestres impares, regularmente se agregan a estudiantes de nuevo ingreso, donde pueden representar un interés común y constante de conocer los diferentes servicios que se ofrecen en el programa de tutorías, y en los semestres pares, se presenta las fechas de cierre o egreso de estudiantes, que pudieran estar mas motivados a requerir atención para resolver los problemas académicos. Esto coincide con los modelos de tutorías existentes, en primer lugar el integral, que se incluye las dimensiones académica, profesional y personal del alumno, y en segundo lugar el orientado a resolver exclusivamente dudas académicas o de aprendizaje (Arbizu, Lobato, & Del Castillo, 2005).

El alto crecimiento del porcentaje de atención en el periodo 2020-2, puede deberse al incremento en los niveles de ansiedad de los alumnos universitarios, derivados de su rendimiento académico o de otros factores que lo afectan de manera personal, aunque no se pueda precisar que se trate de una relación directa, pues en los alumnos que manifiesta tener una percepción de baja autoeficacia, tienen también los mayores niveles de ansiedad (Contreras, y otros, 2005).

Otro de los factores que pudo influir en el aumento del porcentaje de estudiantes atendidos, fue el uso de procesos automatizados a través de sistemas computacionales, que aunque

pueden representar plataformas o medios de más fácil asimilación por los alumnos, frecuentemente son criticados por la despersonalización de la atención al tutorado (Petta, Pelachaud, & Cowie, 2011), sin embargo es necesario tener en cuenta que estos sistemas de tutoría mediante computadora no se refieren a la simple acción de dar tutorías utilizando como herramienta de comunicación a los equipos de cómputo o de comunicación digital (González & Avelino, 2016), sino que comprenden la automatización de servicios o respuestas que pueden utilizar incluso inteligencia artificial.

Conclusiones

La acción tutorial está orientada a dar la atención que requiera el alumno durante su tránsito en el programa educativo, y le permita alcanzar un adecuado rendimiento académico. Sin embargo, las variables que influyen en el rendimiento académico en los estudiantes universitarios es multicausal, con factores como los personales, familiares y sociales (Contreras, Caballero, Palacio, & Pérez, 2008), entre ellos la variable relativa a la personalidad es decisiva en cuanto al control que pueda tener el alumno para responder adecuadamente ante situaciones de alta exigencia académica (Millings & Mahmood, 1999). Adicionalmente a la ansiedad que representa la expectativa de su propio rendimiento como alumno y sus relaciones interpersonales, se deben considerar otras variables de gran incidencia como la autoestima y la depresión. (Mruk, 1998). De igual manera se deben tener en cuenta las variables motivacionales y afectivas; la primera que describe la intención del alumno de querer ser y querer hacer, y la segunda que se refiere al nivel de satisfacción que percibe sobre su rendimiento académico. Se ha podido identificar que los estudiantes con mejor rendimiento académico son aquellos que presentan mejores hábitos de estudio y de conducta académica, mayor motivación intrínseca y nivel de satisfacción con el rendimiento, menor nivel de motivación instrumental y mayor nivel de satisfacción general con su actividad académica (Hernández & Pozo, 1999). El enfoque principal del acompañamiento al alumno no se debe quedar en el tema técnico y académico, sino que debe de atender las necesidades emocionales y mentales del estudiante, derivadas de su entorno personal y agravadas por el COVID-19 (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020)

Es necesario tomar en cuenta la perspectiva holística de la tutoría, debiendo incorporar los distintos roles que debe asumir el tutor: formación 1) en investigación, y 2) profesional; 3) el rol docente y 4) socializador completan sus roles básicos, complementándose por: 5) el rol

de entrenamiento, 6) de consejería académica, 7) de patrocinador y 8) de apoyo psicosocial (De la Cruz, García, & Abreu, Modelo integrador de la tutoría de la dirección de tesis a la sociedad del conocimiento, 2006).

La tutoría debe comprenderse como un elemento indispensable en la formación universitaria, compartiendo sus fines y dedicada a contribuir a sus objetivos, a través de facilitarle al alumno: la adaptación a la universidad, el aprendizaje y rendimiento académico, la orientación curricular y profesional; para realizar estos fines, la tutoría debe ser incluida como una pieza clave en la planeación académica de la universidad y contar la estructura necesaria para su funcionamiento (González & Avelino, 2016).

Futuras líneas de investigación

Los resultados de este trabajo de investigación plantean una gran cantidad de interrogantes que pueden ser resueltas en investigaciones futuras. Al conocer la mayor incidencia inicial de atención a usuarios del PIT en tiempos del COVID, es tarea de la actividad científica del profesorado indagar en: a) La relación que existe entre el incremento en las solicitudes de atención, la edad de los solicitantes, y el grado de estudios o semestre que está cursando el alumno, como medio para comprender las diferentes necesidades ante el PIT entre los cohortes generacionales o grado de avance escolar; b) Los factores específicos que motivaron el incremento en las solicitudes de atención, para conocer si fueron de orden académico, administrativo, de apoyo psicológico; y, c) Las necesidades de servicios ante el PIT en atención a rasgos sociodemográficos de los alumnos, para comprender, de manera comparada, requerimientos específicos en atención al género, edad, nivel socioeconómico, grupo étnico e incluso rendimiento escolar precedente.

De igual manera, el estudio de los efectos causados en el personal universitario de apoyo y docente resulta también de gran interés para su investigación desde los distintos puntos de vista mencionados anteriormente.

Referencias

- Abarca, A., & Sanchez, M. A. (2005). La deserción estudiantil en la educación superior: el caso de la Universidad de Costa Rica. *Revista electrónica "Actualidades investigativas en Educación"*, (5), pp. 1-22.
- Alvarado, M. (2010). *El aprendizaje y las tutorías en los universitarios*. Guadalajara: Editorial Universitaria, Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias de la Salud.
- Ander-egg, E. (1999). *Diccionario de pedagogía*. Argentina: Magisterio de rio de la plata.
- Arbizu, F., Lobato, C., & Del Castillo, L. (2005). Aglunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de psicodidáctica*, 10(1), pp.7-21.
- 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*. Mexico, D.F.: ANUIES.
- Asociacion Nacional de Universidades y Escuelas de Educación Superior. (2020). *ANUIES. Obtenido de Acuerdo Nacional por la Unidad en la Educación Superior frente a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19*: https://web.anuies.mx/files/Acuerdo_Nacional_Frente_al_COVID_19.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *La educación superior en tiempos de COVID-19*. Washinton, D.C.: BID.
- Bermejo, B. (1996). Fundamentos de acción tutorial. *Cuestiones Pedagógicas*, (12), pp.243-266.
- Contreras, F., Espinosa, J. C., Esguerra, G., Haikal, A., Polanía, A., & Rodríguez, A. (2005). Autoeficacia, ansiedad y rendimiento académico en adloscentes. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 1(2), pp. 183-194.
- Contreras, K., Caballero, C., Palacio, J., & Pérez, A. M. (2008). Factores asociados al fracaso académico en estudiantes universitarios de Barranquilla (Colombia). *Psicología desde el Caribe*, (22), pp. 110-135.
- De la Cruz, G., Chehaybary, E., & Abreu, L. F. (2011). Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. *Revista de la Educación Superior*, 40(157), pp.190-209.

- De la Cruz, G., García, T., & Abreu, L. F. (2006). Modelo integrador de la tutoría de la dirección de tesis a la sociedad del conocimiento. *Revista Mexicana de la Investigación Educativa*, 11(31), pp. 1363-1388.
- Gaviria, A. (2002). *Los que suben y los que bajan. Educación y movilidad social en Colombia*. Bogotá: Fedesarrollo.
- González, A., & Avelino, I. (2016). Tutoría: una revisión conceptual. *Revista de Educación y Desarrollo*, 38, pp 57-68.
- Hernández, G. (1998). Descripción del paradigma sociocultural y sus aplicaciones e implicaciones educativas. En *Paradigmas en Psicología de la Educación* (págs. 211-246). México, D.F.: Paidós.
- Hernández, J., & Pozo, C. (1999). El fracaso académico en la Universidad: Diseño de un sistema de evaluación y detección temprana. *Psicología Educativa*, 5(1), pp. 27-40.
- Hock, M. F., Pulvers, K. A., Deshler, D. D., & Schumaker, J. B. (2001). The effects on after-school tutoring program on the academic performance of at-risk students and students with LD. *Remedial and Special Education*, 22(3), pp. 172-186.
- Juárez, J. M., & Comboni, S. (2012). Epistemología del pensamiento complejo. *Reencuentro: Sujeto, subjetividad y Educación Superior*, 65, pp.38-51.
- Millings, E., & Mahmood, Z. (1999). Student mental health: A pilot study. *Counselling Psychology Quarterly*, 12(2), pp. 199-210.
- Moreno, M. (2004). La atención de problemas académicos en los estudiantes de la división de ingenierías. Reflexiones y estrategias. *Zona Próxima. Revista del Instituto de Estudios Superiores de Educación. Universidad del Norte*, (5), pp.112-123.
- Mruk, C. (1998). *Auto-estima. Investigación, teoría y práctica*. Bilbao: Desclee de brouwer.
- Petta, P., Pelachaud, C., & Cowie, R. (2011). *Emotion-oriented systems - The humane hadbook*. New Yourk: Springer.
- Reyes, S. L. (2004). El bajo rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Una aproximación a sus causas. *Revista Theorethicos*, 4 (19), Recuperado de: <http://www.ufg.edu.sv/ufg/theorethikos/Junio04/ebr.html>.
- Van Veen, D., Martínez, M. A., & Sauleda, N. (1997). Los modelos de tutoría: un escenario necesario para la formación del profesorado. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (28), pp.119-130.
- Wood, D., Bruner, J. S., & Ross, G. (1976). The role of tutoring in problem solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 17, pp.89-100.

