



*Aseorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.  
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada, Toluca, Estado de México. 7223898478*

RFC: AT1120618V12

**Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.**

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

**Año: VIII**

**Número: Edición Especial.**

**Artículo no.:3**

**Período: Febrero, 2021**

**TÍTULO:** 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.

**AUTOR:**

1. Dr. José Luís Díaz Roldán.

**RESUMEN:** La tutoría es una práctica fundamental en la educación superior que está orientada a disminuir el abandono escolar y el rezago académico. El tutor es el encargado de brindar orientación y acompañamiento al tutorado en las áreas personal, social, académica y profesional. Durante la pandemia por COVID-19, las tutorías presenciales fueron suspendidas y existía la necesidad de mantener vivo el vínculo tutor-tutorado. Fue así como a partir de otoño del 2020, la Universidad Autónoma de Tamaulipas implementó un modelo de atención tutorial remota a través de software incrustado en Microsoft Teams. Aunque es pronto para establecer la eficiencia y la eficacia del modelo, los primeros resultados son favorables, pues la solución de software ha apoyado positivamente la actividad tutorial.

**PALABRAS CLAVES:** Administración, Programa de tutorías, COVID-19, Microsoft Teams, Educación Superior.

**TITLE:** Administration of the tutorial practice in times of COVID-19: addressing the special needs of university students through online tutoring.

**AUTHOR:**

1. Dr. José Luis Díaz Roldán.

**ABSTRACT:** Tutoring is a fundamental practice in higher education that is aimed at reducing dropouts and academic lag. The tutor is in charge of providing guidance and support to the tutored in the personal, social, academic and professional areas. During the COVID-19 pandemic, face-to-face tutorials were suspended and there was a need to keep the tutor-tutored bond alive. This is how, starting in the fall of 2020, the Autonomous University of Tamaulipas implemented a remote tutorial service model through software embedded in Microsoft Teams. Although it is early to establish the efficiency and effectiveness of the model, the first results are favorable since the software solution has positively supported the tutorial activity.

**KEY WORDS:** Administration, Tutoring Program, COVID-19, Microsoft Teams, Higher Education.

**INTRODUCCIÓN.**

La tutoría es un mecanismo implementado por las instituciones educativas con el objetivo de disminuir las problemáticas asociadas al abandono escolar y al rezago académico (De la Cruz Flores, 2018).

El origen de la tutoría se considera en la Odisea, obra épica del poeta griego Homero, a quien se le atribuye la autoría en el siglo VI a. C., en este documento relata. Cuando Odiseo debe ir a la guerra, antes de partir deja a su hijo Telémaco bajo la tutela de su amigo Mentor, así Mentor asume la tutela de guía, consejero, convirtiéndose en el responsable de la educación física e intelectual y espiritual de Telémaco (Lindbo y Schultz, 1998; Young y Wright, 2001).

La Tutoría muestra la relación entre una persona en proceso de formación (Tutorado), la cual se acerca o acude a una persona con profesión y/o disciplinada, el cual se convertirá en guía y mentor (Tutor).

En la práctica de la acción tutorial se deben considerar tres elementos fundamentales, el alumno, el profesor y la institución, ya que esta última proporciona valor adicional en proceso de la Educación Superior, por tal el enfoque y valor que Rodríguez (2004) le atribuye a la importancia de cada elemento es:

- Alumno-Tutorado. La acción tutorial es un servicio adicional, le agrega información, formación, le guía en su proceso formativo, por tal es fundamental en su aprendizaje, aportando valores éticos y morales, competencias académicas y profesionales, fundamentales en su madurez.
- Profesor-Tutor. Le permite revalorizar y optimizar su práctica docente, enriquece modos de trabajo, identifica prioridades, dinamiza clases, evalúa metodologías, privilegia plan de estudio, permitiéndole participar en actividades de estudio curriculares para la institución.
- La Institución. Afloran necesidades, déficits, insuficiencias en los planes de estudio, en la Institución que inciden en el alumnado y en su desarrollo personal y profesional, puede provocar el abandono académico.

Por tal, el programa de tutoría se encarga de gestionar, canalizar e implementar recursos y servicios para promover el desarrollo de los alumnos en diversas dimensiones. Para esto, se cuenta con la figura del tutor, quien actúa como un acompañante de los alumnos y como un facilitador de situaciones en el mundo académico universitario. Aunque el rol de tutor, de manera habitual, lo tiene un docente, también podría adoptar esta guía otro estudiante.

Hablar de tutoría es referirse a un fértil campo de posibilidades de actuación, ya que es en sí misma un área en donde inciden muchas otras; por ejemplo, López Gómez (2017) identifica a la tutoría como un tema de investigación actual desde diversos ángulos y con variadas concepciones y objetivos. En esta pluralidad destaca el apoyo, la asesoría, la guía, la orientación, la formación y la información con una perspectiva integral a lo largo de dimensiones personales, sociales, académicas y profesionales.

Lobato, et al. (2016) añaden de manera concreta que la tutoría contemporánea debe orientarse también a los proyectos personales y profesionales de los estudiantes. Todo esto, está fundamentado en un verdadero compromiso del estudiante y en procesos frecuentes de reflexión. Para Lobato, et al. (2016), es así como la implementación práctica de los programas tutoriales implica cambios en la cultura universitaria, formación para el profesorado, cambios organizativos en las instituciones y la presencia de las TIC. En este sentido, es común que también se hable de la e-tutoría y de plataformas tecnológicas que apoyan este programa. Las tecnologías brindan flexibilidad al proceso tutorial y amplían las posibilidades de comunicación entre tutor y tutorado.

Por su parte, González-Palacios y Avelino-Rubio (2016), además de relacionar a la tutoría con la educación, la ubican en el campo de la psicología como un concepto interesante y detonador de inquietud investigativa.

### **Contexto y propósito tutorial.**

El presente trabajo se ubica en el contexto de la Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT), México. Para comprender lo aquí expuesto es necesario saber que las especialidades otorgadas en la institución tienen una trayectoria escolar de nueve periodos académicos (solamente en algunas especialidades son 10), cada periodo se integra por 16 semanas lectivas presenciales, o virtuales, como es el caso actual por la pandemia. Por tal, se consideran del primero hasta el noveno periodos necesarios para cubrir el plan curricular académico establecido, de acuerdo con la Secretaría Académica de la UAT. Ante esta distribución, es recomendado adecuar los tiempos y planes de estudio, con los eventos y/o reuniones tutoriales, de manera presencial o virtual. Para que el tutorado-alumno encuentre un sustento meritorio en la tutoría, se han dividido en tres bloques principales estas actividades.

El primer bloque comprende los periodos primero, segundo, tercero y cuarto. Estos se consideran un inicio de particular importancia en la institución. En este sentido, Spady (1971), en los dos primeros años de estudio en promedio, encontró seis predictores de deserción estudiantil: integración académica, integración social, estado socioeconómico, género, calidad de la carrera y los resultados académicos en cada ciclo escolar. Las clases virtuales podrían considerarse como una causa adicional. De ahí que la importancia y seguimiento a cada alumno sea prioridad en los periodos iniciales.

En varias especialidades, en el bloque de quinto a séptimo semestre, el alumno ubicado y centrado requiere realizar el Servicio Social y sus Prácticas Profesionales. Los tutores ofrecen información y experiencia empírica, para la mejor opción en la toma de esta decisión dentro de las áreas de especialidad del Tutorado.

Finalmente, desde octavo al último periodo, el alumno debe establecer un plan cronológico y detallado a su egreso, manteniendo como objetivo la titulación, justo al año siguiente (no más) de concluida la formación académica.

## **DESARROLLO.**

### **Las necesidades de los alumnos universitarios en los tiempos del COVID-19.**

Durante la contingencia sanitaria por COVID-19, la presencialidad escolar fue reemplazada por alternativas virtuales. Mientras las actividades académicas intentaban sobrevivir con muchos esfuerzos en un escenario tan inesperado como incierto, la tutoría se volvió más necesaria que nunca. Los alumnos que participaban en procesos académicos que habían sido migrados a entornos virtuales, seguían requiriendo un acompañante, un orientador, un guía. Por su parte, la sociedad, estremecida por los efectos de la pandemia, reflejaba dolor, miedo, incertidumbre y estrés.

Los alumnos, en medio de este difícil contexto, no podían prescindir de su tutor. De esta manera, las instituciones educativas implementaron estrategias para mantener viva la comunicación entre el tutor y el tutorado a pesar de las condiciones poco habituales que se vivían en el mundo. Entonces, las

herramientas de colaboración como ZOOM, Google Meet y Microsoft Teams fueron ampliamente utilizadas, así como también las redes sociales como Facebook o Whatsapp.

### **La tutoría en línea durante la pandemia: el caso de la Universidad Autónoma de Tamaulipas.**

En la UAT se utilizó Microsoft Teams (Microsoft, 2020) como plataforma tecnológica principal para todas las actividades docentes y administrativas desde el periodo de primavera de 2020. Aunque ya se realizaban algunas reuniones por este medio para conducir tutorías, fue hasta el periodo de otoño 2020, cuando se estableció oficialmente un modelo de atención tutorial centrado en Microsoft Teams. De manera automatizada, se creó un Team para cada tutor, en donde se incluyeron todos sus tutorados. Estos, a su vez, fueron segmentados a través de distintos canales según el semestre que cursaban.

La solución informática integrada con Microsoft Teams que implementó la Universidad Autónoma de Tamaulipas es una novedosa aplicación que funciona totalmente en línea. Fue creada por el departamento de sistemas de la Universidad con el objetivo de convertirse en un punto de encuentro y en un medio de gestión y seguimiento de la práctica tutorial. Esta solución aprovecha toda la funcionalidad de Microsoft Teams y añade elementos particulares propios de la tutoría. Además, es un medio de información selectivo, esto es, no muestra los mismos recursos a todas las personas. Por el contrario, hace una diferenciación según el rol y los atributos de cada usuario; por ejemplo, los tutores observan el menú que se muestra en la Figura 1 mientras que los alumnos observan opciones diversas de acuerdo con el semestre que cursan en ese momento (ver Figura 2). Las temáticas centrales de cada momento tutorial se describen en la Tabla 1. Cabe destacar que los alumnos de primer semestre participan en un cuarto momento en donde se abordan las secuencias curriculares.



Figura 1. Recursos del tutor implementados a través de un menú dentro de la plataforma Microsoft Teams.



Figura 2. Ejemplo de recursos en línea para los alumnos.

Semestre	Primer momento	Segundo momento	Tercer momento
<b>Primero</b>	Videos sobre TEAMS, objetivos del programa educativo, expectativa y compromiso con la tutoría, estilos de aprendizaje.	Reglamento universitario, reglamento de tutorías, becas y movilidad, conociendo la universidad.	Historia de la universidad, reflexión.
<b>Segundo</b>	Perfil profesional, cuerpos académicos.	Inteligencia emocional.	Secuencias curriculares.
<b>Tercero</b>	Idiomas, importancia de aprender inglés.	Administración del tiempo.	Secuencias curriculares.
<b>Cuarto</b>	Trabajo colaborativo.	Liderazgo.	Secuencias curriculares.
<b>Quinto</b>	Asertividad y comunicación asertiva.	Netiqueta, buen uso de redes sociales.	Secuencias curriculares.
<b>Sexto</b>	Técnicas de lectura rápida, métodos de estudio.	Vida saludable.	Secuencias curriculares.
<b>Séptimo</b>	Importancia del título universitario, opciones de titulación.	Educación y cultura ambiental.	Secuencias curriculares.
<b>Octavo</b>	Perfil de egreso.	Bolsa de trabajo.	Secuencias curriculares.
<b>Noveno</b>	Currículum personal.	Entrevista de trabajo.	Secuencias curriculares.

Tabla 1. Temas abordados en los momentos tutoriales en cada periodo.

Los recursos de cada sesión fueron creados con la herramienta Genially (Genially, 2020), e incorporan videos, mensajes, infografías y actividades. Las reuniones se realizan a través de las funcionalidades que ofrece Microsoft Teams, para lo cual, el tutor programa los encuentros y avisa a sus tutorados (Figura 3).



Figura 3. Aviso e invitación a las sesiones tutoriales.

En cada reunión, el tutor se entrevista con sus tutorados en tiempo real, atiende las situaciones que se le presenten, resuelve las dudas e inquietudes de los estudiantes y canaliza las necesidades particulares de cada alumno. También agenda encuentros adicionales de carácter individual cuando es necesario. Estos pueden realizarse a través de las funcionalidades del chat como conversaciones de texto, o bien, en audio o vídeo.

Si bien es cierto que esta primera versión del sistema de tutorías a través de Microsoft Teams irá evolucionando para aumentar su robustez, versatilidad y facilidad de uso, la versión actual es un punto de inicio que apoya los objetivos de la tutoría desde su concepción.

### **CONCLUSIONES.**

El acompañamiento tutorial en la Educación Superior es un mecanismo que está orientado al desarrollo integral del estudiante; sin embargo, la pandemia por COVID-19 impuso restricciones importantes a las actividades académicas presenciales y la práctica tutorial no fue la excepción. Como respuesta, las instituciones educativas han implementado una amplia variedad de alternativas virtuales que permiten dar cumplimiento a las actividades de tutoría. En todos los casos, el objetivo que se persigue es apoyar al alumnado en su trayecto académico en medio de las situaciones adversas que tiene que enfrentar en la actualidad.

Si bien la tutoría había podido prescindir de la tecnología en el pasado, la realidad contemporánea hace que ambas se combinen positivamente en favor de los estudiantes. No es que se trate de una nueva tutoría, sino del aprovechamiento innovador de un medio tecnológico para alcanzar los fines esenciales de la práctica tutorial.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

1. De la Cruz Flores, D. G. (2018). Tutoría en Educación Superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. CPU-e, Revista de Investigación Educativa, 25,

34–59. <https://doi.org/10.25009/cpue.v0i25.2537>

2. Genially. (2020). Genially. <https://www.genial.ly/es>
3. González-Palacios, A., & Avelino-Rubio, I. (2016). Tutoría: una revisión conceptual. *Revista de Educación y Desarrollo*, 57–68.  
[http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/38/38\\_Gonzalez\\_Palacios.pdf](http://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/38/38_Gonzalez_Palacios.pdf)
4. Lobato, C., Nagore, F., & Bilbao, G. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *Educación*, 52(2), 379–398. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/educar.726>
5. Lindbo, T y Schultz, K (1998) The Role of Organizational Culture and Mentoring in Mature Worker Socialization Toward Retirement. *Public Productivity & Management Review*. 22(1), 49-59.
6. López Gómez, E. (2017). El concepto y las finalidades de la tutoría universitaria : una consulta a expertos. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*.
7. Microsoft. (2020). MSTeams. <https://teams.microsoft.com>
8. Rodríguez, S. (2004). La Acción Tutorial en la Universidad: un Eje en el Desarrollo de Competencias Profesionales en las EEES. Universidad de Sevilla. 4.
9. Spady, W. (1971) Dropouts from higher education: toward an empirical model. *Interchange*. 19(2), 38-62.
10. Young, C. y Wright, J. (2001). Mentoring: The Components for Success. *Journal of Instructional Psychology*. 28(3). 202-207.

#### **DATOS DEL AUTOR.**

1. **José Luis Díaz Roldán**. Doctor en Economía y Administración de Empresas. Centro de trabajo: Universidad Autónoma de Tamaulipas. Actividad: Profesor Investigador. País: México. Correo Electrónico: [droldan@uat.edu.mx](mailto:droldan@uat.edu.mx)

**RECIBIDO:** 2 de diciembre del 2020.

**APROBADO:** 14 de diciembre del 2020.