

<https://doi.org/10.23913/ride.v14i27.1686>

Artículos científicos

La tutoría académica universitaria en tiempos de covid-19: oferta y promoción de los servicios educativos y apoyos institucionales

University academic tutoring in times of pandemic: offer and promotion of educational services and institutional support

Acompanhamento acadêmico universitário em tempos de covid-19: oferta e promoção de serviços educativos e apoios institucionais

Reyna Isabel Roa Rivera

Universidad Autónoma de Baja California, México

reyna.roa@uabc.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-7700-6107>

Resumen

Con la pandemia por covid-19, las instituciones de educación superior (IES) en México enfrentaron retos mayúsculos que las obligaron a emprender acciones creativas e innovadoras para reorganizar sus funciones sustantivas de docencia, investigación, vinculación y extensión. En este contexto, la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) emitió un Plan de Continuidad Académica con directrices dirigidas al trabajo remoto y al abordaje de los procesos y servicios académico administrativo. En esta línea de mandato, la Facultad de Pedagogía e Innovación Educativa (FPIE), institución formadora de docentes, diseñó y aplicó estrategias como la tutoría para no detener los aprendizajes y apoyar el seguimiento del trayecto formativo del tutorado. Esta investigación, por tanto, tiene por objetivo describir la tutoría académica llevada a cabo en tiempos de covid-19, en especial en lo relacionado con los servicios y apoyos institucionales que oferta y promociona la universidad. Para ello, se utilizó un método mixto, donde participaron 12 docentes tutores a los cuales se aplicó un cuestionario que describe el perfil del sujeto y una entrevista estructurada que agrupó tres grandes dimensiones para una mejor interpretación del discurso: a) conocimiento institucional, b) seguimiento académico y c) medios de comunicación. Los resultados demuestran una tutoría que diversificó sus estrategias de difusión y atención, pues empleó

herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica; además, el trabajo tutorial intensificó su carácter formativo, informativo y orientador en la difusión y seguimiento de los servicios educativos y apoyos institucionales. Por tanto, se concluye que los nuevos escenarios y contextos educativos provocados por la pandemia han obligado a las universidades a reconfigurar la tutoría hacia otros esquemas de conceptualización, funcionamiento, instrumentación y evaluación.

Palabras clave: covid-19, tutoría académica, tutor, educación superior.

Abstract

With the COVID-19 pandemic, Higher Education Institutions (HEIs) in Mexico faced major challenges, undertook creative and innovative actions to reorganize their substantive functions of teaching, research, outreach and extension. In this context, the Autonomous University of Baja California (UABC) issued an Academic Continuity Plan with guidelines for remote work and the approach to academic-administrative processes and services. Under this line of mandate, the Faculty of Pedagogy and Educational Innovation (FPIE), a teacher training institution, launches initiatives to not stop learning, where the tutoring carried out tasks of dissemination and monitoring of the formative journey of the tutored. This research aims to describe the academic tutoring experienced in times of COVID-19, in relation to the institutional services and supports offered and promoted by the university. A mixed method was used, 12 tutor teachers participated, a questionnaire was applied that describes the subject's profile and a structured interview that grouped three large dimensions for a better interpretation of the discourse: a) institutional knowledge, b) academic follow-up and c) means of communication. communication. A tutorial was found that diversified its dissemination and attention strategies, by using synchronous and asynchronous communication tools; the tutorial work intensified its formative, informative and guiding nature in the dissemination and monitoring of educational services and institutional support. It is concluded that, the new scenarios and educational contexts caused by the pandemic, universities are obliged to reconfigure and evolve tutoring towards other conceptualization, operation, instrumentation and evaluation schemes.

Keywords: COVID-19, academic tutoring, tutor, higher education.

Resumo

Com a pandemia de covid-19, as instituições de ensino superior (IES) no México enfrentaram grandes desafios que as forçaram a empreender ações criativas e inovadoras para reorganizar as suas funções substantivas de ensino, investigação, extensão e extensão. Nesse contexto, a Universidade Autônoma da Baixa Califórnia (UABC) emitiu um Plano de Continuidade Acadêmica com diretrizes voltadas ao trabalho remoto e abordando processos e serviços acadêmico-administrativos. Nesta linha de mandato, a Faculdade de Pedagogia e Inovação Educativa (FPIE), instituição de formação de professores, desenhou e aplicou estratégias como a tutoria para não parar de aprender e para apoiar o acompanhamento do percurso formativo do tutor. Esta pesquisa, portanto, tem como objetivo descrever a tutoria acadêmica realizada em tempos de covid-19, especialmente em relação aos serviços e apoios institucionais oferecidos e promovidos pela universidade. Para isso, utilizou-se um método misto, onde participaram 12 professores tutores, aos quais foram aplicados um questionário descrevendo o perfil do sujeito e uma entrevista estruturada que agrupou três grandes dimensões para uma melhor interpretação do discurso: a) conhecimento institucional, b) acompanhamento acadêmico e c) mídia. Os resultados demonstram uma tutoria que diversificou suas estratégias de divulgação e atenção, uma vez que utilizou ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona; Além disso, o trabalho tutorial intensificou o seu carácter formativo, informativo e orientador na divulgação e acompanhamento dos serviços educativos e apoios institucionais. Conclui-se, portanto, que os novos cenários e contextos educacionais provocados pela pandemia obrigaram as universidades a reconfigurar a tutoria em direção a outros esquemas de conceituação, funcionamento, instrumentação e avaliação.

Palavras-chave: covid-19, tutoria acadêmica, tutor, ensino superior.

Fecha Recepción: Mayo 2023

Fecha Aceptación: Noviembre 2023

Introducción

La contingencia sanitaria desencadenada por la pandemia de covid-19 ha tenido un impacto significativo en las instituciones de educación superior, pues ha transformando fundamentalmente “los contextos de implementación del currículo” (Cepal-Unesco, 2020, p. 4). En esta nueva realidad, las plataformas educativas basadas en tecnología se han convertido en aliadas primordiales para brindar condiciones de aprendizaje a distancia y promover el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes. De hecho, la necesidad de adaptarse a la contingencia por el covid-19 llevó a las instituciones educativas

a digitalizar los procesos y servicios educativos (incluida la tutoría) y a promover su oferta y promoción en línea (Vales *et al.*, 2009).

En este contexto de pandemia, la Universidad Autónoma de Baja California (UABC) ha respondido a las demandas sanitarias y las indicaciones de organismos nacionales e internacionales, por lo que ha priorizado el distanciamiento social y físico para preservar la salud pública. Como respuesta, la UABC ha desarrollado un documento innovador conocido como *El plan de continuidad académica*, el cual establece directrices para una oferta de educación completamente en línea, lo cual ha exigido que todas las funciones académicas se trasladen a una modalidad virtual emergente.

Sin embargo, dado que la pandemia se ha prolongado y ha afectado a diversas áreas de la vida social, el plan tuvo que ser actualizado más recientemente (el 25 de mayo de 2022) para poder concluir con éxito el periodo escolar 2020-1 (enero-junio). Esta actualización del mencionado documento aborda específicamente las actividades académicas, administrativas y de servicios educativos no presenciales que continuarán desarrollándose en línea.

Posteriormente, el 19 de julio de 2021, la UABC emitió un comunicado con nuevas disposiciones para el inicio de las actividades académicas, programas, servicios y apoyos institucionales correspondientes al periodo escolar 2021-2 (agosto-diciembre). El propósito de este comunicado fue informar a los alumnos, personal académico, administrativo, de servicios, así como a padres de familia y la sociedad en general sobre las disposiciones previstas para ese periodo escolar, cuando algunos servicios educativos e instituciones comenzaron a transitar gradualmente hacia modalidades semipresenciales, pues, a pesar de las lecciones aprendidas, algunos procesos de atención estudiantil continuaron ofreciéndose en formato digital.

Siguiendo las instrucciones institucionales relacionadas con el *Plan de continuidad académica*, durante los semestres 2020-1 y 2020-2, la FPIE implementó una serie de criterios y medidas internas para su organización. Por ejemplo, estableció un modelo pedagógico-tecnológico que sirviera como eje conductor del proceso de enseñanza y aprendizaje a distancia, y se determinó que las actividades académicas y administrativas debían mantenerse en línea. Para lograrlo, se emitieron directrices que incluían mantener cerrados los espacios de uso colectivo, permitir que la planta docente continuara trabajando en modalidad virtual y comunicar con la Facultad a través de correo electrónico, teléfono y redes sociales. También se enfatizó la alineación del trabajo docente con sus funciones sustantivas y la formación y capacitación docente en tecnologías para la enseñanza en *blackboard*. Durante

los periodos escolares posteriores, 2021-1 y 2021-2, las disposiciones internas emitidas por la FPIE a la comunidad docente y estudiantil estuvieron en concordancia con las acciones institucionales publicadas por la universidad en su portal informativo.

Esta realidad del distanciamiento físico, el servicio de tutoría académica adquirió un papel fundamental en el proceso educativo al facilitar el seguimiento del trayecto formativo del alumno. Sin embargo, los tutores, además de sus funciones docentes, tuvieron que desarrollar habilidades adicionales en materia de comunicación mediada por las TIC, de modo que pudieran orientar a los tutorados en cuestiones académicas, psicosociales y socioemocionales, y mantener una comunicación constante con otras áreas competentes para brindar apoyo integral a los estudiantes.

Por lo anterior, resulta de vital importancia valorar las experiencias y los aspectos relacionados con la tutoría académica experimentada durante los periodos escolares afectados por la pandemia. Específicamente, se debe centrar el esfuerzo en aquellos aspectos vinculados con la difusión y promoción de los servicios educativos y apoyos institucionales, es decir, rescatar la voz de los tutores y recoger sus testimonios sobre la acción tutorial es fundamental. Esto permitirá, a corto o mediano plazo, identificar áreas de oportunidad relacionadas con el aprendizaje de las funciones tutoriales y proponer nuevas directrices que fortalezcan la tutoría universitaria institucional. Además, la innovación en ideas y estrategias significativas es esencial para abordar cuestiones curriculares, seguimiento, acompañamiento y evaluación del impacto de la tutoría en la formación del estudiante para brindar una asistencia académica más efectiva, optimizada y pertinente.

Con base en las anteriores reflexiones, la presente investigación procura analizar y comprender diversos elementos que influyeron en la tutoría académica en tiempos de contingencia sanitaria, los cuales impactaron de manera directa o indirecta en el proceso educativo y el rendimiento de los alumnos. Asimismo, el estudio se adentra en una comprensión de los procesos de la tutoría universitaria, las variables que afectan su ejercicio y qué factores deben considerarse para una acción tutorial organizada, estructurada y planificada. El alcance de la investigación, por ende, se centra en mejorar la calidad del proceso educativo institucional y en contribuir a la creación de condiciones y mecanismos flexibles que fortalezcan las bases conceptuales de la tutoría, su práctica, implementación y evaluación.

En síntesis, el objetivo de este estudio es describir la percepción de los tutores en relación con la tutoría académica en tiempos de pandemia. Con ello, se busca conocer sus

experiencias y testimonios acerca de su acción tutorial, particularmente en lo que respecta a la oferta y promoción de servicios educativos y apoyos institucionales durante los periodos escolares 2020-1 al 2021-2. El propósito es generar propuestas de cambio e innovaciones en los procesos de organización y funcionamiento de la tutoría en la Facultad de Pedagogía e Innovación Educativa.

El proceso formativo desde un enfoque humanista

En el modelo educativo basado en la perspectiva humanista, el estudiante es considerado el centro del quehacer pedagógico. Al respecto, Aizpuru Cruces (2008) señala lo siguiente

[El estudiante es] un ser con iniciativa, con necesidad de crecer, autodeterminado, activo y capaz de resolver problemas, es un participante activo durante todo el proceso de aprendizaje, [mientras que el profesor] es facilitador de la capacidad de autorrealización de sus estudiantes; fomenta las actividades autodirigidas, el autoaprendizaje, el espíritu cooperativo y la creatividad. [En cuanto al proceso de aprendizaje], el ser humano debe ser estudiado como una totalidad, aunque con una personalidad o núcleo estructurado propio, en constante desarrollo, e inmerso en un contexto social (p. 39).

Por otra parte, la psicología humanista (De la Cruz Flores, 2017) indica que el trabajo intrapersonal e interpersonal entre tutores y estudiantes permite desarrollar competencias para la interacción social y proporciona herramientas para el equilibrio personal y la autorrealización del individuo. Además, contribuye a la formación integral de la personalidad del alumno al crear ambientes de convivencia, empatía, colaboración, responsabilidad y respeto en el aula, lo que les permite alcanzar sus metas personales y profesionales.

Este enfoque humanista, que también se encuentra en el modelo educativo de la UABC (UABC, 2018), se basa en principios orientadores que se centran en la misión, visión y filosofía educativa, enfocados en los actores clave del proceso educativo. Además, está fundamentado “filosófica y pedagógicamente en el humanismo, que destaca la concepción del ser humano como una persona integral; [así como en] el constructivismo, que promueve un aprendizaje activo y centrado en el alumno; y la educación a lo largo de la vida” (p. 33).

Esta filosofía, a través de los componentes de flexibilidad curricular, formación integral y sistema de créditos, ubica a la tutoría como un elemento vital en el proceso

formativo del alumno. En esta línea, Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Anuies) (2000) conceptualiza la tutoría como el acompañamiento del tutorado a lo largo de su adaptación al entorno universitario y su seguimiento académico, desde su ingreso hasta la conclusión de sus estudios.

La educación en los escenarios emergentes del covid-19

De acuerdo con la información publicada por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), “más de 1.200 millones de estudiantes de todos los niveles de enseñanza, en todo el mundo, habían dejado de tener clases presenciales en la escuela. De ellos, más de 160 millones eran estudiantes de América Latina y el Caribe” (Cepal-Unesco, 2020, p. 1). Esta situación evidenció las brechas existentes en el acceso a la tecnología, así como los desafíos y oportunidades para una educación global.

En México, la Anuies (2021) presentó un informe sobre la encuesta nacional a estudiantes en relación con su formación académica durante la pandemia, en el cual proporciona una caracterización completa de los sujetos encuestados e incluye recomendaciones relevantes que pueden ser aprovechadas desde la tutoría académica. Estas sugerencias abarcan la generación de mecanismos de apoyo y acompañamiento para aquellos en desventaja socioeconómica, la evaluación y atención de los aprendizajes rezagados para alcanzar los objetivos del programa educativo, el enfoque en cuestiones de salud física, emocional y violencia de género, así como procesos de seguimiento de avances y logros en la formación de los estudiantes.

Además, la emergencia sanitaria del covid-19 impactó las estructuras de las instituciones educativas responsables de la formación de profesionales de la educación en México. Según la Unesco (2021) en su documento *Formadores de docentes en seis países de América Latina*, estos actores desempeñan un papel estratégico en el fortalecimiento de un sistema educativo. “Los formadores y su quehacer constituyen modelos pedagógicos de gran incidencia en el modo en que los docentes en etapa de formación se desempeñarán a la hora de ejercer su profesión” (p. 11). Esto se debe a que poseen una visión integradora, competencias disciplinares, conocimiento tácito y práctica profesional que son factores clave en la transferencia de calidad en su práctica educativa.

La tutoría universitaria frente al covid-19

El servicio de tutoría académica universitaria en tiempos de distanciamiento social y físico debido al covid-19 se adaptó según las necesidades de la institución y del alumnado, para lo cual se aprovecharon las posibilidades que ofrecen las TIC para brindar tutoría virtual. Esta decisión de continuar la acción tutorial en la virtualidad se tomó porque durante la pandemia surgieron malestares físicos y fisiológicos en los alumnos, como síntomas psicossomáticos, problemas para dormir, tensión, disfunción social en la actividad diaria y depresión (González-Jaimes *et al.*, 2021), factores que afectaron el desempeño académico y el desarrollo humano del estudiante.

De acuerdo con Yucra-Mamani (2021), en el entorno virtual la tutoría desempeña un papel formativo, informativo y orientador, pero al mismo tiempo demanda de los tutores un perfil que incluya habilidades de asesoramiento, orientación y apoyo psicológico para la solución de sus problemas académicos y personales, lo cual, lógicamente, también exige habilidades en competencias digitales para mejorar su labor.

De hecho, en un estudio realizado por Ponce Ceballos *et al.* (2022) con 5300 estudiantes de la UABC sobre la valoración de la tutoría académica en periodos escolares de confinamiento, los autores concluyen que es fundamental tener definida durante tiempos de contingencia la operatividad, seguimiento, continuidad, calendarización y comunicación efectiva para el trabajo de la tutoría en sus diferentes ámbitos de acción. Esto incluye contar con un plan de continuidad claro, preciso y concreto en las directrices institucionales para asegurar la continuidad del proceso educativo, la elaboración de diagnósticos preventivos para acciones formativas de trayecto, mecanismos de seguimiento para la detección de condiciones de salud emocional y de desventaja, y finalmente, adecuar las condiciones tecnológicas de acuerdo a las necesidades y posibilidades de los actores de la tutoría.

Método

Se utilizó un enfoque mixto. El cuantitativo se encargó de recopilar el perfil y las características de los tutores, su formación y su trabajo tutorial durante los ciclos escolares afectados por la pandemia, mientras que en el cualitativo se utilizó un instrumento de tutoría de la FPIE para listar los programas y servicios institucionales con el propósito de difundir y dar seguimiento al tutorado durante el ciclo escolar. Por esta razón, se optó por un diseño fenomenológico, el cual “busca entender las experiencias de personas sobre un fenómeno o múltiples perspectivas de éste” (Hernández *et al.*, 2014, p. 471).



Los sujetos de estudio que participaron en la investigación consistieron en una muestra de 12 profesores con horas de tutoría. En este caso, el objetivo era obtener “riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización” (Hernández *et al.*, 2010, p. 397).

Para esto, se utilizaron dos técnicas diferentes: un cuestionario estructurado y una entrevista semiestructurada con el fin de explorar y profundizar (Lebart *et al.* 2000) sobre la acción tutorial durante el periodo de confinamiento por covid-19 en los periodos escolares 2020-1 al 2021-2. El cuestionario constaba de siete preguntas cerradas y una abierta, mientras que la entrevista se basó en el instrumento de tutoría académica utilizado en la FPIE e incluyó 23 aspectos relacionados con los programas, servicios y apoyos institucionales ofrecidos y promocionados por la universidad. A través de preguntas descriptivas y respuestas, se facilitó la construcción conjunta de significados en relación con el tema (Janesick, 1998, citado por Hernández *et al.*, 2010), que en este caso se centró en el enfoque del tutor en la práctica tutorial durante la pandemia. Ambos instrumentos fueron validados por expertos cualificados en el área de la investigación educativa, específicamente en tutoría académica (López Fernández *et al.*, 2019), quienes evaluaron el grado en que se midió el concepto en cuestión.

La aplicación del cuestionario y las entrevistas se programó a través de Google Meet con los 12 tutores en un día y hora específicos, entre los meses de noviembre y diciembre de 2022. Antes de responder al cuestionario, se obtuvo el permiso de grabación de cada tutor. Luego, se llevó a cabo la entrevista y se solicitó a cada sujeto que enfocara sus respuestas en tres escenarios de la acción tutorial: a) su conocimiento para facilitar la difusión de la oferta de servicios educativos; b) la estrategia de seguimiento, en términos de orientación formativa y actualización de servicios educativos; y c) el medio de comunicación utilizado para atender los servicios educativos.

Los datos recopilados del cuestionario se sometieron a un análisis estadístico descriptivo utilizando el *software* SPSS 20.0. Para la reflexión sobre los contenidos de las entrevistas, se transcribieron las grabaciones de cada sujeto y se realizó un análisis comparativo del material para interrelacionar la información recopilada. Finalmente, se redactaron los resultados clasificados en tres dimensiones de estudio con categorías ordenadas y relacionadas con los tres escenarios de la práctica tutorial especificados por el investigador.

Resultados

De acuerdo al análisis del primer instrumento, de los 12 tutores, 8 son del sexo femenino y 4 corresponden al masculino; 58 % tienen una edad de más de 48 años, 33 % entre 40-47 años y el resto entre 32-39 años. En cuanto a la antigüedad con funciones de tutor, 42 % manifestó tener igual o mayor a 15 años, con el mismo porcentaje un tutor se ubicó mayor a 11 años y solo un tutor registró siete años. Sobre la etapa formativa que actualmente atienden, 42 % son de la etapa profesional (7-8 semestre), 33 % de tronco común (1-3 semestre) y 25 % de la disciplinaria (4-6 semestre).

Ante la pregunta “¿Qué tipo de apoyo facilitó al tutorado en tiempos de pandemia?”, la mayoría coincide en que el proceso de la reinscripción fue el servicio más solicitado, 92 % indican solicitudes sobre la situación académica en las distintas asignaturas y compromisos académicos y 92 % sobre los trámites y procedimientos académicos (tabla 1).

Tabla 1. Tipo de apoyo facilitado al tutorado en tiempos de contingencia

Servicios de apoyo de la práctica tutorial	F	%	Total
Sobre la situación académica en las distintas asignaturas y compromisos académicos.	11	92 %	12
Sobre los trámites y procedimientos académicos.	11	92 %	12
Sobre las necesidades asociadas a las clases a distancia.	10	83 %	12
Sobre temas personales relacionados con los efectos de la contingencia sanitaria.	10	83 %	12
Sobre su estado de salud emocional.	7	58 %	12
Sobre su estado de salud física.	5	42%	12
Dudas sobre las subasta o proceso de reinscripción.	12	100 %	12
Información de eventos o actividades promovidos por la institución y/o FPIE.	10	83 %	12
Tramites y difusión de becas.	10	83 %	12
Atención por Meet de primeros auxilios psicológicos	1	8 %	12

Fuente: Elaboración propia

Al preguntar a los tutores sobre las herramientas utilizadas en pandemia para desarrollar las tutorías en las sesiones individuales o grupales, 83 % se comunicó por el medio

institucional (el correo electrónico UABC), 75 % empleó la plataforma Google Meet y 58 % Blackboard (tabla 2).

Tabla 2. Herramientas utilizadas en pandemia para las sesiones de tutoría

Herramienta	F	%	Total
Blackboard	7	58 %	12
Correo UABC	10	83 %	12
Google Meet	9	75 %	12
Classroom	5	42 %	12
WhatsApp	6	50 %	12
Facebook	5	42 %	12
Hangout	1	8 %	12

Fuente: Elaboración propia

En la última pregunta, se solicitó a los tutores que indicaran tres cursos de formación docente ofrecidos por la UABC o la FPIE que hubieran tomado durante la pandemia. Al respecto, 6 tutores mencionaron los cursos autodirigidos recomendados por el Centro de Educación Abierta y a Distancia (CEAD) para mejorar su desempeño docente y adquirir habilidades digitales en el manejo de la plataforma Blackboard; 3 registraron cursos relacionados con la evaluación y la creación de preguntas para la evaluación de egresados a nivel licenciatura, 3 mencionaron cursos de competencias digitales, y 2 evaluación del aprendizaje. Además, un tutor señaló haber tomado un curso sobre la elaboración de unidades de aprendizaje, y otro mencionó un curso sobre la publicación de revistas de alto impacto.

En el segundo instrumento, se realizó un análisis del discurso de las entrevistas y se enmarcaron en tres dimensiones de estudio: conocimiento institucional, seguimiento académico y medios de comunicación (tabla 3) con sus categorías identificadas.

Para los fines de este estudio, se presentan resultados parciales organizados por cada dimensión y respaldados con algunas citas textuales de las entrevistas. Las citas se seleccionaron con el propósito de abordar los objetivos y proporcionar evidencia sobre la experiencia de la tutoría académica durante la pandemia de covid-19 (tabla 3).

Tabla 3. Dimensiones y categorías de la tutoría académica en tiempos de covid-19

Dimensiones	Categorías	Descripción
Conocimiento institucional	Difusión	Refiere al conocimiento del tutor de los servicios educativos y apoyos institucionales ofertados en tiempos de contingencia sanitaria por covid-19, tal que lo capacita y permite la difusión y promoción al tutorado.
Seguimiento académico	Formativo	Refiere al seguimiento formativo orientador que hace el tutor, en relación con los servicios educativos y apoyos institucionales ofertados, que puedan incidir en lo individual y grupal, facilitar, obstaculizar o abandonar los estudios universitarios en tiempos de contingencia sanitaria por covid-19.
	Informado	Refiere al seguimiento informado actualizado del tutor, en relación con los servicios educativos y apoyos institucionales ofertados, que puedan incidir en lo individual y grupal, facilitar, obstaculizar o abandonar los estudios universitarios en tiempos de contingencia sanitaria por covid-19.
Medios de comunicación	Instancias de la tutoría	Refiere al conocimiento del tutor sobre las instancias del organigrama que competen y coadyuvan en la tutoría, en cuanto a los servicios educativos y apoyos institucionales ofertados, que pudieran facilitar, obstaculizar o abandonar los estudios universitarios en tiempos de contingencia sanitaria por covid-19.
	Medios y recursos tecnológicos	Refiere a los diversos medios y recursos tecnológicos utilizados para comunicar la oferta, promoción o condición de los servicios educativos y apoyos institucionales en tiempos de pandemia, tratando de incidir en lo individual y grupal, un conocimiento compartido, que pudieran facilitar, obstaculizar o abandonar los estudios universitarios en tiempos de contingencia sanitaria por covid-19.

Fuente: Elaboración propia

El 14 de marzo del 2020, la UABC activó su plan de atención de contingencia por covid-19 y publicó dos avisos importantes: la suspensión de eventos masivos y la activación del Plan de Continuidad Académica. Este último consistió en la suspensión de las clases presenciales y la continuación del proceso educativo en casa. Al preguntar a los tutores sobre dicho plan, se obtuvo lo siguiente:

En la dimensión *Conocimiento institucional*

Recuerdo que el plan de continuidad académica nos obligó a pasar abruptamente de clases presenciales a clases virtuales [...] cuando ya sabías que iba a ser virtual y no había posibilidad de ser presencial, entonces, el primer escenario sí recuerdo que nos ajustamos como pudimos y también nos

comentaron que no cargáramos de actividades a los estudiantes, ser muy empáticos con la situación (tutor 6).

Los cursos de inducción en la institución siempre se han ofertado en modalidad presencial. Esta es una tarea semestral que asumen los Departamentos de Orientación Educativa de cada unidad académica. Con la entrada de la pandemia, se migró totalmente a los cursos a distancia bajo la plataforma institucional Blackboard. Al preguntar a los tutores sobre los cursos de inducción se obtuvo lo siguiente en la dimensión *Seguimiento académico*:

Los cursos fueron dirigidos por el CEAD [...] algo que ya se venía haciendo de parte del CEAD [...] serían unos dos o tres años atrás, habíamos hecho un simulacro para trabajar este curso de inducción a distancia. Cuando llega la pandemia ya estaba listo ese sistema, entonces, se implementó y dieron capacitación a todos los orientadores de toda la universidad y pidieron a nuestros instructores que teníamos ya seleccionados, que entrarán a esa capacitación, fue por un mes, y fue un curso auto dirigido (tutor 7).

Los programas y servicios educativos que ofrece la universidad se vieron en la exigencia de trasladar su oferta presencial a otros medios de soporte tecnológico para facilitar el acceso sincrónico y asincrónico. Por ejemplo, la oferta del idioma extranjero era una modalidad presencial en la mayoría de las unidades académicas, pero con el confinamiento los esquemas pedagógicos para su enseñanza fueron ofertados en virtual. Al preguntar a los tutores sobre los cursos de idioma extranjero, en las dimensiones *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Se ofertaron totalmente en línea, de hecho, fue la primera ocasión en pandemia que se ofertaron totalmente en línea y se consiguieron a docentes que se tenían capacitados en la modalidad y se ofertaron los tres niveles virtuales (tutor 9).

Desde el 2011, se puso en marcha el Sistema Institucional de Tutorías (SIT) en la universidad, herramienta tecnológica dirigida al uso de los tutores, principalmente para el trabajo de seguimiento académico. En tiempos de periodos escolares de contingencia, esta plataforma tomó relevancia en la acción tutorial para un acompañamiento virtual eficiente y efectivo para el proceso de reinscripción, o bien sesiones de tutorías en sincrónica o asincrónica. Al preguntar a los tutores sobre la funcionalidad del Sistema Institucional de tutorías (SIT), en la dimensión *Seguimiento académico* se obtuvo:

Revisar el historial o kardex y contestar una autoevaluación, consulta del listado de mis alumnos previo a dar la sesión de tutoría grupal, que tenemos programada dos al semestre en la facultad, lo programamos también como tutoría grupal para que exista un registro del mismo (tutor 6).

Cada semestre la universidad realiza los sorteos UABC, los cuales ofrecen una diversidad de opciones de participación para toda la comunidad universitaria. Estos tienen su plataforma tecnológica para la difusión y promoción de estos sorteos; además, brindan la posibilidad de compra y pago en línea. En tiempos de pandemia, se publicaron comunicados para clarificar dudas y también se emplearon otros medios de comunicación como Facebook, Messenger y correo electrónico. Fue hasta el 2021-1 cuando se lanza el primer sorteo en digital a través de una aplicación de sorteos UABC, lo que la convirtió en la primera universidad pública en ofrecerlo. Al preguntar a los tutores sobre los boletos de sorteos UABC, en la dimensión *Conocimiento institucional, seguimiento académico y medios de comunicación* se obtuvo:

Se solicitó a los grupos virtuales para hacer promoción por parte de la facultad [...] En la tutoría grupal, siempre los invitaba a participar vendiendo boletos, pero sí recuerdo la gran preocupación de la facultad porque la participación era muy bajita a pesar de que se utilizaron esta APP, los boletos digitales, pero no había mucha participación por parte de los alumnos (tutor 11).

La universidad, en sus lineamientos generales para la operación de las tutorías académicas (UABC, 2012), coloca al estudiante en el centro del proceso educativo. A través de la tutoría, un tutor docente es responsable de acompañar y brindar un seguimiento académico preciso durante los estudios universitarios, utilizando diversas modalidades de atención, ya sea de forma individual o grupal. Ante el desafiante contexto de la pandemia, la tutoría exploró alternativas virtuales e inició una etapa de comunicación sincrónica y asincrónica a través de herramientas de colaboración como Zoom, Google Meet, Classroom, redes sociales, entre otros. Esto permitió que los tutores interactuaran y se comunicaran de manera efectiva. Cuando se les preguntó a los tutores acerca de las sesiones de tutoría individual o las semanas de tutoría, en la dimensión de *Seguimiento académico y medios de comunicación*, se obtuvo:

Se utilizó Blackboard y Google Meet. Las sesiones individuales eran cuestiones específicas para apoyarlos en su carga, pues habían reprobado varias materias y traían varias dudas en cuestión a la carga de cómo elaborarla (tutor 11).

Antes de la pandemia, la universidad ofrecía programas de intercambio estudiantil en modalidad presencial con otras instituciones nacionales o internacionales que tenían acuerdos. Sin embargo, debido a la contingencia por el covid-19, los intercambios presenciales se suspendieron, ya que algunas universidades dejaron de recibir estudiantes. No fue hasta el semestre 2021-1 que se lanzó la primera convocatoria para un intercambio estudiantil con características de movilidad virtual. En esta modalidad, se establecieron estrategias de formación pedagógica disciplinaria a distancia, ofrecidas por otras universidades que operan de manera totalmente en línea. Cuando se preguntó a los tutores acerca de la movilidad estudiantil, en la dimensión *Conocimiento institucional, seguimiento académico y medios de comunicación* se obtuvo:

No participaron mis alumnos, pero la movilidad tuvo un incremento por el hecho de ser virtual [...] porque eso de que fuera virtual, pues se quitaba el candado de las cuestiones económicas. Entonces, a nivel UABC, fue algo muy bueno, varios alumnos aprovecharon [...] llegué a leer testimonios en Gaceta de que decía que para ellos era algo inalcanzable realizar una movilidad académica y al momento de abrir la puerta, que fuera virtual, lo hicieron y pudieron llevar materias en otras universidades (tutor 11).

En la institución educativa, los servicios de biblioteca, ya sea en su formato físico o digital, se mantienen en constante actualización y expansión de su acervo bibliográfico en diversas áreas del conocimiento, con un enfoque en apoyar las tareas de docencia e investigación. Al inicio de la contingencia por covid-19, la Biblioteca UABC cerró sus puertas físicas; sin embargo, adaptó gradualmente sus servicios bibliotecarios para ofrecerlos de manera virtual. Cuando se les preguntó a los tutores acerca de los Servicios bibliotecarios, dentro de la dimensión de *Conocimiento institucional y medios de comunicación* se obtuvo:

Se promovió los e-books, también difundía o comentaba a los estudiantes el uso de los servicios bibliotecarios, sobre todos los recursos electrónicos, artículos, libros, un repositorio muy importante que tienen electrónico, lo difundía y comentaba con mis estudiantes (tutor 4).

Las convocatorias de Fundación UABC están diseñadas para ofrecer becas, estancias y equipamiento tecnológico. Estas se publican semestralmente con el propósito de brindar oportunidades a la comunidad estudiantil de licenciatura para transformar sus vidas y su entorno en beneficio de la sociedad. Desde la implementación del Plan de Contingencia Académica, se ha promovido de manera más activa la difusión de estas convocatorias a través de *webinars* y otros medios digitales. Al consultar a los tutores acerca de las convocatorias de Fundación UABC, dentro de las dimensiones de *Conocimiento institucional* y *Seguimiento académico* se obtuvo:

Sabía de dos categorías, *Fundación UABC* y la de *Alas*. Se les subía la convocatoria en su momento en Classroom. La de *Brindando Acceso*, la de las computadoras hice difusión de ella, en su momento los chicos no se animaron y apenas hasta este semestre (2022), sé de uno que ya aplicó la convocatoria [...] Entonces, yo lo que trato de hacer, es venderles la idea, por ejemplo, en ese lapso de la pandemia, una de mis tutoradas es mi becaria aquí en el departamento, la quería convencer de que aplicara y le daba miedo o sea “me voy a endeudar”, entonces, yo trataba de explicar las bondades...¿Cómo puedes animarla? como que sus papás le dijeron que no, que mejor iban a buscar otra forma de comprar una computadora (tutor 11).

El Modelo Educativo de la UABC incluye las prácticas profesionales como una de las opciones de modalidades de aprendizaje con el objetivo de que los estudiantes adquieran experiencias extracurriculares que enriquezcan su disciplina, además de obtener créditos (UABC, 2018). Cuando comenzó la pandemia, la mayoría de las instituciones externas que ofrecen prácticas escolares o profesionales suspendieron las actividades presenciales. Incluso, durante el periodo de contingencia, la UABC tomó la decisión de suspender completamente esta modalidad en todas las áreas de conocimiento. No obstante, algunas instituciones permitieron que los alumnos participaran en prácticas virtuales. Al consultar a los tutores acerca de las prácticas profesionales, en las dimensiones de *Conocimiento Institucional* y *Seguimiento Académico* se obtuvo:

El responsable de prácticas nos hizo favor de compartirnos toda la información de cómo iba a ser el procedimiento [...] para que los vayamos acompañando, y fue a través de esta sesión con los encargados que vieron cómo se iba a manejar [...] el caso de un alumno, fue por una condición familiar muy compleja, que la verdad hasta se le olvidó que tenía que avisarle

a alguien que ya no estaba asistiendo a práctica, le quedaron las prácticas pendientes, pero hizo un excelente trabajo de investigación este semestre, está viendo exclusivamente llevar prácticas (tutor 1).

Asimismo, el modelo educativo de la UABC incluye el Servicio Social Comunitario y Profesional como una opción en las modalidades de aprendizaje, lo que permite a los alumnos desarrollar competencias específicas de su disciplina y obtener créditos (UABC, 2018). Para ello, la institución cuenta con una plataforma tecnológica que engloba todos los programas de servicio social comunitario y profesional. Al comienzo de la activación sanitaria, se estaba llevando a cabo la migración hacia un nuevo sistema tecnológico, lo que llevó a la suspensión de algunos programas por parte de los académicos. Otros programas adaptaron sus actividades para la modalidad virtual, mientras que algunos aprovecharon la situación para actualizar sus programas. Al consultar a los tutores acerca del Servicio Social Comunitario y Profesional, en las dimensiones de *Conocimiento institucional*, *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Se comunicaba por medio de los tutores. Se tenían programas en cuestión de despensas o venta de boletos, para no exponer a los estudiantes, y cuando se hizo esta recolección de despensas para cubrir el servicio social comunitario, se les pidió que lo llevaran a cierto lugar y entonces había como mucha seguridad. Del servicio social profesional, no estoy muy bien enterada, pienso que se hizo a distancia (tutor 7).

Las convocatorias de becas UABC representan un respaldo institucional ofrecido por la universidad y están disponibles en formato digital. Estas abarcan una variedad de categorías, incluyendo pagos de inscripción y reinscripción, compensación, investigación, vinculación, promedio, artística, deportiva, económica, entre otras. Durante la contingencia y el distanciamiento social y físico, estas convocatorias se distribuyeron en formato digital a cada unidad académica para su posterior difusión a la comunidad estudiantil a través de sus canales oficiales, además de los medios institucionales. Al consultar a los tutores acerca de las becas UABC, en las dimensiones de *Conocimiento institucional*, *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Los canalizaba hacia asesoría psicopedagógica para solicitudes de becas. Hubo bastante difusión y apoyos. Incluso a veces el Departamento Psicopedagógico, a través de la Dirección y Subdirección nos mandaban flyers en donde decía ¿Quieres beca de máquina? ¿Quieres beca alimenticia?

¿Quieres beca inscripción? [...] porque sabíamos que la parte económica en muchas de las familias pues era precaria [...] las empresas habían despedido a mucha gente (tutor 2).

Uno de los beneficios que la universidad ofrece a su comunidad estudiantil es el Seguro Facultativo, que, según su portal, proporciona cobertura para enfermedades y maternidad siempre y cuando los estudiantes estén activos. Durante la pandemia, se instó a las unidades académicas a trabajar en la difusión y concienciación de los estudiantes acerca de la importancia de activar este respaldo institucional en caso de que se requiera para trámites relacionados con prácticas escolares o profesionales, tanto dentro como fuera de la universidad. Al consultar a los tutores acerca del Seguro Facultativo, en las dimensiones de *Conocimiento institucional, Seguimiento académico y Medios de comunicación* se obtuvo:

Se empieza desde el curso de inducción, se les habla y se les dice el mismo procedimiento, de la coordinación de tutores a los tutores y estos a los tutorados. Se les dio ejemplo de donde se tiene que entrar, se les da la página, te va llevando paso a paso hasta que te da el formato que tienes que imprimir y llevarlo a la institución (tutor 7).

La universidad cuenta con un Estatuto Escolar (2021) que comprende una serie de artículos de carácter normativo y obligatorio para todas las autoridades, funcionarios, personal académico y administrativo, estudiantes, egresados y aspirantes de la universidad. Durante la época de la pandemia, la institución demostró su vulnerabilidad, conciencia y estrategia institucional para no interrumpir el proceso educativo. Desde el comienzo y hasta el final del periodo de confinamiento establecido por la institución, este documento fue fundamental para comprender y evaluar algunos de los procesos educativos en los nuevos entornos virtuales e híbridos. Al consultar a los tutores acerca del Estatuto Escolar, en las dimensiones de *Conocimiento Institucional y Seguimiento académico* se obtuvo:

En general, mencionaba mucho el estatuto por las asistencias, ya sea de clase o trabajos a entregar, para cubrir la asistencia que, pues como no era presencial, ahora tenía que ser a través del trabajo que ellos demostrarán [...] pero que también tuvieran cuidado de que esas entregas cumplieran con lo que se requería en cada actividad, porque no sólo por cumplir, pues iban a tener la asistencia, sino que también había otros elementos a cumplirse [...] para obtener la puntuación que ellos esperaban (tutor 4)

El calendario escolar es una herramienta de apoyo académico que utiliza la institución para planificar todas las actividades del ciclo escolar. Al inicio del plan de contingencia, ya se había publicado el calendario escolar 2020-1, pero, con el aviso de la actualización del plan de continuidad académica al 25 de mayo de 2020, sufrió ajustes de fecha en el último momento. Esto se debió a que las autoridades universitarias adaptaron el calendario escolar según las condiciones de salud prevalecientes en el estado y los comunicados emitidos por la Secretaría de Salud. Al consultar a los tutores acerca del calendario escolar, en las dimensiones de *Conocimiento Institucional* y *Seguimiento académico* se obtuvo:

En general, se toman las fechas importantes, ya sea para darse de baja, ordinarios y extraordinarios. No estoy seguro si en el 2021, es cuando se hizo esta modificación y se generó ese período de ampliación, se difundió también, en particular con mis grupos y los alumnos que andaban en esta situación (tutor 5).

La universidad ofrece un servicio institucional a todos sus alumnos potenciales y egresados a través de la Bolsa Única de Trabajo de la UABC. Esta plataforma dispone de tres medios de acceso para registrar y publicar vacantes: la Bolsa de Trabajo UABC, OCC-Red Mundial y otros programas de reclutamiento. A pesar del confinamiento por covid-19, este servicio continuó funcionando. Las unidades académicas se encargaron de desarrollar sus propios mecanismos de difusión y registro de los alumnos potenciales a egresar, así como de los egresados de sus programas educativos en estas plataformas de reclutamiento. Al consultar a los tutores sobre la Bolsa de Trabajo UABC, en la dimensión de *Seguimiento Académico* se obtuvo:

La facultad no daba promoción suficiente como para compartirlo; la bolsa de trabajo estaba muy escasa y limitado, yo lo que veo es que, se conecta a una bolsa que se llama OCC [...] pues es muy conocida por muchos, porque se tienen años haciendo la promoción, sobre todo en las áreas de maquiladoras, aquí en la ciudad (tutor 3).

La UABC cuenta con un Manual de Identidad Gráfica que establece la normativa para el uso de sus símbolos, concepto gráfico y papelería institucional. En este sentido, las unidades académicas trabajan en la proyección de la imagen digital y visual de sus páginas electrónicas, procurando integrar contenido que refleje la dinámica escolar, la organización y el entorno académico que caracteriza a la comunidad educativa. Por lo tanto, una de las primeras lecciones aprendidas durante el periodo de contingencia sanitaria fue asegurarse de

que las páginas web estuvieran actualizadas y se convirtieran en los medios oficiales para difundir toda la información relacionada con el covid-19 y sus efectos en la comunidad universitaria. Al consultar a los tutores sobre la página web de la unidad académica, en las dimensiones de *Conocimiento institucional*, *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Si funcionó, porque esta información, primero nos la compartían y después ya aparecía en la página, entonces, nosotros la bajamos a los estudiantes y si no entendían, se iban a la página (tutor 7).

Los Departamentos de Orientación Educativa en cada unidad académica desempeñan un papel estratégico en la formación de los estudiantes a lo largo de su carrera universitaria, participando en diversas actividades informativas, formativas y orientadoras de gran importancia a nivel institucional. Durante el confinamiento, estos departamentos continuaron funcionando, lo cual resultó fundamental para la atención de la comunidad escolar. Dependiendo de sus capacidades de acceso e intervención, así como de sus características organizativas, llevaron a cabo acciones efectivas para promover la salud física y mental, además de implementar estrategias y actividades que contribuyeron al bienestar socioemocional de nuestros estudiantes. Al consultar a los tutores acerca de los servicios proporcionados por el Departamento de Orientación Educativa, en las dimensiones *Conocimiento institucional*, *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Siempre ha sido de mucho apoyo, el dirigir a los alumnos, sobre todo si hay alguna situación o dificultades con los profesores [...] a mí me parece que la orientación era un medio muy bueno, para mediar, para atender y tratar de redirigir las situaciones que se estaban presentando en la tutoría (tutor 4).

El Modelo Educativo de la UABC (2018) incluye como opción de créditos el Programa de Actividades Optativas de Formación Integral (conocido como el CARNET). Este es un documento que valida cualquier actividad relacionada con eventos académicos en otros idiomas, eventos académicos en español, actividades culturales, deportivas y otras actividades que complementan la formación integral del estudiante. La mayoría de estas actividades solían llevarse a cabo de manera presencial. Sin embargo, durante la época de distanciamiento social, especialmente en el periodo 2020-1 (marzo-junio), este servicio se suspendió. No obstante, cada unidad académica avanzó a su propio ritmo y comenzó a desarrollar actividades con reconocimiento CARNET, aprovechando las ventajas de las tecnologías de la información y la comunicación en situaciones y contextos vulnerables,

como lo fue la pandemia. Al consultar a los tutores acerca de las Actividades Complementarias de Formación Integral con valor en créditos (CARNET), en las dimensiones *Conocimiento institucional*, *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Sí se hicieron actividades con valor Carnet, la unidad académica sí generó. Recuerdo que en la medida de lo posible se buscó darle continuidad. Había algunas conferencias que estaban dirigidas hacia los estudiantes y muy probablemente manejaron el famoso sello del carnet [...] pero sí recuerdo actividades para estudiantes en modalidad virtual de conferencias (tutor 6).

La institución educativa promueve de manera continua actividades culturales y deportivas para su comunidad universitaria con el propósito de mejorar la calidad de vida en diferentes aspectos del desarrollo humano. Debido a la emergencia generada por la pandemia, durante el semestre 2020-1, la realización de actividades presenciales de este tipo se suspendió por completo con el fin de priorizar la salud física y mental de los estudiantes. A pesar de esta crisis de salud global, en el semestre 2020-2 algunas unidades académicas enfrentaron el desafío de aprovechar al máximo las tecnologías al ofrecer oportunidades académicas en línea para que los estudiantes continuaran su formación integral a través de actividades culturales y deportivas opcionales. Al consultar a los tutores sobre las actividades culturales y deportivas en UABC, en las dimensiones *Conocimiento institucional*, *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Las actividades culturales y deportivas lo hacían de manera virtual. Las actividades culturales tuvieron muy buena estrategia, al igual que todos los demás. Aprendieron y aprendimos al mismo tiempo, hasta las deportivas la realizaron vía virtual. Entonces grababan videítos de cómo hacer los ejercicios, por ejemplo, las deportivas, las culturales. También había clases virtuales de pintura [...] Eso sí, se les comunicó también a los alumnos (tutor 9).

Durante varios años, la universidad ha mantenido actualizado su sistema de reinscripción, una plataforma tecnológica que gestiona los procesos académicos y administrativos requeridos de manera semestral por los estudiantes universitarios. En este sentido, en los semestres más críticos de la pandemia (2020-1 y 2020-2), esta herramienta no tuvo que cambiar a un formato digital. No obstante, fue fundamental garantizar la sincronización de los procesos de reinscripción con la asignación y activación de materias en

el Sistema Institucional de Tutorías para los estudiantes. Al consultar a los tutores sobre el proceso de reinscripción, en las dimensiones *Conocimiento institucional*, *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Les proporcionaba el formato, lo entregaban vía correo institucional y se los capturaba. Normalmente no hubo ningún problema, igual nada más estuvimos mucho en contacto con ellos por si tenían algún problema en la inscripción [...] Los que no pudieron inscribirse, se fueron a ajustes y el proceso fue igual, vía correo la comunicación y vía Facebook las notificaciones (tutor 9)

El Modelo Educativo de la UABC (UABC, 2018) establece que los cursos intersemestrales forman parte de las modalidades de aprendizaje con valor en créditos, ya que ofrecen asignaturas complementarias que están incluidas en el plan de estudios y permiten a los estudiantes avanzar en su trayecto académico. Afortunadamente, la institución estaba preparada y equipada para ofrecer estos cursos en línea. De hecho, la plataforma educativa Blackboard ya contenía asignaturas diseñadas para ser impartidas durante los cursos intersemestrales, ya sea en modalidad semipresencial o completamente en línea. Al consultar a los tutores acerca de los cursos intersemestrales, en las dimensiones *Conocimiento institucional*, *Seguimiento académico* y *Medios de comunicación* se obtuvo:

Los cursos que se ofertaban de manera presencial, se adaptaron a la modalidad virtual. Se ofertaron menos, porque también había docentes que iban a impartir los intersemestrales, que no tenían la capacitación, pero sí se ofertaron, pero se ofertaron pocos. La primera ocasión se cruzaron los cursos intersemestrales con este período de extensión, recuerdo muy bien este semestre que se extendió, entonces unos estaban apenas terminando el semestre y otros ya estaban empezando el intersemestral, fue así como medio complicado (tutor 9).

Finalmente, la universidad, a través del Centro de Investigación para el Aprendizaje Digital (CIAD), anteriormente conocido como Centro de Educación Abierta y a Distancia (CEAD), coordina la plataforma institucional Blackboard. Debido a la contingencia sanitaria, esta plataforma migró la totalidad de los planes y programas de estudio de licenciatura y posgrado, preparándolos para su oferta en línea. El CIAD desempeñó un papel fundamental como entidad institucional para garantizar la continuidad de la educación universitaria al aprovechar el potencial de las tecnologías para brindar educación virtual. Al consultar a los

tutores acerca de las clases a distancia en Blackboard, en la dimensión de *Seguimiento académico* se obtuvo:

Compartía videos tutoriales para dudas técnicas específicas. Solamente me tocó un par de veces que me dijeran que un profesor los tenía más o menos desatendidos, o que de repente andan medio perdidos, pero la invitación fue que primero se pusieran de acuerdo con el profesor o que lo reportaran. Los problemas fueron más de disponibilidad de tiempo, de la claridad en las instrucciones o de los materiales. También, que, si no tenían suficiente acceso a Internet o el equipo para realizar las actividades, que buscaran más o menos ponerse de acuerdo con los profesores, pensando que todavía el primer año la indicación era totalmente flexibilidad, es decir, muy flexible con los alumnos con los tiempos de entrega (tutor 5).

Discusión

Esta investigación se caracterizó por enmarcar la tutoría académica universitaria en tiempos de pandemia y su relación con el conocimiento institucional, el seguimiento y los medios de comunicación utilizados por el tutor para promocionar los servicios educativos y los apoyos institucionales.

Una de las limitaciones del estudio fue situar al tutor en los ciclos escolares durante la pandemia y recuperar sus recuerdos transformados en experiencias valiosas para describir y evaluar su labor tutorial en el contexto de la tutoría académica en tiempos de pandemia. Durante el aislamiento y el distanciamiento social obligatorio, como lo menciona la Cepal-Unesco (2020), los servicios educativos en todo el mundo se vieron obligados a cerrar, y tanto maestros como estudiantes tuvieron que hacer la transición de la enseñanza presencial a la virtual para salvaguardar la salud y prevenir el contagio.

Con la pandemia originada por el covid-19, las funciones fundamentales de los docentes requirieron una reconfiguración en su labor académica. La tutoría, como señala Díaz Roldán (2021), se convirtió en un elemento crucial para mantener y garantizar una educación de calidad para los estudiantes, quienes necesitaban la orientación de un tutor, mentor o guía que les proporcionara orientaciones didácticas.

Todo lo anterior demuestra que debemos seguir trabajando en la integración de la tecnología en la educación. Al respecto, Rappoport *et al.* (2020) hacen hincapié en que la continuidad de la enseñanza en tiempos de pandemia “dependerá de posibles indicaciones o

acuerdos promovidos por el equipo directivo, de los recursos tecnológicos que tengan los estudiantes en los hogares (dispositivos y conectividad a internet), de la etapa educativa y de las competencias digitales docentes y del alumnado” (p. 11). En pocas palabras, estos medios y recursos tecnológicos son esenciales para el tutor, ya que constituyen herramientas efectivas para llevar un seguimiento detallado del proceso de formación de los estudiantes. Sin embargo, la mayoría de los tutores se enfrentaron a limitaciones relacionadas con su equipamiento personal y su nivel de habilidades digitales.

Aun así, la virtualidad se convirtió en una herramienta que permitió evaluar las competencias digitales necesarias en un mundo cada vez más globalizado y tecnológico. En este sentido, los autores Castro-Durán *et al.* (2022) destacan ciertas competencias clave para un formador de formadores en tiempos de contingencia, que incluyen experiencia en el sistema escolar, investigación activa, creación de comunidades de aprendizaje, fortalecimiento de la identidad profesional, promoción del uso de las TIC, reflexión continua sobre sus prácticas, desarrollo de actualización constante y habilidades interpersonales, así como una comprensión de la diversidad.

Además, la experiencia de la pandemia desafió a los tutores a continuar con su labor educativa, los cuales debieron adaptarse a la nueva realidad para la planificación de actividades académicas y de tutoría. Por eso, Patarroyo López *et al.* (2022) enfatizan la importancia de recopilar las experiencias y las mejores prácticas educativas en pandemia, lo cual demanda pasar de un enfoque tradicional a uno más integrador e interdisciplinario. Esto implica el uso del conocimiento colectivo generado para transformar las estructuras institucionales y los contextos escolares en busca de una educación más equitativa, intercultural e inclusiva.

Asimismo, los efectos psicológicos y emocionales experimentados por los tutorados durante la pandemia impactaron en su proceso de aprendizaje. Esto llevó a las IES a desarrollar estrategias de educación adaptadas a los nuevos escenarios y contextos emergentes, así como programas de intervención psicopedagógica en línea dirigidos a estudiantes en situación de vulnerabilidad social, económica y emocional. Como mencionan Cuadra Martínez *et al.* (2020), era crucial “implementar y validar intervenciones psicológicas efectivas para estos grupos, más aún en contexto de emergencia pandémica” (p. 1149).

Sin embargo, para los docentes que no estaban familiarizados con las tecnologías, esta pandemia marcó su primera experiencia en la enseñanza a distancia o el aprendizaje en línea. La mayoría se vio sorprendida por este cambio, y algunos tuvieron poco tiempo para

capacitarse y adaptarse a esta nueva modalidad (Viñas, 2021). Por lo tanto, los tutores tuvieron que reaccionar a situaciones inesperadas diseñando entornos de aprendizaje para automatizar ciertas actividades académicas y administrativas relacionadas con la tutoría. Esto llevó al profesorado a desarrollar competencias en alfabetización informacional para acceder al mundo tecnológico y, de esta manera, integrar las TIC en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Ortega-Porras y Oyanedel-Bernal, 2022).

Conclusiones

Estos escenarios y contextos educativos derivados de la pandemia otorgan a la tutoría académica un papel único en la universidad. La contingencia que llevó al aislamiento y al confinamiento hizo que la figura del docente tutor se convirtiera en un actor estratégico para la acción tutorial virtual emergente. A pesar de las condiciones de la pandemia, tanto tutores como tutorados colaboraron en diseñar y establecer medios de comunicación que, a pesar de la precariedad y la vulnerabilidad tecnológica en los hogares o lugares de trabajo, permitieron que el proceso educativo continuara.

Al comienzo de la pandemia, la transición gradual de los servicios educativos y apoyos institucionales a la virtualidad obligó a la institución a buscar la mejor plataforma tecnológica y recursos digitales para su implementación. Estos ajustes espaciados se reflejaron en las opiniones de los tutores en cuanto a los medios y recursos tecnológicos utilizados para la difusión, seguimiento y resolución de trámites y procedimientos requeridos para los servicios educativos en modalidad virtual. Por lo tanto, es esencial aprender de estas experiencias y considerar una reconfiguración de la tutoría en sus procesos internos y modalidades de atención, relacionados con la formación y el recorrido educativo. Esto implica abordar el trabajo académico desde diversas perspectivas y ámbitos de acción en la tutoría.

Además, resulta crucial actuar de manera plural y abordar las diversas áreas de influencia de la tutoría. No se trata solo de ver el proceso de manera general, sino de analizar sus componentes desde una perspectiva integral, considerando la interrelación y la conexión organizativa y curricular. Esto incluye la formación y la actualización continua tanto en aspectos académicos como administrativos y en temas relacionados con el trabajo socioemocional de ambos actores. Asimismo, implica la difusión y promoción en todas las etapas formativas afectadas por la tutoría, así como el diseño de una ruta de seguimiento

informativo y formativo que esté alineada con el conocimiento de los lineamientos, regulaciones y normativas establecidas por la institución.

Finalmente, los resultados obtenidos con este trabajo resaltan la importancia de preparar a los académicos con formación en competencias digitales, ya que esto les permite responder de manera efectiva en contextos de emergencia sanitaria. Además, les capacita para identificar los efectos académicos, personales, psicológicos y emocionales en la virtualidad causados por la pandemia. En pocas palabras, a través de la tutoría pueden contribuir a minimizar los riesgos de abandono, retraso y reprobación en los estudios universitarios.

Futuras líneas de investigación

- En escenarios de confinamiento por pandemia o desastres asociados a fenómenos naturales, se debe trabajar en identificar los medios y recursos digitales para la tutoría en entornos virtuales e híbrido para la detección temprana de factores de riesgo físicos, psicológicos y académicos que faciliten u obstaculicen la formación académica y profesional del alumno.
- A partir de los escenarios de confinamiento por pandemia, se deben recabar experiencias educativas del binomio práctica docente-tutoría para generar estructuras o esquemas curriculares de formación y actualización docente para una tutoría educativa interdisciplinaria.

Referencias

- Aizpuru Cruces, M. (2008). La persona como eje fundamental del paradigma humanista. *Acta Universitaria*, 18(1), 33-40. <https://doi.org/10.15174/au.2008.130>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Anuies) (2000). *Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior*. ANUIES
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (Anuies) (2021). *Informe de la encuesta nacional covid-19: la comunidad estudiantil ante la emergencia sanitaria*. ANUIES. http://www.anuies.mx/media/docs/avisos/pdf/Informe_COVID19.pdf
- Castro-Durán, L., Fonseca-Grandón, G., Herrera-Gacitúa, Óscar, Cid-Anguita, J. y Aillon-Neumann, M. (2022). Perfil del formador de formadores: una revisión sistemática de literatura. *Educación y Educadores*, 25(1), e2514. <https://doi.org/10.5294/edu.2022.25.1.4>
- Cepal-Unesco (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de covid-19*. Cepal-Unesco. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf
- Cuadra-Martínez, D., Castro-Carrasco, P. J., Sandoval-Díaz, J., Pérez-Zapata, D. y Mora Dabancens, D. (2020). Covid-19 y comportamiento psicológico: revisión sistemática de los efectos psicológicos de las pandemias del siglo XXI. *Revista Médica de Chile*, 148(8), 1139-1154. <https://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872020000801139>
- De la Cruz Flores, G. (2017). Tutoría en educación superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. *CPU-e. Revista de Investigación Educativa*, (25), 34-59. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-53082017000200034&lng=es&tlng=es.
- 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. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2557>
- González-Jaimes, N., Tejeda-Alcántara, A., Espinosa-Méndez, C. y Ontiveros-Hernández, Z. (2021). Impacto psicológico en estudiantes universitarios mexicanos por confinamiento durante la pandemia por Covid-19. *SciELO Preprints*. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.756>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw Hill.
- Lebart, L., Salem, A. y Bécue, M. (2000). *Análisis estadístico de textos*. España.
- López Fernández, R., Avello Martínez, R., Palmero Urquiza, D., Sánchez Gálvez, S. y Quintana Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2(Sup)), 441-450.
<https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Ortega-Porras, J. R. y Oyanedel-Bernal, C. C. (2022). Docentes y las tecnologías de la información y la comunicación: el nuevo rol en tiempos de pandemia por covid-19. *Revista Educación*, 46(1). <http://doi.org/10.15517/revedu.v46i1.47614>
- Patarroyo López, L., Soto Barajas, M. y Valdés Dávila, M. (2022). Desafíos y aprendizajes en la formación de formadores surgidos por la covid-19. *Sinéctica*, (58), e1394.
[https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2022\)0058-017](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2022)0058-017)
- Ponce Ceballos, S., Martínez Iñiguez, J. E. y Moreno Salto, I. (2022). Recomendaciones para la tutoría académica en tiempos de contingencia. *RIDE*, 13(25).
<https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1240>
- Rappoport, S., Rodríguez Tablado, M. S. y Bressanello, M. (2020). *Enseñar en tiempos de covid-19. Una guía teórico-práctica para docentes*. UNICEF.
- Unesco (2021). *Formadores de docentes en seis países de América Latina: instituciones, prácticas y visiones*. UNESCO.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380227>
- Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2012). *Acuerdo que establece los lineamientos generales para la operación de las tutorías académicas*. UABC.
http://web.uabc.mx/formacionbasica/documentos/Acuerdo_Tutorias.pdf
- Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2018). *Modelo educativo de la UABC*. UABC.
<http://web.uabc.mx/formacionbasica/documentos/ModeloEducativodelaUABC2018.pdf>
- Universidad Autónoma de Baja California (UABC) (2021). *Estatuto escolar de la Universidad Autónoma de Baja California. Última reforma 20 de mayo de 2021*.

UABC.

http://sriagr.al.uabc.mx/Externos/AbogadoGeneral/Reglamentos/Estatutos/03_EstatutoEscolarUABC_Reforma_May_202021.pdf

Vales, J., Ramos Estrada, D. y Olivares Carmona, K. M. (2009). La función del tutor en ambientes presenciales y no presenciales. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 6(16)16-19. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/remo/v6n16/v6n16a04.pdf>

Viñas, M. (2021). Retos y posibilidades de la educación híbrida en tiempos de pandemia. *Plurentes*, 12. <https://doi.org/10.24215/18536212e027>

Yucra-Mamani, Y. (2021). Tutoría universitaria en tiempos de pandemia: una prioridad para los estudiantes del altiplano de Puno. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 23(37), 113-137. <https://doi.org/10.19053/01227238.12705>