

ACOMPañAMIENTO TUTORIAL VIRTUAL, UNA NECESIDAD EN LA PANDEMIA

VIRTUAL TUTORIAL GUIDANCE, A NECESSITY IN PANDEMIC

Fabiola Herrera Enciso

Tecnológico Nacional de México / IT de Roque, México
fabiola.he@roque.tecnm.mx

Erika Ramos Ojeda

Tecnológico Nacional de México / IT de Roque, México
erika.ro@roque.tecnm.mx

Violeta Herrera Enciso

Tecnológico Nacional de México / IT de Roque, México
viherrera@itroque.edu.mx

Recepción: 16/diciembre/2021

Aceptación: 11/febrero/2022

Resumen

En este trabajo se presenta el análisis de acciones y estrategias desarrolladas para dar continuidad al acompañamiento tutorial en la educación virtual, dado el contexto de pandemia. El proceso priorizó la comunicación del tutor con sus tutorados, continuaron de manera virtual todas las actividades del programa institucional de tutorías que se llevan de forma presencial y se desarrollaron estrategias para apoyar las necesidades emergentes de los tutorados en medio del aislamiento social, una vez implementadas, se aplicaron encuestas a los estudiantes y se culminó con el análisis y la revisión del cumplimiento de las nuevas demandas, sondeando a la vez el contexto socioemocional de los tutorados. En un aspecto generalizado se concluye que los tutores y los programas institucionales idearon estrategias funcionales que permitieron continuar con el proceso de acompañamiento tutorial cubriendo las necesidades que demandaron los tutorados en el ámbito de la virtualidad educativa. Se determina que la desigualdad social y de género están afectando el rendimiento académico y la deserción de los estudiantes. Lo anterior se aplicó en la carrera de industrias alimentarias del TecNM en Roque.

Palabras Clave: pandemia, tutorías, virtual.

Abstract

This paper presents the analysis of actions and strategies developed to give continuity to the tutorial support in virtual education, given the context of a pandemic. The process prioritized the communication of the tutor with his tutors, all the activities of the institutional tutoring program that are carried out in person continued virtually and strategies were developed to support the emerging needs of the tutors during social isolation, once implemented surveys were applied to the students and the analysis and review of compliance with the new demands were completed, while probing the socio-emotional context of the tutors. In a generalized aspect, it is concluded that the tutors and the institutional programs devised functional strategies that allowed to continue with the tutorial accompaniment process, covering the needs that the tutors demanded in the field of educational virtuality. It is determined that social and gender inequality are affecting academic performance and student dropout. The foregoing was applied in the food industries career of the TecNM in Roque.

Keywords: *pandemic, tutorials, virtual.*

1. Introducción

La educación superior se encuentra en un momento desafiante, tiene que enfrentar y atender necesidades y condiciones sociales que se derivan de una emergencia sanitaria para la que no estaba preparada. El impacto de la pandemia por SAR-cov-2, las clases virtuales y el aislamiento social están repercutiendo en la transformación del conocimiento y el proceso de enseñanza aprendizaje. En este contexto, la adaptación o la aceptación de una nueva dinámica de estudio genera nuevas formas de relaciones entre alumnos, profesores, familiares e instituciones. Así cada entorno dependiendo de su nivel económico, cultural y social enfrenta distintas subjetividades y realidades [Castillo et al.,2020]. Ante estos retos, las IES se ven obligadas a implementar y dar estructura a indicadores y dimensiones relacionados con la atención y el apoyo a estudiantes. De acuerdo con Narro y Arredondo [2013], los programas de tutoría se consideran un poderoso medio del que pueden disponer las instituciones y los profesores para mejorar la calidad,

pertinencia y equidad del proceso educativo. El acompañamiento guiado por el docente tutor se convierte en una poderosa herramienta mediante la cual se pretende visualizar y afrontar la situación social que está repercutiendo en la trayectoria formativa de los estudiantes en medio de esta gran crisis de cambio [Ariza, 2005]. Sin embargo, para que lo anterior funcione se deben definir estrategias de acompañamiento con un enfoque humanista para facilitar el apoyo a los estudiantes en el aprendizaje desde casa, priorizando la estabilidad socioemocional de los tutorados [Rodríguez y López, 2021]. De esta manera, en la situación actual nacional y mundial, la figura del tutor debe mostrarse capaz de generar un clima de confianza con los estudiantes. En primera instancia la comunicación con el uso de la tecnología presenta el medio para la continuidad del acompañamiento tutorial, pero no se debe excluir el análisis de estrategias para cumplir con su objetivo y ofrecer elementos clave para otorgar al tutorado un beneficio en pro de su crecimiento y fortalecimiento académico, además de crear conciencia de su rol para lograr mayor y mejor impacto en la sociedad.

La presente investigación tiene como objetivo analizar las estrategias que se han desarrollado para continuar virtualmente con el acompañamiento tutorial de los estudiantes de la carrera de industrias alimentarias del Tecnológico Nacional de México en Roque, para hacer frente al drástico cambio en el entorno académico y social debido al aislamiento por la pandemia de SAR-cov-2.

2. Métodos

Los docentes tutores de la carrera de industrias alimentarias del TecNM en Roque han continuado con su actividad tutorial, dando seguimiento a distancia y buscando la comunicación con sus tutorados por medio de las plataformas virtuales, siguiendo el programa institucional de tutorías. Seguramente se han tenido aciertos y desaciertos en su implementación y por ello se están trabajando metodologías para investigar la trascendencia de estas acciones. Cabe mencionar que en esta área académica se ha estado desarrollando un proyecto de tutorías a largo plazo con la finalidad de fortalecer la trayectoria formativa de los estudiantes, se inició en agosto de 2019 y mediante trabajo de campo se analizó la influencia de aspectos

académicos, sociales, culturales y económicos; determinándose que los principales factores que afectan el rendimiento académico y la deserción en el escenario planteado son los biopsicosociales, académicos y tutoriales [Ramos et al, 2019]. Con ello se planteó y planeo una serie de actividades que serían evaluadas tomando como herramienta básica el acompañamiento tutorial, sin embargo, el escenario cambia drásticamente en marzo de 2020 y los diferentes aspectos tienen que ser revalorados a razón de una nueva realidad que establece prioridades diferentes.

El trabajo de valoración de estas actividades se desarrolla en 2 etapas, la primera, que comprende la continuidad del acompañamiento tutorial por medio de la generación de acciones y estrategias para atender las necesidades emergentes y su implementación en el contexto virtual; y la segunda etapa presenta los instrumentos de evaluación y la exposición de los resultados.

Primera Etapa

Para dar continuidad al acompañamiento tutorial bajo un contexto virtual fue definida una estrategia basada en la comunicación, el seguimiento académico y un plan de apoyo general:

- **Comunicación:** Para mantener un contacto permanente y comunicación directa, cada tutor abrió un grupo en la plataforma de Microsoft Teams, donde ingresó a todos sus tutorados. Algunos tutores también tienen un grupo de WhatsApp para comunicarse, pero las reuniones oficiales, anuncios oficiales e información general se trabajan en la plataforma de Teams. El uso de la tecnología digital para la comunicación ha permitido dar seguimiento al programa institucional de tutorías de forma virtual y se realizan 3 sesiones grupales al semestre, las cuales se calendarizan y se llevan el mismo día a la misma hora con suspensión de clases para que todos los alumnos puedan participar, se hace reporte de la reunión donde se da a conocer la problemática general del grupo y se entrega a la coordinadora departamental para dar seguimiento. En el caso de los alumnos de nuevo ingreso la tutoría se trabaja como una clase con 1 hora por semana, esto se formaliza en el horario de los alumnos en el sistema integral de información (SII).

- **Seguimiento académico:** El docente tutor tiene acceso al estatus académico de sus tutorados por medio del SII, lo faculta para visualizar las calificaciones parciales de las materias que está cursando. Esto facilita el seguimiento académico ya que se puede identificar los casos de alumnos con reprobación y canalizarlos a asesorías, o bien revisar estrategias para mejorar su rendimiento. El tutor también tiene acceso al historial académico (Kardex, retícula y datos generales del alumno), lo que le permite asesorar y orientar a los alumnos con atraso reticular sobre la carga académica más conveniente. Otro compromiso dentro de este aspecto es la identificación de casos críticos para darles seguimiento colegiado (docente, tutor, coordinadora de tutorías departamental y jefe de departamento), y orientación académica.
- **Plan de apoyo general:** Esta estrategia contempla la atención en los aspectos: social, emocional o de servicio institucional. Incluye acciones como:
 - ✓ El programa de conferencias y talleres orientados a la formación integral; salud sexual, comportamiento asertivo, salvando vidas, entre otros, que se desarrollan en cada ciclo escolar.
 - ✓ Reunión con padres de familia de alumnos de nuevo ingreso; mediante la plataforma de Teams y por medio de la cuenta oficial del alumno. Zaff et al. (2019) encuentran evidencia de que el involucramiento y la cercanía de los padres o apoderados en el aprendizaje del alumno puede contribuir a disminuir el riesgo de deserción.
 - ✓ Orientación y apoyo psicológico; mediante la plataforma de Teams el alumno tiene sesiones de consulta personal con la psicóloga que apoya al departamento de desarrollo académico. En este programa tenemos varios alumnos debido a la depresión que han tenido por la pérdida de familiares y o el propio contexto de la pandemia.
 - ✓ Inclusión de alumnos de nuevo ingreso; en el caso de alumnos de nuevo ingreso se aplica una entrevista tutorial y una serie de pruebas.

Primer semestre es el momento en el que el tutor conoce a sus tutorados e inicia un vínculo y acompañamiento que dura hasta el fin de la residencia profesional o la titulación. En este periodo el docente cuenta con el apoyo de un practicante de formación en psicología clínica o psicología educativa, con quien analiza la problemática o inquietudes del grupo y trabajan dinámicas apropiadas. También en este periodo se aplica la prueba de tamizaje manejada por UMA (Unidad de atención médica) del municipio de Celaya para detección de casos críticos de apoyo a la salud mental o apoyo psicológico.

Segunda Etapa

Se evalúan las acciones de la tutoría y el contexto socioemocional de los estudiantes desde un enfoque cualitativo, abordando perspectiva, sentir y dificultades de un entorno de aprendizaje virtual.

Primeramente, se preparó el trabajo de campo, en el cual fueron determinados los fundamentos de estudio y la selección de los grupos. El programa educativo de ingeniería en industrias alimentarias cuenta con una retícula que se mueve según el semestre entre 310 a 350 alumnos de los cuales aproximadamente 73% son mujeres y 27% hombres.

Posteriormente se planteó el acceso del investigador al escenario, la selección de informantes y fuentes de datos, así como decisiones en torno al tipo de estrategias de información recogidas y tipos de registros para su almacenamiento. El instrumento de medición constó de 2 encuesta una enfocada a la evaluación tutorial de 4 preguntas y la segunda al contexto socioemocional de 11 preguntas, ambos de respuesta directa, se elaboraron y aplicaron a través de la plataforma Microsoft Forms.

Adicional, durante la actividad de campo se realizó una entrevista virtual semiestructurada, con la finalidad de conocer lo que están pasando y como ven afectada su vida académica y emocional los tutorados. En el análisis, participaron alumnos de primero a noveno semestre y de la unidad de Roque y de la extensión de Apaseo el Alto, Guanajuato.

3. Resultados

Los resultados obtenidos a partir de 88 encuestas respondidas y 60 entrevistas, enfocadas en el análisis socioeconómico muestran lo siguiente, figura 1, problemas de acceso tecnológico 70% (falta de acceso a internet, teléfono inteligente o computadora), dificultades de aprendizaje significativo en clases virtuales 72%, falta de espacios adecuados y disponibles en casa para la educación virtual, 77%, afectación negativa en salud y condición física por el aislamiento social 59%, percepción negativa del estudiante sobre el desempeño docente 33%, percepción de amenaza por la situación actual 33%.



Figura 1 Porcentajes obtenidos en la evaluación de aspectos socioemocionales.

Respecto a las entrevistas se puede vislumbrar un panorama con riesgo alto de deserción, ya que varios alumnos se han convertido en el soporte o apoyo económico de sus familias ya sea porque el COVID-19 ha afectado a la persona que era el soporte o bien ha quedado sin empleo; algunos alumnos entrevistados hablan de compañeros que tuvieron que darse de baja por esta situación o por la falta de internet o una computadora. También se observa un problema en el sentido de que la familia no respeta el tiempo de trabajo virtual, debido a que los ven en casa y consideran que no están estudiando. Y otra situación compleja es el miedo, angustia y estrés que muchos estudiantes están presentando debido a todo el contexto de la

pandemia y la gran inseguridad en la región, a lo que se suma el impacto psicológico derivado del aislamiento social.

Respecto a la tutoría se observan lo siguiente, obtenido de 129 evaluaciones, en general los alumnos se encuentran satisfechos con el acompañamiento tutorial, sus tutores han logrado generar un clima de confianza, los alumnos consideran a su tutor como un apoyo para estar al tanto de la información que requieren debido al cierre de la Institución y la falta de acceso físico a los servicios administrativos, además, catalogan con disponibilidad y calidad la atención que su tutor les brinda.

4. Discusión

Los medios de comunicación virtual, plataformas educativas y redes sociales han sido el gran soporte para continuar la formación académica en medio del aislamiento social. Todas las medidas y acciones tomadas para hacer frente a la educación deberán ser analizadas para compensar las competencias y atributos que los estudiantes han dejado de trabajar, el regreso a las aulas, talleres y laboratorios cuando se tengan las condiciones adecuadas deberán considerar aspectos no solo de carencia de destrezas por la falta de práctica o formación precedente por los cursos que no pudieron ofrecerse en el contexto adecuado, también será conveniente analizar la afectación socioemocional que seguramente repercutirá en la toma de decisiones de los estudiantes.

Se continúa observando una fuerte repercusión de los problemas sociales en el contexto educativo, la desigualdad económica parece afectar más en el aspecto virtual que en el presencial, ya que por un lado la carencia de buena tecnología repercute directamente en el desempeño de muchos estudiantes y, por otro lado, la propia economía familiar los hace tomar el rol de soporte. Los espacios dentro de los hogares que se han convertido en el aula de manera provisional tampoco favorecen a los alumnos de economías frágiles, ya que llegan a ser tan reducidos que se interrumpen constantemente por la dinámica y necesidades familiares, contribuyendo a mermar el aprendizaje significativo.

La inseguridad es otro aspecto que sigue afectando el entorno regional. Y la desigualdad de género se vive en la educación virtual ya que la casa se convirtió en

la escuela y la demanda de las actividades del hogar se adjudican más a la mujer que al hombre.

5. Conclusiones

En la educación virtual debido a la pandemia la figura del tutor se reafirma como necesaria para orientar, guiar y apoyar al estudiante en su trayectoria, incide en lo académico y en lo personal, para algunos estudiantes es el vínculo entre la educación virtual y el ambiente real de su institución educativa. El tutor apoya en lo posible a sus tutorados al igual que los programas que las instituciones desarrollan, pero es necesario probar diferentes estrategias y darles seguimiento para determinar su eficiencia sobre todo en la formación integral de los estudiantes y las necesidades y demandas de la sociedad, no solo en el enfoque de la deserción y acreditación.

Sin embargo, debemos enfocarnos también en el crecimiento que nos ha dado este contexto, la capacidad crítica, la autogestión, la responsabilidad de nuestra formación y la fuerza de nuestra voluntad.

6. Bibliografía y Referencias

- [1] Ariza Ordóñez G.I, El acompañamiento tutorial como estrategia de la formación personal y profesional: un estudio basado en la experiencia en una institución de educación superior. Univ. Psychol. vol.4 no.1 Bogotá Jan./June 2005.
- [2] Castillo Ontiveros R., Díaz Lara L, Rodríguez García F, & Ruán Salazar C. La educación en tiempos de pandemia. Emociones y percepciones en estudiantes de nivel medio superior y licenciatura. ISSN impreso: 0188-7742. Política y Cultura, núm. 55, pp. 121-148. Enero-junio 2021.
- [3] Narro, J., y Arredondo, M. (2013). La tutoría: Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles educativos*, 35(141), 132-151.
- [4] Zaff, J. F., Donlan, A., Gunning, A., Anderson, S. E., Mcdermott, E., & Sedaca, M. (2017). Factors that Promote High School Graduation: a Review

- of the Literature. *Educational Psychology Review*, 447-476.
<https://doi.org/10.1007/s10648-016>.
- [5] Ramos E, Herrera F, Herrera V (2019). Tutorías una estrategia para abatir el índice de reprobación y mejorar el rendimiento académico a nivel superior. *Revista pistas educativas* Vol 41 ppt 121-135.
- [6] Rodríguez Ayala S., López Galván Y.A., (2021) La formación docente en tiempos de pandemia. Sistematización de experiencias de la BENMAC. Editorial T&R Desarrollo empresarial SA de CV.