

Trabajo de Tutorías en Pandemia Adaptado al Cumplimiento de Calidad en el Departamento de Sistemas y Computación del Instituto Tecnológico de Culiacán

Tutorship work in Pandemic Adapted to Quality Compliance in the Department of Systems and Computing of the Technological Institute of Culiacan.

Cancela García, N. E.¹, González Álvarez M. R.², Quevedo Camacho M.³
^{1,2,3}Departamento de Sistemas y Computación, TecNM -Instituto Tecnológico de Culiacán.
Juan de Dios Bátiz, 310 pte. Col. Guadalupe, Culiacán, Sinaloa, México.
¹nora.cg@culiacan.tecnm.mx, ²maria.ga@culiacan.tecnm.mx, ³mirna.qc@culiacan.tecnm.mx

Fecha de recepción: 20 de julio de 2021

Fecha de aceptación: 9 de septiembre de 2021

Resumen. En el presente trabajo se muestra un análisis del programa institucional de tutorías del Instituto Tecnológico de Culiacán, adaptado a la modalidad a distancia, así como los resultados de los semestres agosto-diciembre 2020 y enero-junio 2021, en estudiantes de las carreras de Ingeniería en Sistemas Computacionales e Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Esta adaptación, realizada por la situación de pandemia, resulta ser de impacto positivo para los tutorados.

Palabras Clave: Tutoría Universitaria, Tutor, Tutorado, Tutoría Virtual.

Summary. This paper shows an analysis of the institutional tutoring program of the Instituto Tecnológico de Culiacán, adapted to the distance mode, as well as the results of the semesters August-December 2020 and January-June 2021, in students of the Computer Systems Engineering and Information and Communications Technology Engineering careers. This adaptation, carried out due to the pandemic situation, has a positive impact on the students.

Keywords: University Tutoring, Tutor, Tutoring, Virtual Tutoring.

1 Introducción

La tutoría ha evolucionado y ha llegado a nuestro país por pronunciamientos de carácter mundial hechos por la UNESCO, a nivel nacional promovida en la ANUIES y en el interior de todos los sistemas de educación superior. En esta sección se dará una breve descripción de los antecedentes de la Tutoría Universitaria y algunos conceptos importantes en el trabajo de esta, hasta llegar a analizar el programa de tutoría propuesto en el Tecnológico Nacional de México (TecNM).

A partir de que se instituye en el TecNM el Programa Institucional de Tutorías cada instituto tecnológico ha trabajado en implementar este programa, capacitando a su personal y adaptándolo a las condiciones de cada institución, sin embargo, fue en marzo del 2020 que la pandemia trae un nuevo reto en la tutoría cuando todos por condiciones de salud tenemos que ir a trabajar desde casa, estudiar desde casa y dar tutoría desde casa. En el presente documento se presenta la adaptación que se hizo en el programa de tutorías en la forma de trabajar como consecuencia de la pandemia, los resultados obtenidos desde la perspectiva de los tutorados y profesores.

En el presente trabajo mostramos la adaptación al trabajo de tutorías en Instituto Tecnológico de Culiacán, y específicamente en el departamento de sistemas y computación a raíz de la pandemia. También mostramos resultados de opinión de los tutorados, los profesores en esta forma de trabajo de tutoría, así como algunas experiencias.

Nuestra investigación es descriptiva, parte del trabajo de tutorías que se muestra en este documento se ha realizado en tiempo de pandemia Covid-19 durante el segundo semestre del 2020 y primer semestre del 2021. Dicha investigación se apoya en encuestas aplicadas a toda la población de tutores y tutorados de los semestres primero y segundo de las carreras de Ing. en Sistemas Computacionales e Ing. en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, para conocer su opinión sobre la forma de trabajo a distancia del programa de tutorías.

1.1 Antecedentes de la tutoría y sus inicios en el TecNM

En la educación se ha pasado por varios modelos, desde la educación basada en el estudiante que coloca al estudiante en el primer plano, preocupación de la UNESCO en 1998. En este modelo propone la formación de estudiantes que se conviertan en “ciudadanos bien informados y profundamente motivados, provistos de un

sentido crítico y capaces de analizar los problemas de la sociedad, buscar soluciones que se planteen a la sociedad, aplicar éstas, así como, asumir responsabilidades sociales [1]. La visión formada a partir de la postura de la UNESCO en 1998 se puede resumir en la figura 1.

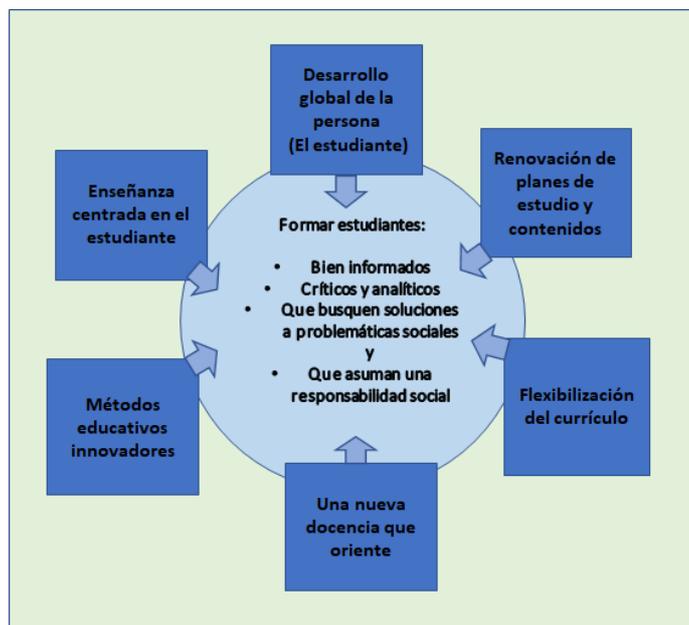


Figura 1 Visión formada a partir de la postura de la UNESCO en 1998, tomada de [1]

Años más tarde en la Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y El Caribe (CRES, 2008), se emiten recomendaciones para profundizar en las políticas gubernamentales de equidad, con el objetivo de proveer mayores apoyos a los estudiantes, dichos apoyos incluyen becas, servicios de salud y alimentación, residencias estudiantiles y acompañamiento académico, de tal forma que se asegure su permanencia en el sistema educativo. Todo esto con el objetivo de abatir los índices de deserción, rezago, abandono, baja eficiencia terminal, repetición y los bajos niveles de desempeño. Figura 2.

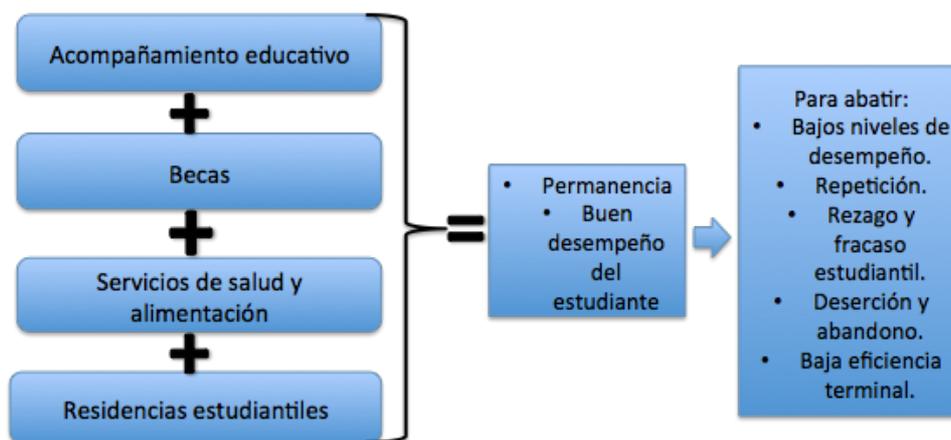


Figura 2 Visión formada a partir de la Unesco (1998) y CRES (2008)[1]

Más tarde en la UNESCO en su informe La Educación Superior en el siglo XXI: La perspectiva estudiantil [2], dice que “el éxito de la educación superior en el próximo siglo depende de su espíritu de apertura para ayudar a los jóvenes a entender mejor el mundo y a adquirir mediante la educación una autonomía que les permita prestar su contribución a la sociedad”. La necesidad de definir programas que permitan alcanzar los objetivos de la visión y de la UNESCO.

LA DGETI (Dirección General de Educación Tecnológica Industrial) en 1997 incorpora de manera oficial una estrategia de apoyo a los estudiantes, llamada “Tutorías Académicas”; que tenía como objetivo: “Establecer las normas y lineamientos para proporcionar tutorías académicas, con la finalidad de orientar al estudiante de licenciatura técnica y licenciatura cuando así lo requiera y, de esta manera crear las condiciones para elevar el nivel académico del estudiante” [3]. A este momento se define a la tutoría como: “actividades de asesoría que realizan los profesores para apoyar a todos los estudiantes en su desarrollo académico, profesional y personal durante su permanencia en la institución” [3]. De esta forma la figura del profesor se transforma para poder brindar un apoyo a los estudiantes durante su estancia académica y se incluye como pieza importante el rol de este para el éxito académico del estudiante. Es el profesor suma una actividad más a las labores de docencia e investigación que ya tiene asignadas.

Nuestro país empieza un trabajo arduo en estudiantes de nivel superior, es aquí donde “La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) propuso en el año 2000, como un recurso viable y estratégico para mejorar la calidad en el desempeño de los estudiantes, una metodología para establecer programas de tutoría” [1]. Esta propuesta fue el parteaguas para que todas las instituciones afiliadas a ANUIES iniciaran con el ejercicio de la tutoría.

Para responder a esta nueva actividad en el rol del profesor, ahora como tutor, los tecnológicos pertenecientes en esos tiempos al DGEST (Dirección General de educación superior Tecnológica), definen sus programas de tutoría con diferentes extensión, contenido, cobertura y pertinencia, dificultando con ello una evaluación de las tutorías académicas a nivel nacional [4].

En el 2004, el Sistema de Institutos Tecnológicos da a conocer el Modelo Educativo para el Siglo XXI (ME SXXI) dicho modelo menciona de forma explícita las actividades que guían el quehacer de los profesores, investigadores, estudiantes y gestores académicos, y reorienta la acción del profesor como un facilitador del aprendizaje del estudiante y a este último se le asigna un papel activo, crítico y de autogestión [5]. En 2005 el Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST) reúne los lineamientos generales del Modelo Educativo del Siglo XXI replantea los procedimientos académicos administrativos, entre ellos el procedimiento de tutoría, dando origen al Programa Nacional de Tutoría, con el objetivo de acompañar al estudiante durante su trayectoria académica en la institución, y sea capaz de identificar y decidir la forma de satisfacer sus necesidades académicas personales e institucionales, y de esta forma favorezcan el desarrollo de sus potencialidades.

En 2006 surge “El Programa Nacional de Tutoría” cuya definición va más allá de proporcionar información a los estudiantes, dicho programa promueve alternativas de atención de carácter preventivo no sólo correctivo, que fortalecen la formación integral, cuenta con un sistema de evaluación, que permite obtener a nivel nacional un diagnóstico de la efectividad del Programa [4].

La definición de este Programa de Nacional de Tutoría tiene como objetivo generar los siguientes beneficios a [4]:

Los estudiantes quienes:

- Atención individual y personalizada.
- Uso adecuado de los servicios que la institución les ofrece.
- Asesoría personalizada para obtener de las diferentes instancias institucionales el apoyo preventivo para evitar la deserción y el rezago.
- Programas institucionales que los apoyen para desarrollar las habilidades y actitudes necesarias para realizar con éxito sus estudios.
- Orientación y apoyo para potenciar o desarrollar habilidades y actitudes necesarias para su ejercicio profesional y en su vida personal.

Los profesores:

- Podrán enriquecer su práctica educativa, al desarrollar en la acción tutorial habilidades de observación, orientación, comunicación, motivación, liderazgo, proactividad, trabajo colaborativo, entre otras.

La institución:

- Contará con los apoyos sistemáticos para alcanzar las metas propuestas para la mejora continua del proceso educativo.

Es así como el Programa Institucional de Tutorías del TecNM, llega a los institutos tecnológicos y cada uno de ellos inician la preparación y puesta en marcha, sumando esfuerzos los departamentos de desarrollo académico y docentes en el ITC inicia la ejecución del programa adaptándole a los recursos humanos, de infraestructura y registrado este procedimiento en el sistema de gestión de calidad de la institución, siendo uno de los procedimientos importantes de apoyo a los estudiantes.

1.2 Tutoría Universitaria

La tutoría universitaria se define como “una actividad de carácter formativo que incide en el desarrollo integral de los estudiantes universitarios en su dimensión intelectual, académica, profesional y personal” [7]. Otra definición de tutoría universitaria nos dice que es un proceso estructurado técnicamente, con el fin de ofrecer a los estudiantes la información y la formación necesarias para el desarrollo de su carrera y de facilitar su inserción en la sociedad como ciudadanos y profesionales activos [19].

Específicamente en el Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica, la tutoría se define como: “un proceso de acompañamiento, grupal o individual, que le brindan al estudiante profesores-tutores, durante su estancia en el Instituto Tecnológico, con el propósito de contribuir a su formación integral “[4].

Según Lobato y Guerra, las modalidades de tutoría universitaria son las siguientes [19]:

Modalidad	Definición	Figura	Sistema
Tutoría académica.	Labor de seguimiento y apoyo del proceso de aprendizaje en una asignatura o materia.	Docente.	Plan de Acción Tutorial (PAT) de universidad o de facultad.
Tutoría personal.	Atención individualizada y especializada para resolver dificultades personales que afectan al rendimiento académico.	Profesional especialista.	A petición del estudiante.
Tutoría de titulación o carrera.	Intervención de apoyo al desarrollo personal, académico y profesional a lo largo de toda la trayectoria universitaria del estudiante.	Docente.	PAT.
Tutoría entre iguales.	Estudiante experimentado que apoya a compañeros de titulación.	Estudiante.	PAT.
Tutoría de servicio.	Atención de información y asesoramiento académico y laboral a todo el alumnado de la universidad.	Técnicos.	Servicio institucional al estudiante.
Tutoría de Prácticum.	Asesoramiento al estudiante en periodo de prácticas en un centro profesional.	Docente.	Programa de Prácticum.
Tutoría de investigación.	Asesoramiento individualizado en la elaboración de un trabajo de investigación en el grado, en el posgrado o en el doctorado.	Docente.	Programada entre docente y estudiante.

Figura 3 Modalidades de Tutoría Universitaria propuesta por Lobato y Guerra [19]

En el TecNM sería una combinación de tutoría académica y tutoría personal, dando un apoyo al estudiante en su trayectoria escolar.

El tutorado es un estudiante inscrito en el programa de tutorías y que cursa un programa educativo. Cada estudiante tiene asignado un Tutor. El profesor-Tutor es una de las figuras importantes en el proceso, encontramos que un tutor es “profesor que tutela la formación humana y científica de un estudiante y le acompaña en sus procesos de aprendizaje” [8]. El profesor no sólo es responsable formar en los estudiantes conocimientos científicos, sino del ámbito formativos, apoyándolo en el desarrollo de hábitos, actitudes, valores, etc. En nuestro modelo educativo en el TecNM los tutores son profesores que tras una inducción y capacitación al programa institucional de tutorías inician su tarea de guía y acompañan al tutorado durante un periodo de su carrea.

En el Programa de Tutorías, es el tutor quien gestiona, vincula, ayuda a crear relaciones significativas y ambientes de aprendizaje acordes al tipo de conocimiento que el estudiante requiera ya sea conceptual, procedimental o actitudinal. Además, ayuda a los estudiantes a que descubran, procesen, asimilen y transfieran información que les sea útil para dar atención a su formación integral [4].

El tutor debe proporcionar al tutorado información [9]:

- Académica: Referida a aspectos de la vida universitaria, como planes de estudios, elección de asignaturas, selección de especialidad, grados universitarios, postgrados etc.
- Profesional. Más relacionada con la preparación y desempeño de un puesto de trabajo, implica, por ejemplo, asesoramiento y ayuda en materia de inserción sociolaboral, facilitación del tránsito desde la Universidad hacia la vida activa, estudio de ofertas y demandas de empleo, ejercitación de prácticas en empresas.
- Personal. Relacionada con problemas personales, familiares, psicológicos, emocionales, afectivos que pueden afectar directa o indirectamente al aprendizaje del estudiante y a su desarrollo personal y profesional.

- Social. Destinada a cuestiones como información sobre ayudas y servicios universitarios disponibles, información de becas; estancias en el extranjero e intercambio de estudiantes; movilidad estudiantil, etc.
- Administrativa. Referida a temas como información sobre requisitos administrativos, matriculación, convalidaciones, uso de bancos de datos, biblioteca, servicios sociales, ayudas al estudiante.

Para el logro de esto, el tutor debe lograr empatía y obtener confianza del tutorado para que la relación y guía tengan éxitos, y se puedan alcanzar los objetivos de la tutoría. Esto se busca lograr en el programa Institucional de tutorías a través de sesiones grupales y entrevistas individuales.

Para tener éxito en el trabajo de tutorías, “es necesario plantear no solo un proceso formativo donde los tutores adquieran los aprendizajes requeridos para el desempeño de su importante labor, sino también un trabajo de supervisión y de apoyo permanentes a la práctica de la tutoría” [19]. Es por eso, que en las universidades se han institucionalizados programas o procedimientos a cargo de una figura institucional.

Los procesos de tutorías son considerados como indicador de calidad, Lobato & Guerra mencionan “Una década de diversidad de prácticas tutoriales ha llevado a la consideración de la tutoría como un indicador de calidad educativa, al comprobar mejoras en los resultados, satisfacción en los estudiantes y reconocimiento de su valor por parte de los agentes implicados y las agencias de evaluación y acreditación” [19]. De ahí la gran importancia de incluir en las universidades las tutorías para su mejora en la formación de profesionistas, logrando que sean competitivos en el campo laboral, además de su reconocimiento de la institución que los formó.

1.2.1 Educación a distancia y Tutoría virtual

En México la educación a distancia ha estado vinculada estrechamente con la educación abierta, y sus orígenes comparten el impulso de programas de educación pública organizados por el Estado. La educación a distancia en México surge en el año 1845, en el nivel básico con el objetivo de llegar a las comunidades más alejadas en las zonas rurales principalmente. Es este año se forma una secretaría para hacerse responsable de coordinar, planear y ejecutar este tipo de educación. El propósito era el de alfabetizar y organizar la capacitación de la población adulta [13]. La educación a distancia evoluciona en otros niveles educativos como los programas de telesecundaria y telebachillerato.

Bosco y Barrón describen que es a principios de los setenta, cuando la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior inició la reforma de la educación universitaria, fijándose como objetivo principal el de transformar las estructuras académico-administrativas. En abril de 1970, en la XII asamblea de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), se suscribió un documento titulado «Objetivos de la educación superior», en el que se advirtió sobre la disfuncionalidad y problemática de las actividades desarrolladas por las instituciones de educación superior, justificando la imperiosa necesidad de lograr una reforma integral que atendiera aspectos vinculados con el desarrollo nacional, como la improductividad, el subempleo y la dependencia tecnológica. A esta propuesta le siguen diferentes sucesos históricos como el de agosto de 1971, durante la asamblea extraordinaria de la ANUIES el rector de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), doctor Pablo González Casanova, desarrolló algunos conceptos sobre la reforma académica, en particular de la UNAM, de donde cabe resaltar los referidos al establecimiento de una Universidad Abierta [13].

Para el año de 1987, a través de esta Dirección General de Evaluación Educativa de Secretaría de Educación Pública la (SEP), se identificaron 28 instituciones públicas y privadas con programas de educación abierta. en 1991 se creó la Comisión Interinstitucional e Interdisciplinaria de Educación Abierta y a Distancia (CIIEAD), con el objetivo de “operar como mecanismo de enlace de las instituciones del país que ofrecen sistemas abiertos y a distancia.” [13].

En febrero de 2004 en México ya se contaba con la oferta de programas de educación superior que incorporaron Internet para programas de educación a distancia, en esta fecha existían 20 organizaciones culturales y educativas, 16 universidades e institutos tecnológicos, 1 escuela y 3 centros culturales [15]. Estas instituciones ofrecían en ese año 312 programas: Especializaciones, diplomados y cursos: 90%, maestrías: 9%, licenciaturas: 0.7% y doctorados: 0.3%. Así continúa la evolución de la educación a distancia en México, con el interés de tener mayor cobertura e incrementar las oportunidades de formación para todos los mexicanos, de la llamada democratización de la educación.

Desde su origen en estos programas de educación en a distancia la figura del profesor, asesor, tutor, han tenido un rol muy importante y se han tenido que adaptar a las nuevas tecnologías y cambios que ha tenido esta modalidad

de estudio a lo largo de su historia, permitiendo un trabajo cooperativo y colaborativo entre los diferentes actores que participan en este proceso de enseñanza aprendizaje bajo la modalidad a distancia. También exigiendo nuevas competencias para adaptarse a nuevos escenarios y cumplir nuevos roles.

En el 2011, Moltó, Fita, Monserrat, Rodríguez y Mestre en su artículo proponen el uso de herramientas de Aprendizaje Virtual Síncrono (AVIS) para flexibilizar las tutorías. Estas herramientas permiten mantener audio/video conferencias y compartir aplicaciones y documentos, las cuales son como una vía de comunicación con el alumnado y de transmisión de información relevante o complementaria, así como para la supervisión simultánea del trabajo de varios estudiantes [20].

Debido a la necesidad de la educación a distancia en los últimos años, también se ha requerido llevar las tutorías a la virtualidad, “por lo que ahora no solo se estructura en los momentos de intervención física (cara a cara), sino que se ha incluido la interacción virtual, la cual se lleva a cabo a través de variadas herramientas comunicativas. En este sentido, la tutoría virtual demanda un posicionamiento institucional y docente en relación con los fines, objetivos y contenidos de enseñanza-aprendizaje, así como en los roles del tutor y tutorado; el tipo de actividad didáctica o proceso instruccional más apropiado, y sobre todo con el papel asignado a la contextualización pedagógica” [17]. Con esto nos damos cuenta de la importancia de que el trabajo tutorial debe evolucionar haciendo uso de las Tecnologías disponibles en la actualidad y diseñando las estrategias necesarias para dar el apoyo que el estudiante necesita.

En [25] encontramos que el tutor virtual, según Antón y López se visualiza como una figura poliédrica que acompaña al estudiante en su proceso de formación facilitando la comprensión de los contenidos, estimulando el aprendizaje y retroalimentando, con el fin motivar para mejorar su desempeño académico. Por otro lado, Alves, Simão y Leitinho[26], analizan el punto de vista de los estudiantes y mencionan que el tutor tiene que ser proactivo, que brinde una actitud empática y se encuentre dispuesto a atender las diversas necesidades que se requieren, mismas características que se exigen en la tutoría presencial. Para que la tutoría virtual pueda llevar a cabo sus finalidades, es necesario realizar un óptimo trabajo de acompañamiento a distancia, centrándose en mantener la cordialidad entre los participantes, así como la tolerancia, el respeto, la flexibilidad, autenticidad y empatía, entre otros [17].

La mayoría de la literatura sobre tutoría virtual hace referencia a la figura del Tutor, como la figura que se encarga de asesorar al estudiante en cuanto a contenidos, evaluaciones, es decir aquellas actividades que en la educación presencial realiza el Docente o Profesor, además de ser en algunos casos creador de contenidos y motivador, es quien acompaña al estudiante al estudiante, es decir cumple de alguna manera la función del tutor, docente y docente de la educación presencial. En la tabla 1 se muestra un comparativo en lo que generalmente promueve un tutor virtual de acuerdo a la mayoría de la literatura consultada y lo que hace un tutor en el programa de tutorías del Instituto Tecnológico de Culiacán (ITC). Se puede observar que el tutor en la modalidad presencial en el ITC no tiene establecido que promueva la construcción de conocimientos.

Tabla 1 Comparación entre las áreas que trabaja un tutor virtual y lo que realizan los tutores de Instituto Tecnológico de Culiacán

Tutor Virtual	Tutor Presencial en el ITC
Acceso y Motivación	Acceso y Motivación
Socialización	Socialización
Compartir Información	Compartir Información
Construcción de conocimientos	
Desarrollo	

2 Tutoría en el Instituto Tecnológico de Culiacán

En DGEST, el Programa Nacional de Tutoría se inicia en el 2006, dando la instrucción a los Institutos Tecnológicos que lo incorporen a la función académica, sin embargo, fue desde el 2005 cuando se inicia en el Instituto Tecnológico de Culiacán, teniendo una buena aceptación por el personal docente. Se capacita a un porcentaje de profesores que apoyarían al programa y posteriormente se tiene la primera generación atendida.

Para el 2014 se instituye el TecNM (Tecnológico Nacional de México), antes DGEST, conformada por los Institutos Tecnológicos Federales, razón por la cual se genera en el 2015 un nuevo lineamiento, en el que se describe la forma de trabajar en las tutorías. Considerando este lineamiento, se creó el procedimiento para la

operación y acreditación de las tutorías institucionales a cargo del departamento de Desarrollo Académico, registrado en el Sistema Integrado de Gestión del área de calidad de nuestra Institución.

El procedimiento para la operación y acreditación de las tutorías institucionales, tiene como propósito “Establecer los lineamientos para el otorgamiento de atención tutorial a los estudiantes, a través del Programa Institucional de Tutoría (PIT); orientado a la formación integral de los tutorados, al mejoramiento de la calidad educativa y de los índices de permanencia, egreso y titulación oportuna en el Instituto Tecnológico de Culiacán (ITC)”, teniendo como alcance: “a todo estudiante detectado con necesidades de tutoría de acuerdo con los criterios establecidos por el Comité académico”.

A continuación, se describe el procedimiento para la operación y acreditación de las tutorías institucionales: [14], [18]

1. La coordinación institucional de tutoría aplica los acuerdos de operación semestral del Programa Institucional de Tutoría establecidos por el Comité académico.
2. La jefatura del Departamento de Desarrollo académico solicita información para seleccionar a los participantes (tutores y tutorados) y la entrega a la coordinación institucional de tutoría.
3. La coordinación institucional de tutoría elabora el Plan de trabajo semestral del programa con base en el diagnóstico y realiza la selección de estudiantes que se incorporan al programa. Luego envía listado de tutorados/as seleccionados a las áreas académicas.
4. El jefe académico asigna los tutorados/as a cada uno de sus tutores/as, tomando en consideración las recomendaciones de la coordinación institucional de tutoría. Así también, se toma en cuenta según lineamiento del TecNM un máximo de 20 tutorados(as) por tutor(a).
5. La coordinación institucional de tutoría elabora oficios de nombramiento de tutores/as y los entrega a la coordinación departamental para su distribución y firma de recibido.
6. La coordinación institucional de tutoría entrega a la coordinación departamental los apoyos materiales necesarios las diversas etapas de realización de la tutoría.
7. Al inicio del semestre la coordinación departamental convoca a reunión general de tutores/as y tutorados/as correspondiente para realizar la presentación del programa, así como, la asignación de tutorados/as con sus tutores/as.
8. El tutor desempeña acciones de tutoría de acuerdo con las orientaciones del Manual del tutor del SNIT (2013) e informa a la coordinación departamental de tutoría situaciones irregulares relevantes para su atención. También entrega informe intermedio a la coordinación departamental.
9. Las coordinaciones departamentales e institucional de tutoría realizan el seguimiento al Plan de trabajo semestral del programa: Ofrecen la información y los apoyos que estén a su alcance a los/las tutores/as para facilitar el logro de objetivos del programa; Recoge el informe intermedio de tutoría de cada tutor; Realiza un análisis de los resultados del informe intermedio y discute acciones con los/las tutores/as y determinan acciones a realizar; Entrega informes a la coordinación institucional de tutoría.
10. Las coordinaciones departamentales e institucional de tutoría convocan a los/as tutorados/as a una retroalimentación del servicio de tutoría a través de una encuesta de opinión.
11. El/la tutor/a realiza la evaluación de sus tutorado/as y envía resultados y evidencias del trabajo realizado al/la coordinador/a departamental de tutoría. También elabora el informe final de actividades de tutoría y entrega a la coordinación departamental de tutoría.
12. La coordinación departamental de tutoría recibe resultados de sus tutores/as e integra expedientes con la información de los/las tutorados/as, los cuales entrega a la coordinación departamental de tutoría.
13. La coordinación institucional de tutoría elabora un informe por semestre del programa institucional de tutoría y lo envía a la jefatura del departamento de desarrollo académico para su análisis y toma de decisiones.
14. La jefatura de departamento de desarrollo académico difunde el informe por semestre del programa institucional de tutoría entre los departamentos académicos y las instancias superiores.
15. La coordinación institucional de tutoría elabora las constancias de liberación para coordinadores/as departamentales y tutores/as. Así como, a los créditos a los/las tutorados/as acreditados.
16. La jefatura del Depto. de desarrollo académico entrega créditos de los/las tutorados/as al Depto. de Servicios escolares para su resguardo en el expediente permanente del/la estudiante/a.
17. La jefatura del Depto. de Servicios escolares recibe los créditos de los/las tutorados/as para su integración en los expedientes respectivos.

Como se puede observar el procedimiento se lleva a cabo bajo la dirección de un(a) coordinador(a) institucional de tutoría, con apoyo de un(a) coordinador(a) departamental de tutoría. Todos los expedientes son resguardados por la institución mínimo por unos 5 años.

Hasta el primer semestre del 2020 Instituto Tecnológico de Culiacán (ITC), las Tutorías están enfocadas al acompañamiento de los estudiantes de primer semestre. A cada tutor se le asignan un grupo de 10 a 20 estudiantes, se trabajaban en sesiones presenciales con su tutora, analizando y reflexionando diferentes aspectos que le permitan tener un mayor rendimiento académico. A partir de los resultados de una entrevista inicial y un cuestionario de hábitos de estudio, los estudiantes establecen un plan de trabajo que les permita mejorar su desempeño académico, atendiendo el área de oportunidad que resultó del cuestionario de hábitos de estudio. Si los estudiantes requieren atención especial en algún momento de la tutoría son canalizados al área de psicología del instituto.

El semestre enero junio 2020 se estaba trabajando con toda normalidad en la modalidad presencial, es hasta finales del mes de marzo que por órdenes de gobierno para preservar la salud y tratar de contener la ya declarada entonces pandemia, tuvimos que dejar las aulas físicas y transformarlas en aulas virtuales, aunque ya usábamos plataformas tecnológicas como apoyo a al proceso de enseñanza aprendizaje, migrar a esta forma de enseñanza a distancia o virtual, fue un gran reto. La tutoría no podía excluirse pues es cuando nuestros estudiantes más requerían de apoyo, para poder adaptarse a este cambio. Este semestre fue de aprendizaje, ajustes y adaptación y el programa de tutorías ya iniciado continuo como lo establece el plan institucional de tutoría registrado en el sistema de gestión de calidad.

Fue la a partir del segundo semestre del 2020 que se realizaron ajustes al programa, se creó un “Programa Institucional de Tutoría durante la Cuarentena”, con el objetivo de “contribuir a la adaptación de los estudiantes de nuevo ingreso a la institución y al desarrollo posterior de su potencial académico y personal para transitar su proceso educativo con éxito”, dicho plan establece que:

Mediante sesiones grupales (para lo cual se propone usar la plataforma Microsoft Teams) realizar las siguientes actividades:

- Presentación del programa e identificación de problemáticas puntuales.
 - Identificar que cada tutorado mantenga comunicación con cada uno de sus profesores. Registrar problemas específicos en el tema y buscar solución directamente o a través de los coordinadores de carrera o departamental de tutoría.
 - Facilitar los medios de contacto con su coordinador de carrera.
 - Identificar dificultades específicas: equipo de cómputo o de comunicación personal, internet.
 - Canalizar tutorados (casos que se identifiquen con situaciones de vulnerabilidad) a la atención psicológica del plantel. Además, de los casos que voluntariamente lo soliciten. Mostrar la forma de hacer contacto con el área de psicología a través de <http://hidaelia.youcanbook.me>
- Lineamiento de acreditación de asignaturas.
- Explicar el uso de la biblioteca Virtual. Solicitar la elección de un libro para apoyar alguna asignatura.
- Explicar la técnica de estudio Preview question read statement test (PQRST) y establecer compromiso de aplicarla en una materia.
- Al final del semestre, identificar tutorados con mayor vulnerabilidad para continuar con el programa en los semestres siguientes.

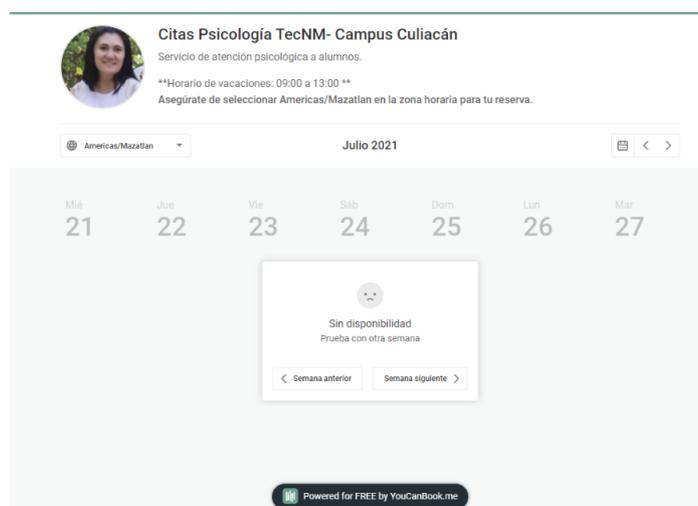


Figura 4 Sitio de citas para psicología

Este programa está establecido sólo para grupos de primer semestre y cada tutor atendía a un máximo de 20 tutorados al semestre. El mismo plan se efectuó durante el primer semestre del 2021 con los estudiantes que ya se encontraban en segundo semestre y que no había participado en el programa de tutorías debido a la cantidad de tutores con los que cuenta el departamento de sistemas y computación.

2.1 Tutoría en el Departamento de Sistemas como respuesta a los cambios que trajo la pandemia

En el Departamento de Sistemas y Computación fue creado en 1992 iniciando con la carrera de Licenciatura en Informática, actualmente se cuenta con dos carreras: Ingeniería en Sistemas Computacionales e Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Ambas carreras tienen la opción de cursar alguna de las especialidades como Ingeniería de Software o Gestión de Tecnologías de Información en Negocios.

En los últimos 3 años se ha tenido una matrícula de:

Tabla 2 Población de estudiantes en los últimos 3 años en la carrera de Ing. en Sistemas Computacionales

Ingeniería en Sistemas Computacionales									
Año	Matrícula Enero - Junio				Matrícula Agosto - Diciembre				Total
	Nuevo Ingreso		Reingreso		Nuevo Ingreso		Reingreso		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
2018	0	0	621	91	187	26	516	77	806
2019	2	0	578	88	157	22	511	78	768
2020	0	0	571	85	267	42	502	74	885
2021	3	3	672	106	256	41	573	94	964

Tabla 3 Población de estudiantes en los últimos 3 años en la carrera de Ing. en Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones									
Año	Matrícula Enero - Junio				Matrícula Agosto - Diciembre				Total
	Nuevo Ingreso		Reingreso		Nuevo Ingreso		Reingreso		
	H	M	H	M	H	M	H	M	
2018	0	0	115	37	31	4	97	30	162
2019	0	0	108	26	21	8	84	22	135
2020	0	0	87	27	23	7	74	23	128
2021	0	0	89	24	18	4	76	16	114

En los últimos tres años, en la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales se tienen de 6 a 8 grupos (de 30 a 40 estudiantes) de nuevo ingreso y en la carrera de Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones 1 grupo (de 30 a 40 estudiantes). En este periodo, todos los estudiantes de nuevo ingreso fueron atendidos en su primer semestre, si quedaban algunos estudiantes que por el número de tutores no se asignaban al programa de tutorías, se atendían en el segundo semestre.

Como se mencionó anteriormente, por pandemia se tuvieron que hacer cambios al trabajo de tutorías, por lo que, el Departamento de Sistemas consideró conveniente:

- Cada tutor realizar un grupo en Teams, donde para cada tutorado se crearon canales privados. Con la intención de dar una atención personalizada al estudiante. El canal general se usaría para las sesiones grupales y proporcionar la información general establecida en el programa. La figura 5, nos muestra un ejemplo del ambiente creado en Teams, canal general y canal privado.
- Se usó FlipGrid como una herramienta para conocer a través de un video de aproximadamente 30 segundos al tutorado, donde el estudiante se presenta y menciona sus metas, intereses o planes de vida. El docente en primer lugar hace su video y lo comparte a los estudiantes. Esta actividad se derivó, de los comentarios de los tutores, de sentir no saber o conocer con quien trataban, ya que por problemas de la calidad de servicio de internet no podían encender sus cámaras los tutorados. La figura 6 nos muestra una participación de un tutorado.

- Se realizaron encuestas de hábitos de estudio y test de autoestima, así como un cuestionario para recabar información del estudiante. Esto con el objetivo de identificar estudiantes con situaciones que requieran alguna atención y canalizarlos al área correspondiente. Cabe mencionar que estos instrumentos están incluidos dentro de las actividades establecidas en el Programa Institucional de Tutorías y que debido a la modalidad no se contemplaron a nivel institucional, sin embargo, en el departamento de sistemas y computación se consideraron herramientas importantes de diagnóstico. Las figuras 7 nos muestran ejemplo de los formularios aplicados.

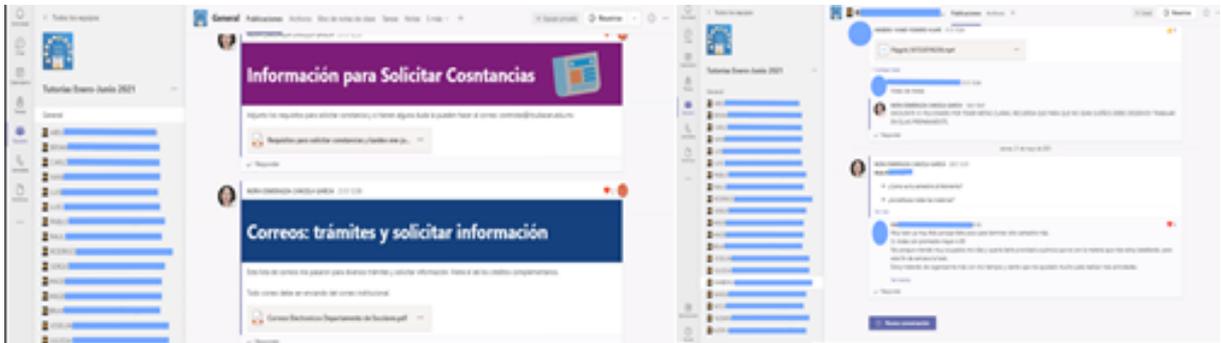


Figura 5 Teams canal general y canales privados



Figura 6. Herramienta FlipGrid

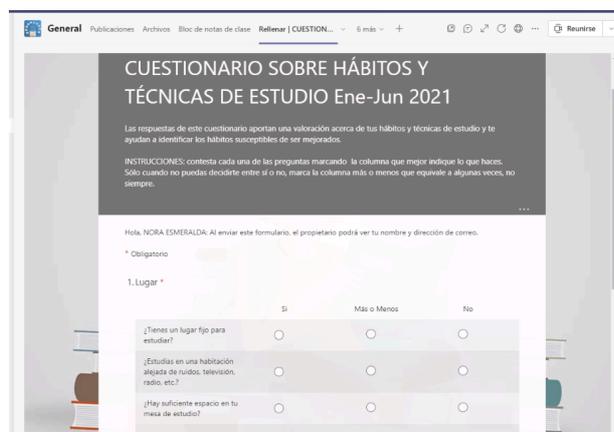


Figura 7. Cuestionario sobre hábitos y técnicas de estudio

2.2 Resultados Obtenidos de la estrategia empleada.

En trabajo de tutorías que se ha llevado a cabo en tiempo de pandemia ha sido evaluado desde la perspectiva del tutorado y del tutor. A continuación, se muestran los resultados de dichas evaluaciones.

2.2.1 Resultados con los tutorados

A los tutorados de los programas educativos de ingeniería en sistemas computacionales e Ing. en Tecnologías de la Información y Comunicaciones se les aplicó un cuestionario para obtener información que permitiera identificar áreas de oportunidad de mejora del programa de tutorías y desempeño de los tutores. Sobre el programa de tutorías se realizaron preguntas en el semestre Agosto-diciembre 2020 y enero – junio 2021 sobre las fortalezas y debilidades del programa, algunas respuestas se muestran en la tabla 3.

De los comentarios expuestos por los estudiantes podemos obtener que el programa de tutorías les ayuda a conocer la institución, los servicios que ella ofrece y como solicitarlos. Por otro lado, se puede observar que los tutores del programa fomentan una relación de confianza, donde el estudiante puede expresar sus inquietudes y situaciones personales y académicas, recibiendo escucha activa y orientación. El estudiante además se siente motivado y conoce de forma más amplia los alcances de su carrera.

Respecto a las debilidades del programa, dentro de las respuestas de mayor incidencia encontramos que no encuentran debilidades, sin embargo, también hacer comentarios respecto a la corta duración (se lleva un semestre), al horario (todos tienen diferente horario y no está asignada una hora en el mismo para la tutoría), la mala calidad de conectividad, y que no sea presencial. Por último, que algunos tutores les dejan muchas actividades y lo sienten como una carga más a la académica que ya tienen.

Tabla 3. Respuestas de los estudiantes sobre fortaleza y debilidades del programa

Menciona dos o más fortalezas del programa	Menciona dos o más debilidades del programa
<p>“Ayuda a que los estudiantes se acerquen con alguien de más confianza los cuales no son sus profesores y es más fácil atender ciertos temas”</p> <p>“Pues es bueno que los jóvenes tengamos la opción de poder hablar sobre algún problema y recibir asesoría de como poder resolverlo”</p>	<p>“No pude encontrar ninguna”</p> <p>“No encuentro ninguna”</p>
<p>“Sirve para fortalecer el estudio y desempeño en nuestras actividades”</p> <p>“Si se tiene algún problema con alguna materia, se nos dan ayudas sobre cómo mejorar nuestros métodos de estudio, para mejorar nuestro rendimiento en esa materia”</p> <p>“Mejora tu confianza y rendimiento como estudiante”</p>	<p>“No hay interacción física, por la situación es más tardado.”</p> <p>“Consume tiempo escolar. Muchas actividades”</p>
<p>“Es muy útil y me ayudo a ubicarme mejor”</p> <p>“El apoyo al aprendizaje y el estímulo a la lectura”</p> <p>“Facilita la comunicación con los maestros y ayuda a comprender lo que uno hará en su carrera.”</p> <p>“El profesor siempre estuvo dispuesto a escuchar los problemas que tuviéramos con nuestros maestros o con la escuela.”</p>	<p>“Me parece que es una debilidad solo incluir a la mitad del grupo y no a todos, ya que considero que en primer semestre esto puede ser muy útil y alentador”</p>
<p>“Te ayuda a saber cómo funciona la Universidad y además te apoya con problemas que tengas”</p> <p>“Ayuda a conocer los servicios que proporciona el Tec y te proporciona una manera de contactar con alguien cuando lo necesites”</p>	<p>“A veces es muy tedioso, viene mucha información</p> <p>1.- La mala calidad de teams para proyectar videos.</p> <p>2.- El formato de estudio.”</p> <p>“Que es en línea, problemas de audio”</p> <p>“El horario puede ser algo complicado para algunos”</p>
<p>“Estimula a los estudiantes a solicitar las ayudas disponibles”</p>	<p>“Horario y la plataforma”</p> <p>“los horarios no me checaban siempre”</p>

Específicamente sobre el desempeño del tutor se realizaron las siguientes preguntas:

1. Estableció claramente los objetivos de la tutoría.
2. Me apoyó para identificar mis necesidades académicas.
3. Me apoyó en el diseño de un plan de trabajo para atender mis necesidades académicas.
4. Me orientó sobre las estrategias y hábitos de estudio que me ayuden a estudiar de manera independiente y mejorar mi desempeño académico.
5. Mostró disposición para atenderme.
6. Fue respetuoso.
7. Mostró interés en los aspectos personales, académicos y de cualquier tipo que podían repercutir en mi desempeño académico.

En la gráfica 8 y 9 correspondientes a los semestres agosto-diciembre 2020 y enero-junio 2021, se muestran las respuestas obtenidas. La calificación de cada pregunta está en un rango del 1 al 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta. Se observa que todas las preguntas están evaluadas por arriba del 4,40, lo que nos deja claro un buen desempeño del tutor y el apoyo que los estudiantes perciben del tutor es bueno, ya que los escucha, orienta, guía, respetan y se interesan por sus situaciones.

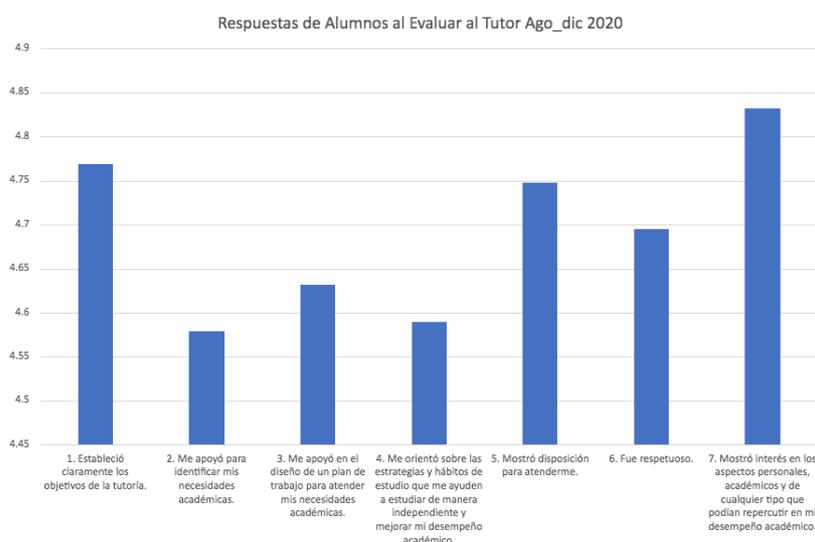


Figura 8. Respuestas de estudiantes al evaluar al tutor Ago-Dic 2020

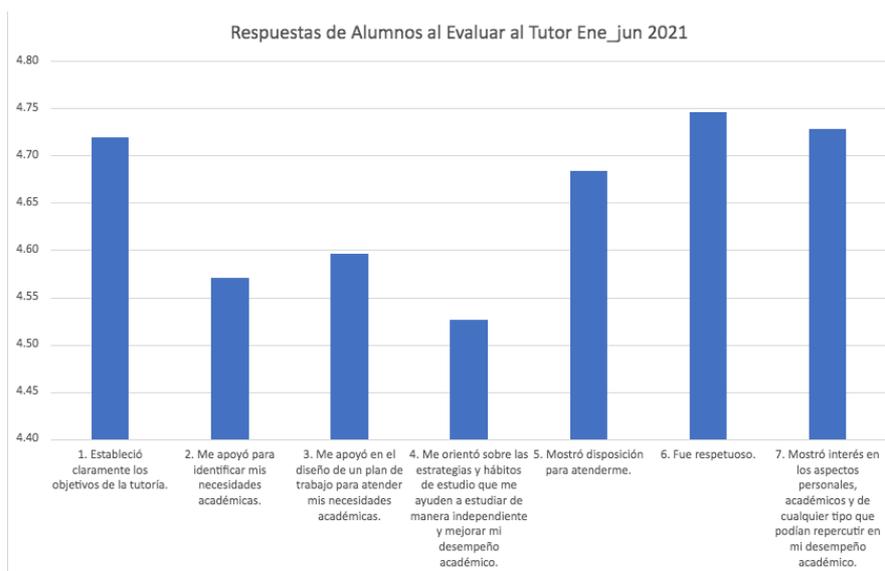


Figura 9. Respuestas de estudiantes al evaluar al tutor Ene-Jun 2021

Por último, se les solicitó en el cuestionario anotar algún comentario general del programa, en ellos se puede observar que el programa tiene un impacto positivo en los tutorados, ya que les resulta útil en su inducción a la institución, se sienten motivados, obtienen herramientas que mejoran su desempeño académico y en lo personal se sienten escuchados y apoyados. También podemos identificar que algunos sienten una carga de actividades extra a la académica. En la tabla 4 se muestran algunos comentarios de los semestres enero-junio 2021 y agosto-diciembre 2020.

Tabla 4. Comentarios generales de los Tutorados sobre el programa de tutorías

Agosto-Diciembre 2020	Enero-Junio 2021
“Estuvo dentro de lo prometido y fue muy útil, estuvo bien.”	“Es un buen programa se debe de continuar haciendo”
“Las tutorías fueron bastante buenas, nuestro tutor nos explicó adecuadamente los distintos puntos que se programaron en un principio de estas y además nos escuchó y solucionó problemas que se nos presentaron.”	“Es un buen programa para ganar confianza y brinda oportunidades de ayuda, tanto académicas como personales”
“Es una gran actividad en la que reflexionas y adquieres capacidades para forjar de mejor manera el carácter e incluso aporta mucha motivación.”	“Me gustaría que esté programa fuera para toda mi carrera”
“Se me hace muy bien el programa porque hay cosas que todavía no sabemos y el programa nos ayuda”	“Si podría dejar menos tarea, ya que tenemos mucha ya con las materias que tenemos cargadas”
“Las tutorías fueron bastante buenas, nuestro tutor nos explicó adecuadamente los distintos puntos que se programaron en un principio de estas y además nos escuchó y solucionó problemas que se nos presentaron.”	“Pues lo único que puedo decir es que me parecieron muy positivas y disfrute mucho del programa de tutorías”

2.2.2 Resultados obtenidos del trabajo de los Tutores

De la forma de trabajo en pandemia se pudieron obtener los siguientes resultados de acuerdo a lo observado por los tutores:

- Los Tutorados tienden a expresar mejor sus opiniones a través de un canal privado que dentro de una reunión grupal
- A los tutorados les gusta realizar actividades que les permitan utilizar tecnologías similares con las que están familiarizados, por ejemplo, flipgrid, que es considerada una herramienta similar a tictok pero con fines académicos.
- Los tutorados expresan mejor sus inquietudes u opiniones a través de herramientas donde su anonimato sea claro, por ejemplo, menti, forms, foros, etc.

A los tutores se les realizó una encuesta para saber su sentir sobre su trabajo en esta nueva modalidad obteniendo los siguientes resultados:

- El 100% de los tutores usaron la plataforma Teams para comunicarse con el tutorado, apoyados en otras como Moodle y WhatsApp.
- Comentan que no tuvieron problemas de comunicación con el tutorado.
- Ningún tutor tenía experiencia previa en la tutoría a distancia.
- La mayoría de los tutores se enfocaron en trabajar actividades Administrativas, académicas y personales, como se muestra en la Figura 10.
- Respecto al interés del tutorado y el impacto del programa, los profesores tutores lo calificaron en un promedio de 7.67. La calificación está en un rango del 1 al 10, siendo 1 la más baja y 10 la más alta.
- Los principales problemas que los tutores han identificado en sus tutorados son de hábitos de estudio, académicos, de adaptación a la modalidad a distancia y emocionales. Figura 11.
- El 50% de los tutores considera que requiere capacitación para trabajar en la modalidad a distancia.
- Una tercera parte de los tutores se siente poco adaptados al trabajo de la tutoría en esta modalidad y el resto se siente muy adaptados y a gusto trabajando de esta forma.
- Sobre las recomendaciones para mejorar el programa de tutorías, los tutores coinciden en algunos puntos con los tutorados como: que la tutoría aparezca en el horario para no tener problemas de compatibilidad de horario para las reuniones. Sugieren también que se estandaricen las actividades a realizar durante el semestre y que se calendaricen, es decir, un trabajo más colegiado en la tutoría. Sugieren también se programen talleres para control de emociones como ira, estrés, ansiedad, etc.



Figura 10. Actividades a que se enfocaron los tutores

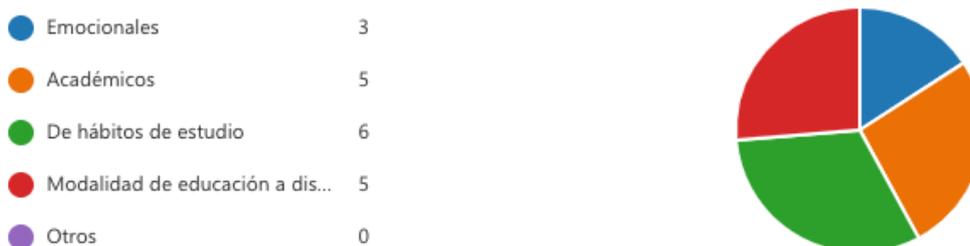


Figura 11. Principales problemas que los tutores han identificado

3 Conclusiones y trabajos futuros

La nueva forma de trabajo que trajo consigo la pandemia vino a trastocar no solo las actividades académicas sino las actividades de apoyo a los estudiantes, como es el caso de la tutoría. Del análisis realizado de las encuestas aplicadas a tutores y tutorados podemos concluir que, la adaptación del plan institucional de tutorías fue una estrategia adecuada, sin embargo, pudimos identificar algunas áreas de oportunidad para continuar fortaleciendo este trabajo, entre ellas:

- Realizar un trabajo colegiado entre los tutores del departamento para estandarizar las actividades y calendarizarlas, y que esta planeación ayude a no exceder la carga de actividades a los estudiantes.
- Incrementar el número de tutores del programa para poder atender por más semestres a los tutorados.
- Capacitar a los tutores en estrategias de tutoría en la modalidad a distancia.
- Gestionar la programación de talleres de apoyo a los estudiantes para el manejo de emociones.
- Solicitar el incremento de personal en el departamento de psicología a través de convenios con otras instituciones que apoyen en la atención a estudiantes.
- Designar en el horario del tutorado un espacio para las reuniones de tutoría.
- Manejar actividades asíncronas dando flexibilidad al estudiante y pueda atender al resto de sus actividades.

En esta modalidad, el trabajo de tutorías se puede realizar con un impacto positivo en el tutorado, es posible realizar la tutoría grupal un grupo en Teams, y tener la privacidad con el tutorado a través de canales privados en la misma plataforma, a los que algunos han llamado, cubículos virtuales.

Continuamos con el reto de atender las áreas de oportunidad identificadas por los tutores y tutorados, mismas en las que hay gran coincidencia.

Referencias

1. López, A. R. (2011). La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), Dirección de Medios Editoriales.
2. EL, M. (1998). Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI: visión y acción.
3. SEP SEIT DGIT. (1997) Procedimientos para las tutorías académicas en el instituto tecnológico. México, DF. DGIT.
4. Dirección General de Educación Superior Tecnológica (2016), “Programa Nacional de Tutoría”
5. Dirección General de Educación Superior Tecnológica (2012), “Modelo Educativo Del Siglo XXI, formación y desarrollo de competencias profesionales”.
6. MICHAVILA F. & J. GARCÍA DELGADO (2003.), “La acción tutorial en la universidad”. La Tutoría y los Nuevos Modos de Aprendizaje en la Universidad. Madrid: CAM-Cátedra UNESCO.
7. Ferrer, J. (2003). La acción tutorial en la universidad. In La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad (pp. 67-84). Consejería de Educación.
8. LÁZARO, A. (2003). “Competencias Tutoriales en la Universidad”. En F. MICHAVILA & J. GARCÍA DELGADO (eds.), La Tutoría y los Nuevos Modos de Aprendizaje en la universidad. Madrid.
9. Nieto, N. G. (2008). La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior. Revista interuniversitaria de formación del profesorado, 22(1), 21-48.
10. García Aretio, L. (1999). Historia de la Educación a Distancia.
11. Aretio, L. G. (1999). Historia de la educación a distancia. RIED: revista iberoamericana de educación a distancia, 2(1), 11-40.
12. Tellería, M. B. (2004). Educación y nuevas tecnologías. Educación a Distancia y Educación Virtual. Revista de Teoría y Didáctica de las Ciencias Sociales, (9), 209-222.
13. Bosco Hernández, M. D., & Barrón Soto, H. (2008). La educación a distancia en México: Narrativa de una historia silenciosa.
14. Manual de Lineamientos Académico-Administrativos del Tecnológico Nacional de México. Tecnológico Nacional de México. Octubre 2015.
15. Barrón Soto, H. S. (2004). La educación en Línea y el texto didáctico. México: UNAM, Coordinación de Universidad Abierta y Educación a Distancia: Facultad de Filosofía y Letras.
16. Jardines, F. J. (2009). Desarrollo histórico de la educación a distancia. Innovaciones de negocios, 6(12).

17. Carranza Alcántar, M. R.; Plascencia Jiménez, R.; Islas Torres, C & Jiménez Padilla A. A. (2020). Percepción de estudiantes universitarios sobre la tutoría presencial y la virtual. Tepic, Nayarit, México. Revista EDUCATECONCIENCIA. 20 de septiembre 2020. ISSN: 2007-6347.
18. Desarrollo Académico y coordinación Institucional de tutoría. Procedimiento para la operación y acreditación de las tutorías institucionales. Marzo 2020.
19. Lobato Fraile, C.; Guerra Bilbao, N. La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. Universidad del País Vasco, España, 22 de junio de 2016.
20. Moltó, G.; Fita, A.M.; Monserrat, J.F.; Rodríguez A.; Mestre E.M. La tutoría virtual para la autogestión del aprendizaje en las enseñanzas técnicas. Univest, Girona. Junio 2011. ISBN 978-84-8458-354-7.
21. Mora, Francisco. (2011). PAPEL DEL TUTOR VIRTUAL EN LA EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED). Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior. 1. 104-119. 10.22458/caes.v1i2.410.
22. Pagano, C. M. (2007). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. RUSC. Universities and Knowledge Society Journal, 4(2), 1-11.
23. García López, R. I., Cuevas Salazar, O., Vales García, J. J., & Cruz Medina, I. R. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de alumnos universitarios. Revista Iberoamericana de Educación.
24. Díaz Roldán, J. L. (2021). Administración de la práctica tutorial en tiempos del COVID-19: Atendiendo las necesidades especiales de los alumnos universitarios a través de la tutoría en línea. Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8(SPE1).
25. CHACON, M. D. Acción tutorial en el fortalecimiento del perfil profesional universitario: aportes en el desarrollo de competencias a partir de la educación virtual.
26. Alves, F.; Simão, A. y Leitinho, M. (2018). Acción tutorial en la enseñanza superior: experiencia con alumnos mayores de 23 en una institución pública de Portugal. Educação & Formação, 3(7), 44-65.