



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS
INSTITUTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Experiencias de personas profesoras-tutoras virtuales y remotas de emergencia en tiempos de pandemia: dos estudios de caso en la UAEM

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:
MAESTRO EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA

PRESENTA:

HÉCTOR MÉNDEZ CAMPUZANO

DIRECTOR DE TESIS:

DR. SERAFÍN ÁNGEL TORRES VELANDIA

COMISION REVISORA:

DRA. MARÍA LUISA ZORRILLA ABASCAL
DRA. OFMARA YADIRA ZÚÑIGA HERNÁNDEZ

DR. JOSÉ ANTONIO JERÓNIMO MONTES
DRA. CAROLINA TAPIA CORTÉS

CUERNAVACA, MORELOS, JUNIO 2022

La presente tesis fue dirigida por el Dr. Serafín Ángel Torres Velandia en la Unidad de Investigación y Posgrado del Instituto de Ciencias de la Educación de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. El proyecto fue apoyado con una beca de estudios de maestría nacional del programa del Padrón Nacional de Posgrados CONACyT, así como de apoyos complementarios por parte de la Rectoría y la Secretaría Académica de la UAEM.

AGRADECIMIENTOS

En primer momento agradezco a la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y al Instituto de Ciencias de la educación por aceptarme y brindarme la formación inicial en el campo de la investigación educativa; al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACyT) por el apoyo económico brindado a mi persona durante la realización de este proyecto de tesis.

Agradezco profundamente al Dr. Serafín Ángel Torres Velandía por su constante y paciente ayuda durante la construcción de esta investigación, brindándome comentarios constructivos y acertados.

Agradezco a la Dra. María Luisa Zorrilla Abascal por su paciente y meticulosa lectura, sus comentarios constructivos fueron de gran ayuda para que la investigación se desarrollara lo más apegado a los términos académicos y científicos. De igual forma agradezco a Dra. Ofmara Yadira Zúñiga Montes por las herramientas conceptuales y de organización proporcionadas, valiosas en el andamiaje durante la construcción de los capítulos, así como su constante motivación.

Un agradecimiento especial a la Dr. José Antonio Jerónimo Montes y a la Dra. Carolina Tapia Cortés por aceptar ser parte del comité lector, sus comentarios fueron de gran ayuda en momentos de reflexión.

Agradezco a las y los Profesores-tutores y coordinadoras del programa de tutorías tanto de la Licenciatura en Derecho Modalidad Virtual y el Instituto de Ciencias de la Educación, por colaborar en esta investigación, sin ustedes no hubiera sido posible este trabajo.

Posteriormente, agradezco a mi familia (mis padres, mi abuela, mis tías, mis tíos, mis hermanos y sobrinos) aun cuando no comprendían del todo el trabajo que llevaba a cabo, siempre me apoyaron. Gracia a José (mi compañero de vida) que siempre mostro un ¡tú puedes! en momentos de crisis.

Agradezco a Mayra, Paloma, Diana y Sadrach, compañero y amigas que estuvieron presentes en mi formación de posgrado, sus consejos, lecturas y horas de trabajo ayudaron a aclarar mis ideas.

Para finalizar, agradezco a todas las personas que hicieron posibles varias gestiones: Personal de apoyo administrativo, coordinadoras de maestría y doctorado, secretario de investigación y directora del ICE.



TABLA DE CONTENIDO TEMÁTICO

INTRODUCCIÓN.....	1
Descripción general de la investigación.....	1
Preguntas y objetivos de investigación.....	3
CAPÍTULO 1.....	5
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y CONTEXTO.....	5
1.1 La Acción tutorial universitaria en tiempos de la COVID-19.....	5
1.1.1 <i>Origen y dificultades multisectoriales de la pandemia.....</i>	<i>5</i>
1.1.2 <i>La tutoría en las IES.....</i>	<i>12</i>
1.1.3 <i>Las y los Profesores-tutores en pandemia.....</i>	<i>13</i>
1.1.4 <i>La acción tutorial de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos durante la pandemia.....</i>	<i>14</i>
1.1.5 <i>Descripción de los Casos.....</i>	<i>18</i>
1.2 Estado de la cuestión.....	21
1.2.1 <i>Dimensión internacional.....</i>	<i>21</i>
1.2.2 <i>Dimensión nacional.....</i>	<i>22</i>
1.2.3 <i>Dimensión UAEM.....</i>	<i>24</i>
1.3 Justificación.....	27
CAPÍTULO 2.....	31
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	31
2.1 La tutoría universitaria en México y América Latina.....	31
2.1.1 <i>Etimología y origen.....</i>	<i>31</i>
2.1.2 <i>Construcción conceptual.....</i>	<i>32</i>
2.1.3 <i>Diferencias conceptuales y prácticas de la tutoría en Europa y América Latina.....</i>	<i>33</i>
2.1.4 <i>Sujetos de la tutoría.....</i>	<i>34</i>
2.2 Tutoría virtual y tutoría remota de emergencia: profundización teórica.....	35
2.2.1 <i>La multimodalidad educativa.....</i>	<i>35</i>
2.2.2 <i>La tutoría virtual.....</i>	<i>39</i>
2.2.3 <i>La tutoría remota de emergencia.....</i>	<i>42</i>
2.2.4 <i>Las experiencias: un sistema pertinente para construir la realidad de las y los Profesores-tutores durante la pandemia.....</i>	<i>44</i>
2.3 La tutoría: un dispositivo innovador en educación superior.....	46
2.3.1 <i>Las nuevas demandas tutoriales.....</i>	<i>46</i>

2.3.2	<i>La tutoría virtual, un espacio conveniente de acompañamiento estudiantil.....</i>	48
CAPÍTULO 3.....		50
DISEÑO METODOLÓGICO.....		50
3.1 Primer acercamiento a los contextos de estudio: entrevistas exploratorias.....		50
3.1.1	<i>Primeras gestiones y construcción del instrumento.....</i>	50
3.1.2	<i>Realización de entrevistas exploratorias</i>	52
3.1.3	<i>Resultados de la fase exploratoria.....</i>	52
3.2 Generalidades teórico-metodológicas.....		53
3.2.1	<i>Perspectiva, enfoque y alcance de la investigación.....</i>	54
3.2.2	<i>Ejecución del acopio de datos.....</i>	55
3.3 Procesamiento del corpus.....		56
3.3.1	<i>Transcripción.....</i>	57
3.3.2	<i>Procesamiento y análisis de los datos.....</i>	57
CAPÍTULO 4.....		60
RESULTADOS: Retos y nuevas vías de oportunidad para la acción tutorial.....		60
4.1 Categorías centrales y dimensiones de los casos.....		61
4.1.1	<i>Caso A. Profesores-tutores de la Licenciatura en Derecho Modalidad Virtual.....</i>	61
4.1.2	<i>Caso B. Profesores-tutores del Instituto de Ciencias de la Educación.....</i>	67
4.2 Interconexión de resultados entre casos.....		74
4.3 Interpretación de los resultados.....		77
CONCLUSIONES.....		80
<i>Reflexiones personales conforme a la construcción de la tesis</i>		80
<i>En respuesta a las preguntas de investigación.....</i>		80
<i>Posibles recomendaciones institucionales</i>		82
<i>Debilidades de la investigación</i>		83
<i>Vías de interés para futuras investigaciones.....</i>		83
REFERENCIAS		85
ANEXOS		94
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....		
Tabla 1. Frecuencias de artículos sobre la tutoría superior 1990-2015... ..		30
Tabla 2. Claves jerárquicas para la comprensión de las redes categóricas		61
Tabla 3. Identificación de similitudes y disparidades entre casos		75

Figura 1. Proceso para el análisis de los datos.....	60
Figura 2. Caso A. Categorías centrales y situación prepandemia.....	62
Figura 3. Caso A. Primera categoría central.....	63
Figura 4. Caso A. Segunda categoría central.....	66
Figura 5. Caso B. Categorías centrales y situaciones prepandemia.....	68
Figura 6. Caso B. Primera categoría central.....	69
Figura 7. Caso B. segunda categoría central.....	73

INTRODUCCIÓN

Descripción general de la investigación

En México, la mayoría de instituciones de nivel superior en lo que al campo tutorial se refiere, retoman los principios conceptuales, teóricos y prácticos de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES); la tutoría se define como el proceso de acompañamiento-apoyo a estudiantes durante toda su formación académica a través de sesiones personalizadas o en grupos reducidos, dicha actividad es realizada por profesores con competencias específicas que procuran conformar espacios de confianza y respeto: en ocasiones la tutoría aún se practica como hasta hace unas décadas, el proporcionar enseñanza compensatoria o complementaria a estudiantes universitarios con dificultades para aprender a partir de métodos y estrategias de enseñanza convencional (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior [ANUIES], 2002). Las tutorías universitarias en las últimas dos décadas han cobrado mayor presencia en la mayoría de las Universidades Públicas Estatales (UPE), actualmente se orientan a crear espacios de innovación que contribuyan en la reafirmación de los roles activamente del docente y estudiante (León y Lugo, 2009).

Las tutorías universitarias están para quedarse, así lo determina el Programa Visión y Acción 2030 de la ANUIES, el cual identifica a esta como una de las áreas que ha tenido mayor inferencia en temas de cobertura y permanencia universitaria, parte de las iniciativas es el fortalecer los programas tutoriales como una línea de acción favorable para impulsar la innovación educativa superior en México (ANUIES, 2018).

Referente a lo anterior, el conocimiento complejo de las acciones tutoriales en las UPE se muestra pertinente y válido, por ello que esta tesis se da a la tarea de conocer las

experiencias de las y los Profesores-tutores (P-Ts)¹ universitarios integrantes de dos programas tutoriales de la Universidad Autónoma del estado de Morelos (UAEM) durante el contexto de pandemia en su momento de mayor crisis (refiriéndonos específicamente a los dos semestres del 2020); el estudio retoma como sujeto de investigación a la y el P-T puesto que este personaje (según la búsqueda de antecedentes realizada) no ha sido suficientemente tomado en cuenta en estudios referentes a la tutoría universitaria.

En un primer momento se contempló colaborar solo con las y los P-Ts que laboraran en modalidad virtual puesto que de esta forma se entendía que se otorgó el seguimiento formativo y tutorial a los estudiantes de nivel superior en el confinamiento por motivo de la pandemia, sin embargo, se identificó que existían dos maneras de otorgar el acompañamiento tutorial, por un lado la “tutoría virtual” (que cuenta con los medios y herramientas para poder determinarse de esa forma) y lo que pudiéramos conceptualizar como una “tutoría en condición remota de emergencia” (aquella que se empleaba bajo el sentido de otorgar respuesta a las demandas actuales, adaptando espacios no prioritariamente educativos).

Las y los P-Ts que se han invitado a participar en dicha investigación son integrantes del programa tutorial de la Licenciatura en Derecho Modalidad Virtual (LDMV) y las y los P-Ts del programa tutorial del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE): El primer grupo desempeño su labor tutorial antes y durante pandemia de manera virtual, y el segundo que migro al acompañamiento en condiciones remotas de emergencia por motivo de la contingencia internacional.

¹ En la siguiente tesis con el fin de hacer una lectura práctica y eficiente, se determinan las siglas P-T para determinar a la y el Profesor-tutor, y en sentido plural se le agregara la letra “s” P-Ts.

Se ha seleccionado a la perspectiva metodológica cualitativa para orientar la investigación, así como el método estratégico estudios de caso para identificar las particularidades y brindar un entendimiento profundo de ambos casos.

Preguntas y objetivos de investigación

Conforme a lo señalado con anterioridad se formula como pregunta rectora de investigación la siguiente: ¿Cuáles fueron las experiencias de las y los profesores-tutores de dos programas tutoriales universitarios al desempeñar la acción tutorial en modalidad virtual y remota de emergencia durante la pandemia 2020?

Y como preguntas subsidiarias:

- 1) ¿Qué labores de planificación realizaron las y los profesores-tutores durante el desempeño de la acción tutorial virtual y remoto de emergencia durante la pandemia 2020?
- 2) ¿Qué procesos de acompañamiento tutorial emplearon las y los profesores-tutores durante el desempeño de la acción tutorial virtual y remoto de emergencia durante la pandemia 2020?

Así mismo se estructura el siguiente objetivo rector: Reconocer como las y los profesores-tutores universitarios de dos programas tutoriales de la UAEM llevaron a cabo la acción tutorial durante la pandemia 2020.

Como objetivos subsidiarios:

1. Contrastar las labores de planeación realizadas por las y los profesores-tutores universitarios en la acción tutorial durante la pandemia 2020 de dos Casos en la UAEM.
2. Identificar los procesos de acompañamiento tutorial empleados por las y los profesores-tutores universitarios durante la pandemia 2020 en dos casos de la UAEM.

Con base a lo antes dicho y desde una postura lógica se estructura el supuesto de: Aquellos profesores-tutores del programa de tutorías en modalidad virtual al encontrarse permanentemente laborando desde y con herramientas tecnológicas y espacios virtuales, el estado de contingencia no menoscabo su acompañamiento tutorial ni a las múltiples labores académicas y administrativas requeridas en el acompañamiento tutorial, en paralelo, aquellos profesores-tutores que abruptamente tuvieron que migrar a espacios virtuales al no laborar

con regularidad estrategias técnico-pedagógicas en modalidad virtual, la lógica marca que se mostraran dificultades de acompañamiento, administrativas y académicas.

CAPÍTULO 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN Y CONTEXTO

El presente capítulo tiene por objetivo dar a conocer datos, elementos e información que ayuden en la comprensión contextual del estudio; Se encuentra dividido por tres apartados (1.1, 1.2, y 1.3), el primero presenta las dificultades que ha provocado la pandemia en el sector educativo superior y su relación con la acción tutorial, así mismo se identifican las problemáticas que las y los P-Ts han vivido durante el confinamiento, y por último se presentan las medidas tomadas por la UAEM durante la pandemia y sus implicaciones con los P-Ts; el segundo apartado expone los antecedentes directamente vinculados con la pregunta rectora de investigación, se identificaron las tendencias, perspectivas teórico-metodológicas y resultados que ayudaron en la construcción de la investigación; por último en el tercer apartado, a través de tres preguntas guía y la construcción de reflexiones y datos identificados en una búsqueda de la literatura en el campo tutorial superior se expresa la importancia y pertenencia del estudio.

1.1 La Acción tutorial universitaria en tiempos de la COVID-19

1.1.1 Origen y dificultades multisectoriales de la pandemia

Origen, características y datos cronológicos. En diciembre del 2019 en la ciudad de Wuhan, china, se presentó una enfermedad con características de neumonía grave, más tarde se identificaría como un patógeno nuevo que en los primeros reportes médicos indicaba ser altamente contagioso. Para el 07 de enero del 2020 la enfermedad se define como un virus integrante del género de los coronavirus² y se nombra SARS-Cov-2³.

El SARS-Cov-2 es identificado como el séptimo de la familia de los coronavirus y es capaz de introducirse en las células humanas a través de la enzima angiotensina 2 (ACE2), proteína que entre otras cosas se encarga de la regulación cardiovascular, es una proteína

² El género coronavirus pertenece a la familia coronaviridae, un tipo de virus que tiene la característica de ser contraído por animales y personas (González, 2020).

³ El Coronavirus Síndrome Respiratorio Agudo Severo 2 (SARS-Cov-2) es identificado como el séptimo de la familia del coronavirus capaz de introducirse en las células humanas y provocar pulmonía severa, por su alto porcentaje de trasmisión ha creado polémica internacional (Domínguez y Bedolla, 2020).

transmembrana que tiene la característica de estar por la mitad dentro de la célula y la otra mitad por fuera de ella y es en esta zona es donde normalmente la proteína de virus inicia su invasión. De los siete coronavirus existentes solo tres pueden causar una pulmonía severa, hoy en día se conoce que el SARS-CoV-2 y SARS-CoV comparten la misma afinidad y un fuerte enlace con el receptor ACE2 (ya antes mencionado) explicando la eficiente transmisión del SARS-CoV-2 a humanos (Domínguez y Bedolla, 2).

Al igual que el SARS-CoV el SARS-CoV-2 es originalmente incubado por animales vertebrados como aves salvajes, murciélagos, roedores, entre otros, pero forzosamente para que el virus salte del reservorio animal al humano deberá existir un intermediario, un animal que se encuentre con mayor contacto habitual con las personas como los caballos, cerdos, pollos y hasta moscos.

El 21 de enero del 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) convoca la primera reunión de la red mundial de expertos sobre prevención y control de infecciones para la programación de vías de acción en los países que se muestran potencialmente vulnerables, el mismo día Estados Unidos de América confirma su primer caso de contagio, con ello se confirma la presencia del SARS-CoV-2 en la Región de las Américas de la OMS. El 24 de enero Francia notifica tres casos de infección en personas que habían viajado a china, con ello se confirman los primeros casos de la región Europa de la OMS, y para el 29 de enero se notifican los primeros casos de contagio en la Región del Mediterráneo Oriental. El 25 de febrero se confirman los primeros casos de contagio positivo en la Región de África de la OMS.

El 11 de febrero del 2020 la OMS anuncia que la enfermedad causada por el nuevo coronavirus se denomina COVID-19 y para el 11 de marzo la OMS determina como pandemia las múltiples situaciones de contagio en el mundo (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Dificultades sectoriales En la perspectiva del autor, los problemas desembocados por la pandemia pueden determinarse como “multisectoriales”: puesto que las diversas situaciones problema se han presentado en todas las áreas de la actividad social de maneras diferenciada (en mayor o menor complejidad). Al mismo tiempo, autoras como López (2020) determinan que las complejas problemáticas visualizadas posterior al inicio de la pandemia se deben a efectos multifactoriales que ya se conocían como la sobrepoblación, la

globalización, el cambio climático y políticas públicas ineficientes que no se atendían de manera correcta.

El sector salud pudiera determinarse como el más afectado en términos globales por la pandemia, a la fecha existen 6.22 millones de decesos por motivos de la COVID-19 en el mundo, entre los países que encabezan la mayor tasa de mortandad son: Estados Unidos, Brasil, India, Rusia y México en ese orden (Orús, 2022).

En el primer año de pandemia los servicios de salud en la mayoría de países rápidamente se vieron rebasados por las demandas de contagios, la inexistencia de personal físico, de medicamentos y equipamientos suficientes crearon espacios de crisis tanto en la población civil como en el personal del sector salud.⁴ Juárez (2020) expresa que ya existía conocimiento de estresores psicosociales que afectaban al personal de salud antes de la pandemia, situaciones como: aumento de carga laboral, bajo control en las jornadas laborales,

bajo apoyo social, demandas emocionales, liderazgo negativo, violencia laboral y desequilibrio de esfuerzo-recompensa, se vieron potenciados durante los primeros meses de pandemia: esto sin contar que existía una permanente angustia e incertidumbre del desconocimiento total de los mecanismos de contagio y afectaciones del virus SARS-Cov-2.

Las anteriores situaciones contribuyen al desarrollo de cuadros de crisis emocional, depresivas y de ansiedad, autores como Cantor et al. (2021) y Lozano (2020) determinan como fundamental el tratamiento, promoción y protección de la salud mental del personal de la salud, puesto que de lo contrario se pueden desencadenar complicaciones severas en el desempeño de su campo profesional como el brindar una inadecuada atención a pacientes, disminuir su comprensión clínica, y el errar en la toma de decisiones puesto que sus habilidades lógicas no se encuentran en correcto funcionamiento.

La población civil en general presentó puntajes altos en el desgaste de su salud física y mental, se presentaron problemas de sueño, sedentarismo y trastornos por ansiedad, y según Buitrago et al., (2021) las repercusiones fueron mayormente profundas cognitivamente hablando, y se visibilizarán en los próximos años.

⁴ Las personas del sector salud son aquellas que a través de su servicio profesional se encuentran involucradas en actividades que mejoran y promueven la salud, entre ellas se encuentran: médicos, enfermeras, parteras, odontólogos, trabajadores comunitarios y sociales, personas de laboratorio, gabinete, farmacéuticos, personal auxiliar, entre otros (Pérez y Doubova, 2020).

Las conductas agresivas también han sido parte de las acciones tomadas por la población ante el desconocimiento de las características y formas de transmisión del virus. En América Latina en los primeros meses de confinamiento se presentaron ilógicamente conductas de agresión y discriminación hacia los trabajadores en el campo de la salud (Pérez, 2020): se tiene conocimiento que estas situaciones de crisis también estuvieron presentes en anteriores epidemias como con el Ébola en el 2014, los primeros brotes del SARS en el 2006 o la pandemia de la Influenza H1N1 en el 2009 que provocaron años posteriores desarrollo de trastornos por estrés postraumático (TEPT), sin embargo, es notorio el aumento de situaciones negativas de carácter emocional suscitadas en la actual pandemia por motivo de la COVID-19 en comparación con las anteriores epidemias y pandemia, Palomino y Huarcaya (2020) lo atañen a las siguientes tres condiciones: 1) es un virus nuevo que genera incertidumbre en tanto a su origen, manejo y tratamiento, 2) es una pandemia expansiva, mantiene alerta a la población por las infecciones masivas y el aumento de fallecimientos constante, y 3) es una pandemia suscitada en tiempos de redes sociales, las mismas que generan desinformación y transmisión de mitos.

En lo que a América Latina se refiere, los servicios de salud rutinarios fueron reorganizados o interrumpidos a inicios de pandemia, enfermedades que se encuentran dentro de los índices con mayor riesgo como el cáncer, enfermedades cardiovasculares y diabetes se quedaron por meses sin tratamiento; la fragilidad del sector salud e ineficiencia de otorgar atención a la población se ha asociado al inferior financiamiento existente al sector salud durante los últimos años por parte de los gobiernos en curso a través de políticas públicas: un ejemplo de ello es la escasez de recursos humanos en dicho sector, puesto que, el promedio de disponibilidad por región es de veinte médicos por diez mil habitantes muy por debajo de lo establecido por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) el cual marca un promedio de treinta y cinco médicos por la misma cifra de habitantes (Organización Panamericana de Salud [OPS], 2020; Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2021).

En América Latina al igual que en muchas partes del mundo se presentaron complicaciones en el sector social vinculadas con dificultades económicas; el desempleo y subempleo se mostraron en aumento durante los primeros meses de la pandemia, la disminución de ingresos se ha traducido en la disminución de consumo de bienes y servicios;

según Enríquez y Sáenz (2020) la población mayormente perjudicada son aquellas pertenecientes a estratos sociales que se encuentran en pobreza y vulnerabilidad donde las actividades laborales son informales y se encuentran expuestos a reducciones salariales y despidos.

En educación el estado de contingencia ha desencadenado dificultades como las brechas de acceso, comunicación y la reducción de otorgar educación en masas a la población vulnerable, promoviendo el aumento del abandono escolar, de hecho, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) identifica que alrededor de 24 millones de estudiantes de todos los niveles educativos abandonaron sus estudios por motivo de complicaciones económicas producidas por la pandemia (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2021).

Los mecanismos de atención educativa en tiempos de la Covid-2019 han privado a los estudiantes de una correcta asistencia y acompañamiento por parte de los docentes, así mismo se han desencadenado exigencias de rigor por medio de clases emitidas por internet, radio o televisión (García, 2021). Existen diversas posturas a favor y en contra de los hechos suscitados, en donde para la mayoría el estado de confinamiento representa un retroceso en el desarrollo formativo de los estudiantes y aumento de conflictos tecnológicos en docentes, para otros como Castillo (2020), determina que el estado de contingencia ha permitido aprender de la modalidad a distancia, ya que la tutoría se centra en el diálogo e interacciones que establecen nuevas relaciones de aprendizaje, la tecnología de la comunicación permite establecer espacios de conversación síncrona.

En la postura del autor son indiscutibles las diversas complicaciones existentes en todos los niveles educativos, problemas que deberán estudiarse y profundizar meticulosamente para la comprensión de los hechos socioeducativos durante un fenómeno como lo es la pandemia. Sin embargo, en virtud de la misma investigación de aquí en adelante se focalizará al nivel educativo superior como campo de abordaje.

La *International Association of Universities* a finales del 2020 realizó una encuesta digital a través de un método aleatorio a diversas universidades del mundo, con el fin de identificar los primeros indicios de afectación del trabajo académico-escolar a distancia y en confinamiento. A continuación, se presentan parte de los resultados más destacados:

- El 80% de las Instituciones de Educación Superior (IES) que respondieron la encuesta, señalan un impacto negativo en las generaciones inscritas durante el aislamiento por pandemia.
- Casi todas las IES encuestadas, señalan la existencia de afectaciones directas en la enseñanza-aprendizaje, la migración forzada a espacios virtuales muestra nuevos retos tecnológicos, pedagógicos y de competencias.
- El 80% de las IES que respondieron la encuesta, indican que las actividades de investigación también han sido afectadas, puesto que la cancelación de eventos, viajes, intercambios, y realización de conferencias científicas ha menoscabado dicha área.
- En contraste a los primeros datos, se han identificado aspectos positivos como el aprovechamiento de las IES en el conocimiento y fortalecimiento de nuevas posibilidades de aprendizaje, la exploración de enseñanza híbrida y flexible, y el entendimiento de sesiones sincrónicas y asincrónicas.
- Otro hecho positivo es que el 60% de las IES encuestadas reporta un incremento de la movilidad estudiantil de forma virtual, ayuda a crear lazos de colaboración que solo existían en la presencialidad (Marinoni et al., 2020)

Con base a los puntos señalados podemos inferir la existencia de cambios (forzados) en las IES que si bien en su mayoría de estos suelen contraer repercusiones negativas, también existen tareas, acciones y procesos que tuvieron que emplearse en la labor educativa que ayudan en la promoción y desarrollo de habilidades de carácter tecnológico-digital: bastante necesarias en una actualidad donde la interacción y comunicación social es a través de lenguaje y comunicación digital⁵.

Situación en México. En lo que a México respecta, el primer paciente detectado como positivo a la COVID-19 fue el 27 de febrero del 2020 y para el 23 de marzo (aun estando en la primera etapa de pandemia) la Secretaría de Salud inicia la Jornada Nacional de Sana Distancia, la misma pretendía aplazar la curva de contagios y según lo planeado para el 30 de abril del mismo año de manera escalonada se regresaría a actividades presenciales

⁵ Referido como la conformación de un lenguaje generativo que ayuda a entender los mecanismos de convergencia y transcodificación de la comunicación actual en espacios digitales, son una conjunción de lenguajes interactivo, audiovisual y sonoro (Aladro, 2016).

habituales, no fue así, tanto que en los próximos meses permaneció el cierre de múltiples establecimientos, escuelas y lugares con acceso masivo para detener la propagación del virus (Medel et al., 2020).

Respecto al sector económico durante el estado de pandemia en México alrededor de 12.5 millones quedaron desempleados, siendo estos en su mayoría personas con trabajos informales (Secretaría de Hacienda y Crédito Público [SHCP], 2021). El aspecto económico incide directamente en la educación superior pública, puesto que al existir dificultades económicas en el hogar una de las opciones es el abandono temporal o definitivo de la educación, esta lógica suele ser mayormente replicable cuando hablamos de estudiantes de nivel superior que su contribución económica en el hogar es un porcentaje alto.

En el ámbito educativo, se suspendieron clases en todos los niveles educativos con la idea de regresar a clases en próximas semanas, dado la masificación de personas aún enfermas después de la cuarentena señalada, el nuevo ciclo escolar 2020-2021 se inicia de forma remota con ayuda de herramientas tecnológicas desde casa. En su totalidad las IES optaron por migrar a clases en modalidad en línea con ayuda de múltiples herramientas.

Lloyd (2020) señala que al igual que muchos países México no se encontraba preparado para una migración inmediata a espacios digitales y en línea; haciendo un recuento, desde 2016 el país se ubicaba en el lugar 87 en el mundo y en el 8vo lugar en América en tener acceso a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI] (2020) determina que al 2020 el 52% de los hogares mexicanos cuenta con acceso a internet (aún existe un considerable aumento del 21% en el 2010 existe una brecha digital de accesibilidad a mencionadas herramientas) pero el uso de dicho servicio antes del mencionado año estaba por debajo de la media como uso académico (INEGI, 2020); estos datos muestran las complicaciones de trasfondo que se encontraron en los procesos de asesoramiento y enseñanza-aprendizaje de las IES, el internet durante la pandemia se identificó como una herramienta básica necesaria para el estudio: por ello el desarrollo de políticas públicas en pro de la conectividad y otorgar servicios de calidad son importantes en el espacio educativo superior.

1.1.2 La tutoría en las IES

Dentro de las problemáticas con mayor envergadura al inicio del siglo XXI en las IES en México según Romo (2011) se encuentran la deserción escolar, el rezago educativo y los bajos índices de eficiencia terminal, esto sin duda alguna expone la necesidad de emplear programas de atención estudiantil y diseñar estudios que muestren las características y el tipo de acompañamiento que se emplea en la población estudiantil de nivel superior.

Tutoría universitaria, tutoría superior, tutoría académica, función tutorial, acción tutorial, sistema institucional de tutorías entre otros, son conceptos que Ducoing (2015) denomina “Giros lingüísticos”, los anteriores aun cuando son retomados bajo diferentes perspectivas y funcionalidad tienen el cometido común de ser un sistema de acompañamiento o apoyo estudiantil.

La tutoría superior incursiona como un dispositivo de acompañamiento grupal o personalizado a estudiantes que se encuentren en una línea formativa vulnerable o con necesidades específicas.

Actualmente se han incorporado temas que ayuden al estudiante en procesos socio-afectivos, tales como el autoreconocimiento, el desarrollo de habilidades críticas, formación continua y prácticas de comportamiento social favorable para enfrentar problemas sociales. Parte de las actividades que se realizan en el acompañamiento tutorial son la elaboración de objetivos y programas acorde a la trayectoria académica del estudiante con el fin de que este pueda egresar conforme a lo estipulado en la reglamentación interna de la IES.

Actualmente en México la articulación e implementación de programas de tutorías se ve aplicado en la mayoría de las IES acompañando a los estudiantes en el cumplimiento de sus trayectorias escolares, en el desarrollo de habilidades y competencias de aprendizaje, potenciando la formación integral y otorgando apoyo en la resolución de conflictos o intereses particulares, estos mecanismos de atención a la población estudiantil propiciarán un aumento de estudiantes que obtengan un nivel de desempeño académico sobresaliente y su permanencia en su formación universitaria (ANUIES,2002).

El Sistema educativo superior en México se encuentra conformado por diez subsistemas orientados a la profesionalización en diversos campos académicos, estos varían (entre otras cosas) según su organismo gubernamental, fuente de financiamiento, matrícula y campos de especialización. Entre los subsistemas con mayor matrícula se encuentran las

Universidades Públicas Federales (UPF) y las Universidades Públicas Estatales (UPE), siendo este último subsistema el de mayor demanda con un total de 1,152,317 estudiantes que representa el 26% de matrícula nacional: teniendo conocimiento de los datos anteriores se muestra prudente que este estudio se lleve a cabo al interior de una UPE, en este caso al interior de la UAEM (Secretaría de Educación Pública [SEP], 2015; OCDE, 2019).

Las tutorías universitarias en las últimas dos décadas han cobrado mayor presencia en la mayoría de Universidades Públicas Estatales (UPE), actualmente se les ha encomendado crear espacios de innovación que contribuyan a la reafirmación de los roles del docente y estudiantiles (León y Lugo, 2009).

1.1.3 Las y los Profesores-tutores en pandemia

El mecanismo directo que tomaron varios países entre ellos México para evitar la rápida propagación del virus SARS-Cov2 fue el confinamiento de la población, la estrategia de aislamiento tuvo como repercusión el que aquellos trabajos que se adaptaran se llevaran a cabo desde casa, entre ellos la educación y el seguimiento tutorial.

Con anterioridad a este apartado se ha determinado a las personas que desempeñan acciones de tutorar como “Profesores-tutores” (P-Ts o en singular PT), la denominación conceptual es en sentido a tres premisas, las cuales son: 1) al realizar una revisión de la literatura existente en el campo tutorial en educación superior, se identificó este término en repetidas ocasiones: y desde la reflexión del autor engloba con mayor precisión las funciones, características, competencias y habilidades con las cuales cuenta un tutor en las IES; 2) con frecuencia los tutores no son profesionales contratados directamente por una institución educativa para otorgar acompañamiento a los estudiantes, sino, son profesores disciplinares o personal académico-administrativo que ya se encontraba dentro del sistema y se capacita en competencias tutoriales, comprendiendo que entonces antes de desempeñarse e identificarse como tutores el personal se concibe como profesor; 3) por último y retomando la premisa anterior, las y los P-Ts con los cuales se ha trabajado esta investigación (que más adelante tendrá desarrollo) se determinan (según su discurso oral) como profesores o maestros con habilidades de acompañamiento. Por ello que el autor decidiera y reafirmara que el concepto las y los P-Ts sería el más idóneo.

Desde la perspectiva del autor, las y los P-Ts, así como la mayoría de los académicos que laboraban de manera presencial experimentaron dos condiciones abruptas al llegar la pandemia, una de carácter laboral, puesto que todas las actividades de planeación y acompañamiento estudiantil las tenían que transformar a diseños digitales, y dos de carácter organizacional, ya que tenían que encontrar los tiempos espacios y medios para poder laborar desde el hogar. Las dos anteriores condiciones representaron para las y los P-Ts problemas con su manejo del tiempo y problemas entre relaciones laborales y personales.

Sánchez (2020) afirma que en América Latina uno de los primeros desafíos que tuvieron que afrontar las y los P-Ts fue el diseñar (casi en inmediatez) mecanismos de acompañamiento tutorial de manera virtual; lo anterior conllevó a un aumento de carga laboral puesto que las y los P-Ts que laboraban de manera presencial no se encontraban en condiciones para trabajar a la distancia.

En el estudio realizado por Calderón et al. (2021) señala que en México la primera dificultad en comparación al apartado anterior fue la localización de los estudiantes para dar seguimiento a las sesiones tutoriales, puesto que la variación de problemas personales hacía poco probable la coincidencia en tiempos aun a la distancia; la segunda dificultad es de perspectiva, es decir que las y los P-Ts tuvieron que comprender que los estudiantes no son unidimensionales sino sujetos que su desempeño en la mayoría de veces corresponde a las responsabilidades familiares o laborales, por ello que pudieran tener prioridades diversas más que su formación.

1.1.4 La acción tutorial de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos durante la pandemia

Datos generales. La UAEM ve sus orígenes el 05 de mayo de 1871 bajo el nombre de Instituto Literario y Científico de Morelos, más tarde en 1938 cambia su nombre a Instituto de Estudios Superiores del estado de Morelos, y para 1953 bajo la idea de incluir más carreras el instituto vuelve a cambiar su nombre, pero ahora como Universidad del Estado de Morelos; para la segunda mitad de los años sesenta con la promulgación de la Ley Orgánica la universidad obtiene su autonomía.

Actualmente la UAEM es la máxima casa de estudios de nivel superior del estado y pertenece a las UPE a nivel nacional, su lema “por una humanidad culta”; su campus central

se encuentra situado al norte de la ciudad de Cuernavaca (capital del estado) y ofrece formación de nivel medio superior, superior y posgrados. Según *Ranking Web the Universities* (2022) la UAEM se encuentra en la posición 19 de las mejores universidades del país.

El Modelo Universitario (MU) de la UAEM determina a la “Acción Tutorial” (AT) como un proceso orientador que realiza la o el P-T en conjunto con el tutorado en aspectos académicos, profesionales y personales, con el fin de establecer el diseño de la trayectoria universitaria de este último. “Acompañamiento académico disciplinar” y “acompañamiento de trayectoria y administrativa” son los dos tipos de atención tutorial que son empleados en educación superior al interior de la UAEM: es de aclarar que en esta investigación sólo se retomará al segundo de estos dos tipos (Universidad Autónoma del Estado de Morelos, 2022)

Programa Institucional de Tutorías. La UAEM posee una estructura definida y sólida para la realización de la AT, el Programa Institucional de Tutorías (PIT) es el documento rector en lo que al campo tutorial refiere, en su última actualización del 2015 se concentraron todos aquellos elementos que determinan la funcionalidad, temporalidad, sentidos, y niveles de abordaje tanto en modalidad presencial, virtual y multimodal.

La UAEM a través del PIT establece seis funciones en las que se rige el acompañamiento del tutorado, se enlistan a continuación:

1. Asesoría. Es el apoyo experto de carácter disciplinar limitado a una unidad o área curricular, una distinción de dicha función es que es solicitada por el tutorado.
2. Consejería. Apoyo centrado en aspectos administrativos y seguimiento de trayectoria académica, se formulan actividades para que el tutorado construya itinerarios curriculares.
3. Orientación. Es un apoyo en atención a problemas de aprendizaje y convivencia escolar, también en este se poda acompañar en la construcción de proyectos personales.
4. Acompañamiento en contexto. Apoyo durante la realización de prácticas profesionales o servicio social, se procura crear andamiajes para que el tutorado comprenda analice y reflexiones sobre dicha práctica.
5. Dirección de tesis y trabajo recepcional. Apoyo disciplinar y metodológico en función a un problema investigativo u objeto de trabajo.

6. Acompañamiento académico. Facilitación de situaciones formativas, procesos de autoformación a lo largo de la trayectoria académica.

Las enumeradas funciones son de carácter “académico y de gestión” la primera incluye a aquellas actividades en las que el P-T apoya y orienta al estudiante en el cumplimiento de rubros administrativos, el asesoramiento disciplinar, promoción y desarrollo de competencias para la mejora académica, promoción del arte y cultura, en términos concretos son todas aquellas prácticas directamente realizadas para el acompañamiento⁶ y atención del estudiante. Por su parte, las que son de carácter de gestión se encuentran encaminadas a la organización, comunicación, mantenimiento de información confiable y actualizada, realización de reportes personales o grupales de acompañamiento, e integración de expedientes, en términos concretos son tareas encaminadas a la planificación previa o a la par del acompañamiento del estudiante, y que en postura del autor la acción tutorial engloba estas dos directrices: la AT no solo es el acompañamiento directo grupal o individual del estudiante, sino, serán todas aquellas acciones y tareas ejecutadas por las y los P-Ts que realiza desde la periferia del acompañamiento para la mejora del tutorado.

La AT se divide en tres momentos de acompañamiento: 1) al inicio de su formación, dirigido a estudiantes de nuevo ingreso en donde el objetivo es informar al estudiante sobre todos los servicios que le proporciona la universidad, así como el desarrollar el sentido de pertenencia a la misma, 2) durante su formación, este momento se otorga a la mitad de la carrera con el fin de mejorar el rendimiento académico, la motivación profesional y el interés por la generación y aplicación del conocimiento, 3) al final de su formación, el ideal es que se otorgue en los dos últimos semestres, se hace énfasis en la adquisición y mejora de habilidades prácticas, se promueve la formación continua, y desarrollan habilidades para la solicitud de trabajo, manejo del mercado laboral, o el estudio de un posgrado (Programa Institucional de Tutorías [PIT], 2015).

Algunas de las cualidades destacables determinadas por PIT con las cuales deberá contar un P-T son: perspicacia para identificar directamente la necesidad externada por el estudiante, claridad para hacer accesibles y prácticos los saberes complejos, no imponer juicios de valor en la toma de decisiones de los tutorados, ser flexible y estar de diferentes formas presente

⁶Bajo el sentido de una mejor comprensión, en los próximos apartados esta directriz académica será renombrada e identificada como “función de acompañamiento”.

en el acompañamiento del estudiante y ser estimulante en procesos intelectuales. Así mismo algunos de los compromisos al asumirse y ser nombrado profesor-tutor en la UAEM son: realizar un manejo ético y de confidencialidad de toda la información adquirida, participar activamente en eventos relacionados con el PIT, mantenerse actualizado en temas afines al área tutorial, efectuar todos los informes que la institución solicite, promover el desarrollo integral de los estudiantes y actuar como guía o modelo en cuanto al comportamiento profesional y social (Programa Institucional de Tutorías, 2015).

Si bien la capacidad de intervención del P-T es precisa y directiva, sus responsabilidades y su rol de guía presenta límites, es pertinente aclarar que por ninguna forma la o el o la P-T podrá emplear tareas y actividades terapéuticas y psicoanalistas en el tutorado como estrategias de acompañamiento.

La UAEM durante la pandemia. Ante las declaraciones federales en las cuales se determinaba a México en estado de contingencia y la puesta en marcha de la estrategia federal “Sana distancia”, el 17 de marzo del 2020 quedan suspendidas las clases de manera presencial hasta el 20 de abril del mismo año; sin embargo, cumplida la fecha determinada y en pleno aumento de contagios de la COVID-19 en México la UAEM continua sus actividades académicas de forma virtual (UAEM, marzo 2020).

Como parte de los primeros mecanismos empleados por la UAEM para mitigar las dificultades que estaban provocando la pandemia, se diseñaron con ayuda del Programa de Formación Multimodal (e-UAEM) cursos intensivos en línea para coadyuvar el desarrollo y refuerzo de habilidades digitales y tecnológicas, esto con el fin de que los docentes continuaran de la mejor manera las actividades académicas ya programadas; de igual forma se creó el Comité Universitario para la Atención de la Emergencia Sanitaria el cual tiene el objetivo de dar continuidad a las actividades académicas y administrativas: dentro de las actividades de dicho comité es otorgar asesoramiento a las autoridades universitarias en la toma de decisiones sobre la sanidad al interior de la institución; también se emplearon mecanismos para salvaguardar el derecho a la educación de las y los estudiantiles, se procuró la permanencia en todos los niveles educativos a partir de acciones como: la autorización de semestres adicionales a estudiantes de último semestre que lo requirieran, facilitar la autorización de bajas temporales y de asignaturas fuera de las fechas ya programadas entre otros (UAEM, abril 2020; UAEM, mayo 2020; UAEM, mayo 2020).

Bajo la demanda de tener que crear espacios virtuales aptos para poder ofrecer todos los servicios educativos en la universidad, y entre ellos los formativos, la UAEM promovió de manera oficial de las siguientes plataformas educativas digitales: *Moodle*, *Microsoft Teams* y *Suite Educativa de Google* (UAEM, junio 2021).

1.1.5 Descripción de los Casos

Tras identificar las dos formas de otorgar el seguimiento tutorial (virtual y remota de emergencia se realizó una búsqueda de aquellas Unidades Académicas (UA) que contaran con las condiciones favorables para llevar a cabo la investigación. Se seleccionó al programa tutorial virtual de la Licenciatura en Derecho Modalidad Virtual (LDMV) para poder llevar a cabo la búsqueda de experiencias de P-Ts en modalidad virtual, se le designo para fines metodológicos como “Caso A”; y para la búsqueda de experiencias de P-Ts en condición remota de emergencia fue seleccionado el programa tutorial del Instituto de Ciencias de la Educación (ICE), designándolo como “Caso B”.

Es de aclarar que, en este estudio cuando se habla de “Caso” se está refiriendo al microuniverso conformado por: las y los P-Ts, la modalidad o condición en la que se encuentran las y los P-Ts, el programa tutorial y el campo de formación disciplinar (ya sea derecho o educación).

Caso A. Las y los P-Ts del programa tutorial en modalidad virtual del plan de estudios de la LDMV, perteneciente a la Facultad de derecho y ciencias sociales de la UAEM: La licenciatura en derecho pretende ser un espacio de formación que dote a los estudiantes con un perfil profesional acorde con las exigencias de un entorno globalizado, que favorezca la actualización de conocimientos y el desarrollo de una formación integral que en la actualidad son requeridos.

El plan de estudios se encuentra dividido en tres etapas de conocimiento: básica general, disciplinaria y terminal; también cuenta con un bloque extracurricular que tiene el cometido de impulsar el pensamiento, reflexión, interpretación y humanismo. Los programas de estudio integran contenidos temáticos que permiten al alumno desarrollarlo conocimientos teórico-práctico en disciplinas como el derecho público, privado y social (Secretaría Académica de la UAEM, 2014).

La LDMV y por lo tanto el programa tutorial se encuentran administrados por e-UAEM⁷; el mecanismo es asignar a una o un P-T a un grupo de 25 a 30 estudiantes con el fin de contribuir al desarrollo integral del mismo. La o el P-T realiza funciones de orientación, mediación y consejería, a partir de tres vías de comunicación: el chat interno de plataforma (sincrónica), un foro de preguntas y uno de actividades (asincrónica), y el correo electrónico del tutor (Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, 2018).

La figura del P-T es importante, ya que representa el apoyo constante para que los estudiantes se sientan acompañados y apoyados; Algunas de las tareas principales de la o el P-T es: enviar aviso e información de interés común para los tutorados, administrar el envío de constancias, y mediar con los asesores disciplinares cuando el tutorado lo requiera.

Todo el acompañamiento tutorial es llevado a cabo en el cubículo virtual de tutorías, este cubículo virtual es creado a través de Moodle⁸, y es un aula virtual administrada por e-UAEM que contiene herramientas de comunicación, espacios virtuales de interacción estudiantil y contenidos temáticos; en el cubículo se encuentran todas aquellas actividades que serán realizadas durante el curso y se muestra el calendario de sesiones síncronas y fechas relevantes (e-UAEM,2022; Soto, 2018).

El trabajo colaborativo entre las y los P-Ts se determina como “comité tutorial”, su objetivo es otorgarle cumplimiento, seguimiento y rediseño de la acción tutorial en cada uno de los semestres; las decisiones tomadas son realizadas por el comité, pero es la o el coordinador del programa de tutorías quien se encarga de dar seguimiento a cada una de las decisiones que son resultado de las problemáticas que se presentan en el ejercicio de la práctica tutorial (Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, 2018).

Caso B. Las y los P-Ts pertenecientes al ICE, tienen la misión de acompañar a grupos de alrededor 25 estudiantes de las diferentes seis licenciaturas afines al campo educativo, es un programa que se encuentra al interior del plan curricular del ICE.

En el ICE la tutoría es una práctica complementaria a la labor docente, dentro de sus metas más sobresalientes están: proveer orientación sistémica al tutorado a lo largo de todo

⁷ El espacio de Formación Multimodal e-UAEM, es un programa que se encarga de implementar formación multimodal, produciendo asignaturas híbridas y virtuales en apoyo a profesores, así como operar espacios virtuales como plataformas y espacios físicos (e-UAEM, 2022).

⁸ Entorno Modular de Aprendizaje Dinámico Orientado a Objetivos, por sus siglas en inglés MOODLE, es una herramienta-plataforma de software libre y gratis de aprendizaje que proporciona a los educadores espacios formativos de manera online.

su proceso formativo, y estimular las capacidades para el aprendizaje y el desarrollo profesional. El acompañamiento tutorial es llevado a través de tres etapas: de ingreso a la licenciatura, de consolidación y etapa profesionalizaste; cada una de las etapas tiene un objetivo específico que se encuentra ligado a los requerimientos administrativos durante la trayectoria académica (Instituto de Ciencias de la Educación, 2011).

Al igual que en el programa tutorial de la LDMV, en el ICE la o el P-T es un personaje relevante en el proceso tutorial y deberá contar con:

- Conocimientos, en información institucional y curricular, tener presente las necesidades académicas, y dominar los diferentes tipos de aprendizaje.
- Habilidades, en comunicación asertiva, socioemocionales y cognitivas.
- Actitudes, de compromiso, responsabilidad, confidencialidad, trabajo en equipo y disposición.

El trabajo colectivo del ICE tiene la cualidad de contar con el reconocimiento interno de “academia de tutorías”, dicha agrupación tiene el cometido de planear, discutir y hacer toma de decisiones de los aspectos más relevantes del acompañamiento tutorial en cada uno de sus tiempos, retomado las necesidades actuales de los estudiantes, así como los objetivos semestrales. Este colectivo se encuentra integrado por todas las personas docentes que cuentan con el perfil de P-T, sin embargo, en palabras de la coordinadora, es común que la actividad e involucramiento de cada miembro del comité se deba a que, si se encuentra activo como tutor, ya que las y los P-Ts no siempre se encuentran en actividad todos los semestres.

Los acompañamientos tutoriales (antes de pandemia) se realizaban de manera presencial en un horario y espacio definido, posterior al inicio de pandemia, la misma institución exhorto las y los P-Ts el continuar el seguimiento tutorial de manera remota a través de *Microsoft Teams*⁹.

De manera alterna las y los P-Ts del ICE hicieron uso de la aplicación *WhatsApp* como herramienta inmediata de comunicación tanto con los estudiantes como con las personas encargadas de otras áreas académicas del ICE; de igual forma, pero en menor grado

⁹ Es una plataforma colaborativa unificada que facilita la interacción de una misma organización de usuarios, al interior de esta plataforma pueden llevarse actividades como: conformación de equipos, compartir información documental, realizar videoconferencias individuales o grupales, elaborar documentos de forma colaborativa, entre otros (Universidad Complutense de Madrid, 2020).

se hizo uso de la aplicación *Google Meet*¹⁰ para la realización de videoconferencias: aun cuando estas herramientas no se encuentran como plataformas educativas digitales oficiales..

1.2 Estado de la cuestión

Para Pérez (2020) el estado de la cuestión es un proceso teórico, epistemológico y metodológico minucioso el panorama de un área de investigación determinada, la identificación de aquello que se ha dicho sobre el tema de interés. Los documentos se encuentran desglosados conforme a las similitudes encontradas con la pregunta rectora de investigación.

La recopilación de los antecedentes se llevó a cabo en función de conocer aquellos documentos que incluyan el mayor número posible de elementos dentro de la pregunta de investigación e intereses directos del estudio como lo son: Tutoría universitaria, Modalidad virtual o Remota de emergencia, Perspectiva del P-Ts, y Tiempos de pandemia. El desglose de cada antecedente está guiado a partir de la propuesta de Esquivel (2013) que prioriza la descripción de las consideraciones más relevantes, claras e hilvanadas de la investigación mostrando la profundidad y su rigurosidad.

1.2.1 Dimensión internacional

Mazurkiewicz (2013) realizó el estudio titulado *Análisis sistémico de la tutoría virtual a partir del auge del e-learning en Tecana American University Education*, en dicho estudio se pretende conocer en qué medida la acción tutorial en espacios virtuales corresponde al modelo ontológico sistémico material, a partir de una perspectiva metodológica mixta y con ayuda de una búsqueda analítica documental y matrices categóricas obtuvo las siguientes conclusiones: a) las plataformas *e-learning* como espacios virtuales de formación son un componente primario de la tutoría virtual que facilitan la tutorización, b) la web 2.0 es un espacio virtual de formación que facilita la actividad tutorial a través de los foros electrónicos de debate y las herramientas telemáticas en internet, c) se concluye que el tutor virtual es un componente imprescindible de la tutoría virtual que deberá tener competencias específicas

¹⁰Es una aplicación gratuita de videoconferencias para navegadores web y dispositivos móviles, dirigido para entornos laborales (Vicent, 2020).

para poder desempeñar funciones académicas, técnicas, orientadoras, organizativas y sociales, d) el tutor virtual requiere tener cualidades específicas para asumir sus roles y cumplir sus funciones, algunas de estas cualidades son: ser proactivo, ser amable, ser responsable y buen comunicador, además de mencionar que los docentes que asumen funciones tutoriales deberán suponer la necesidad de una sensibilidad especial para el reconocimiento de las potencialidades de los tutorados y tener una participación más comprometida con el proceso de aprendizaje.

Las competencias digitales en la formación de tutores virtuales en la Universidad Técnica del Norte Ibarra-Ecuador, es una investigación realizada por Basantes et al. (2020) en la que se pretendió identificar el desarrollo de competencias digitales en futuros docentes tutores universitarios bajo la implementación de un curso *online*, la investigación fue guiada en tres fases (revisión bibliográfica, diseño de la investigación y desarrollo-aplicación) a partir de una metodología mixta y el uso de la estrategia estudio de caso, participaron 208 tutores virtuales capacitados con anterioridad donde dicho curso pretendía fortalecer las capacidades digitales de los docentes tutores y en donde expresaban su opinión a través de encuestas digitales en la plataforma de Google; a manera de conclusión general con ayuda del análisis de las opiniones se determinó que la formación de tutores virtuales en competencias digitales es esencial para desarrollar el pensamiento crítico, habilidades, conocimientos, actitudes y estrategias de uso eficiente y seguro de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la educación en línea.

1.2.2 Dimensión nacional

El trabajo realizado por García et al. (2016) titulado *Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores*, dió a conocer la opinión de los tutores para una comprensión profunda de la práctica tutorial, al mismo tiempo que para contribuir a la creación de un modelo descriptivo-analítico de la tutoría; el estudio fue guiado a partir de la metodología cualitativa y un enfoque fenomenológico con la participación total de 29 tutores universitarios (11 de ellos de la facultad de psicología de la UNAM y 18 de la Universidad Autónoma de Baja California). La recolección de datos fue a partir de un grupo focal del cual el análisis de los mismos arrojaron las siguientes conclusiones: a) los tutores coinciden

que la forma correcta de otorgar el acompañamiento tutorial parte de tres etapas (planeación, gestión y seguimiento) que tomaran en cuenta las situaciones particulares del estudiante, b) de igual forma los tutores coinciden que deberán tomarse en cuenta los aspectos institucionales para la planeación del acompañamiento tutorial tanto individual como grupal, c) respecto a las dimensiones de comunicación (tutor-tutorado) deberá existir una relación horizontal, respetuosa y empática, existe congruencia entre el lenguaje corporal y verbal, estas consideraciones deberán existir de igual forma en la comunicación a través de medios digitales y el uso de plataformas tecnológicas, y d) los tutores congenian en la postura en que dentro de las labores del tutor este deberá conocer las necesidades, fortalezas, debilidades y situaciones de riesgo específicas del estudiante.

El estudio titulado *Las competencias profesionales del tutor virtual ante las tecnologías emergentes de la sociedad del conocimiento*, es un estudio de Sánchez y Castellanos (2013) que se dio a la tarea de analizar las competencias profesionales del tutor virtual necesarias para su desempeño profesional, (según la perspectiva del autor) el estudio se guió bajo una metodología cuantitativa de carácter descriptivo en donde fueron aplicados cuestionarios digitales con 18 ítems (que referían directamente a la pregunta de investigación y los cuales fueron sometidos a una revisión-validación de 15 expertos) a 113 P-Ts; dentro de las conclusiones más destacables están: a) el 59% de los encuestados argumentan tener experiencia durante más de dos años como tutores *online* que dio como resultado el dominio en las competencias psicopedagógicas y de comunicación dentro de las plataformas digitales, b) la creación de una sociedad de la innovación se puede alcanzar mediante un abordaje de acciones formativas con métodos online preferentemente con diseño didáctico-tecnológico acorde al panorama actual, c) la cultura digital exige un profesor *e-learning* consciente de cómo inciden las tecnologías en el entorno cultural y político de nuestra sociedad, por consiguiente pudieran formarse capacitaciones que doten a los tutores del dominio técnico de las tecnologías propias de su tiempo permitiéndole el uso de las misma de forma inteligente.

La investigación realizada por Portillo et al. (2020) titulada *Enseñanza remota de emergencia ante la pandemia Covid-19 en educación media superior y superior*, recabó las experiencias de profesores y estudiantes del Instituto Tecnológico de Sonora respecto a la migración a espacios virtuales por motivo del confinamiento, el estudio se guio bajo un

enfoque cuantitativo con un diseño transversal observacional con alcance exploratorio; a través de un muestreo no probabilístico participaron 44 docentes (de los cuales el 72% se encontraba laborando en nivel superior) y 116 estudiantes (de los cuales el 78.4% se encuentran estudiando la licenciatura en Ciencias de la Educación), para el acopio de datos fue diseñado un cuestionario *ad hoc* (con categorías: dispositivos, conectividad y espacios alternativos de instrucción) para identificar las experiencias de la muestra durante ya dos meses de confinamiento; a manera de conclusiones (específicas a interés de la investigación) se evidenció que tanto docentes y estudiantes invierten mayor tiempo en la realización de actividades escolares de lo que se invertía antes de la pandemia, también se puede percibir la disparidad de accesibilidad al servicio de internet: mientras que el 86.4% de profesores cuentan con banda ancha solo el 25% de los estudiantes tiene acceso a este servicio, así mismo se identificó que el uso de diversos recursos por parte de docentes para responder al seguimiento académico son materiales digitales como libros y videos, y el uso de plataformas gratuitas como Google Meet, Facebook, WhatsApp y Zoom.

1.2.3 Dimensión UAEM

El estudio realizado por Castillo et al. (2019) titulada *La implementación de la tutoría en la Licenciatura en psicología modalidad virtual*, tuvo por objetivo documentar y evaluar el proceso de implementación del cubículo virtual en la Licenciatura en psicología modalidad virtual de la UAEM. Buscó la comprobación de la efectividad de dicha plataforma en apoyo a los estudiantes de la primera generación en esta modalidad, el estudio se guio a partir de una metodología con orientación cualitativa con el método investigación-acción en donde la primera fase de recolección de datos se llevó a cabo una e-observación semiestructurada en siete cubículos virtuales de acompañamiento tutorial y en una segunda fase se aplicaron entrevistas exploratorias a los tutores. Dentro de las conclusiones más relevante son: 1) la necesidad de crear un Plan de Operación Tutorial que guíe el proceso de acompañamiento virtual de los estudiantes, 2) se identificó que al no tener créditos curriculares el estudiante identifica al programa de tutorías como innecesario, 3) las actividades de chat programadas dentro de los cubículos virtuales fueron nulas, por ello deberá existir una re-orientación en la actividad tutorial, 4) por último, se propuso el unificar el cubículo de tutorías de manera

generacional, esto facilitaría el seguimiento de tareas académicas y requerimientos administrativos del programa.

Una de las investigaciones identificadas dentro del programa del Doctorado en Educación es la de Soto (2018) titulada *La interacción comunicativa en la tutoría universitaria: el caso del cubículo virtual para acompañamiento de trayectoria*, el trabajo es abordado a partir de una perspectiva metodológica de corte cualitativo en donde se describen las conductas en términos de participación de tutores y tutorados dentro del cubículo virtual, así como su percepción en el uso de este dispositivo de acompañamiento (cubículo virtual); la investigación se centró en un pilotaje de la Facultad de Ciencias Químicas e Ingenierías de la UAEM para verificar la implementación de la tutoría través de este medio. Una de las conclusiones más destacables de este trabajo reveló que en actividades programadas por él P-T, existe una escasa interacción por parte de este último, puesto que del total de interacciones al interior de la plataforma el 85% pertenece al estudiante y solo el 15% del P-T.

La publicación con la autoría de Escalante et al. (2014) *Percepción de los docentes-tutores sobre la tutoría en dos universidades públicas*, es un trabajo colectivo realizado entre la Universidad Autónoma de Chiapas y la UAEM en donde a partir de una perspectiva metodológica mixta se pretendió conocer desde la posición y opinión de los P-Ts los mecanismos por los cuales operan los programas de acción tutorial así como la importancia y valoración que tienen estos programas dentro de las gestiones institucionales, contó con la participación de 28 P-Ts; en la primera etapa se aplicaron cuestionarios para identificar el panorama general del contexto tutorial siguiendo la metodología planteada por la ANUIES (argumentan las autoras), consecutivamente se aplicaron entrevistas a profundidad integradas por preguntas de carácter abierto con el sentido de conocer la percepción de los P-Ts e identificar elementos para su mejora. Es expresada a manera de conclusión general que los programas de acción tutorial funcionan más en virtud de intereses y la buena voluntad de los P-Ts que por iniciativas institucionales. Es de aclarar que dicho estudio fue realizado bajo la modalidad presencial, pero es retomado por las singularidades y parentescos que presenta con la presente investigación.

Hasta el momento se han encontrado ocho publicaciones vinculadas de alguna manera con el objeto de estudio y a la pregunta de investigación, de los cuales en su mayoría son

textos publicados en México y con una inclinación a conocer la percepción, experiencia o desempeño del P-T en el nivel de educación superior cuya práctica la desarrolla en algunos casos (y en uno de los casos en tiempos de pandemia) desde la mirada y participación del mismo, la mayoría de las investigaciones que muestran una tendencia metodológica cualitativa y mixta y solo dos de los estudios son de corte cuantitativo, y en varios estudios también es evidente la utilización de la entrevista como herramienta de levantamiento de datos.

Durante la búsqueda de los antecedentes en la literatura general se pudo identificar que existen tendencias en el área de la investigación de las tutorías virtuales universitarias, tendencias que se muestran como características comunes que el tutor es reconocido como agente experto acompañante o en su caso se presenta al estudiante como beneficiario del proceso y acompañamiento tutorial.

Por otra parte, en la revisión a profundidad de cada antecedente se pudieron identificar una serie de elementos que por su significancia o valor fueron retomados para la construcción de esta investigación. Tal es el caso del estudio de Mazurkiewicz (2013), donde integró en su proceso metodológico el análisis categorial con ayuda de matrices para el cruce de información, es de mencionar que dicha técnica fue aplicada en esta investigación para la selección de los antecedentes descritos con anterioridad, puesto que a través de este proceso se pudo identificar la cercanía que tenía cada antecedente al sujeto de estudio. La matriz desarrollada para esta tesis permitió visualizar las tendencias metodológicas existentes y los procesos de levantamiento de datos.

En la investigación de Sánchez y Castellanos (2013) aun siendo un trabajo de corte cuantitativo a diferencia a esta investigación que será cualitativa, en el desarrollo y construcción de sus herramientas de acopio de datos existió un proceso riguroso de validación, 15 expertos en el área revisaron la coherencia interna de cada ítem y otorgaron el voto de calidad a dichos instrumentos. Este proceso (en la medida de lo posible) se igualó durante la construcción y validación de los guiones de entrevistas a los P-Ts que formaran el corpus de análisis de la investigación.

En el caso de los estudios de Castillo et al. (2019) y Soto (2018) puesto que son trabajos realizados al interior de la UAEM permiten identificar características y especificaciones de

los “cubículos virtuales” (espacios digitales en donde se desarrolla el acompañamiento tutorial en modalidad virtual) posibilitando el conocer dicha plataforma.

Y por último en la investigación que lleva autoría de Escalante et al. (2014) el estudio que retoma la participación de los P-Ts conforme a la actividad tutorial que pretende identificar los mecanismos por los cuales opera el programa de acompañamiento tutorial, un trabajo dirigido por la perspectiva metodológica mixta, es el más cercano a lo que se pretende realizar, por ellos se retoma el apartado metodológico y quizá tomar en cuenta e integrar los parámetros que establece la ANUIES (como lo hacen las autoras), y la aplicación de entrevistas semiestructuradas como una característica de flexibilidad al alza de datos.

En el caso de esta investigación que pretende identificar la percepciones, vivencias y experiencias de la actividad tutorial durante el estado de contingencia se han encontrado mayor número de estudios que retoman la perspectiva y postura del estudiante (es entendible puesto que el estudiante es el beneficiario directo del acompañamiento tutorial) dejando en minoría aquellos estudios que pretenden conocer la opinión de los mismos tutores dentro y durante la ampliación del acompañamiento tutorial (De la Cruz et al., 2011; García et al., 2012; Hernández, 2020; y Sim et al., 2013). En el caso de la tutoría remota de emergencia durante la búsqueda de textos se pretendió retomar aquellos que tuviesen inclinación al acompañamiento tutorial, a la fecha no se ha encontrado ninguno por ello se retomó el trabajo que reconoce la perspectiva del docente respecto al estado de confinamiento (Marotias, 2020 y Velázquez, 2020).

1.3 Justificación

El presente apartado se encuentra conformado por tres preguntas guías que ayudarán a estructurar la relevancia que tiene el tema tutorial universitario desde las experiencias de los P-Ts.

1. ¿Por qué estudiar la acción tutorial universitaria?

Los sistemas de acompañamiento tutorial en nivel superior han estado presentes en la Unión Europea ya hace bastantes décadas, en ellas el profesor disciplinar puede atender problemas de carácter tutorial o asesoramiento particular. En la última década del siglo XX el emplear sistemas de asesoramiento estudiantil universitario en América Latina suponía una alternativa pedagógica frente al fenómeno del abandono escolar, así como el brindar

seguimiento a problemas particulares; la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (por sus siglas en inglés, UNESCO) promueve a los docentes trabajar a la par con los alumnos con el propósito de orientar de forma personal sus estudios. (UNESCO, 1998).

El acompañamiento tutorial al ser un proceso de ayuda flexible puede tomarse en cuenta como dispositivo de seguimiento que colabora en el cumplimiento de metas y objetivos generales a corto o largo plazo; es el caso de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible propuesta por la ONU, en su objetivo cuatro (educación de calidad) se identifican dos metas específicas en las cuales la acción tutorial superior puede desarrollarse intrínsecamente; la primera meta pretende asegurar el acceso a una educación profesional por igual tanto para hombres como para mujeres, y la segunda habla sobre un aumento significativo de jóvenes y adultos que cuenten con las competencias profesionales necesarias para acceder a un empleo decente: En ambos casos (para cumplir las metas) el acompañamiento tutorial puede verse incluido como dispositivo favorable en toda la trayectoria académica de las y los estudiantes (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2017).

En México a la fecha, la SEP determina a la tutoría como un instrumento relevante en el proceso de apoyo estudiantil ante las dificultades académicas, promueve que dicho acompañamiento permanezca presente durante toda la trayectoria escolar del estudiante (SEP, 2013). Para una mayor eficiencia de la integración y funcionamiento del acompañamiento tutorial, la SEP a través de la Ley General de Educación en el apartado de Disposiciones Generales artículo 54, promueve a las IES generen ordenamientos internos para que docentes e investigadores participen activamente en tareas tutoriales (Diario Oficial de la Federación [DOF], 2019).

Como se ha presentado en los anteriores párrafos, la acción tutorial en espacios universitarios muestra ser un instrumento de ayuda estudiantil que a la fecha tiene vigencia y relevancia, es un proceso que por sus características ayuda a identificar las necesidades estudiantiles a la vez que también es un mecanismo de control y monitoreo institucional. Desde la postura del autor, la acción tutorial a través de los P-Ts media entre los objetivos y metas institucionales y las múltiples situaciones existentes en la trayectoria académica del universitario, ayuda en el entendimiento y adaptación contextual de este último, promueve la adquisición de habilidades para el desarrollo académico, se mantiene alerta ante posibles

complicaciones administrativas para el estudiante y (en la actualidad) promueve el desarrollo de nuevas competencias que ayuden al tutorado afrontar las diversas demandas sociales y laborales.

2. ¿Por qué estudiar la acción tutorial universitaria desde la experiencia de P-Ts?

Posterior a una revisión realizada a la literatura de investigaciones que han sido realizadas en el campo tutorial virtual y remoto de emergencia universitaria, se ha identificado una afluencia en el desarrollo de estudios que colocan como sujeto de investigación al estudiante, un proceso lógico si identificamos que el estudiante es el beneficiado directo del proceso tutorial. También se identificó la tendencia a desarrollar estudios que dan a conocer los procesos y estrategias pedagógicas utilizadas durante la intervención tutorial; de igual forma se pudo visualizar la existencia de investigaciones que pretendían evaluar y analizar el proceso de rendimiento académico¹¹ o grado de la pertinencia de los programas de tutorías, así como estudios que pretendían conocer la opinión y experiencia de los estudiantes durante su actividad tutorial.

En el caso de los estudios que enfocaban al tutor como sujeto de investigación, en su mayoría eran trabajos dirigidos a identificar aquellas capacidades y competencias virtuales que el tutor empleaba en su labor tutorial, así mismo el uso de herramientas y métodos tecnológicos adecuados en el acompañamiento, o el identificar las similitudes que tenía el mismo en el desarrollo de competencias del tutorado y el logro de objetivos y metas institucionales.

Conforme a todo lo antes ya mencionado se concluye que existe una disminución en el conocimiento de perspectivas, vivencias o posturas por parte del P-T dentro del mismo acompañamiento tutorial en espacios universitarios. La importancia de investigar dicho campo es pertinente puesto que la valoración de la tutoría como un dispositivo de atención estudiantil (según la revisión de documentos institucionales rectores en el campo de la educación superior) llegó para quedarse dentro del sistema formativo en México a largo plazo.

3. ¿Por qué es importante esta investigación?

¹¹ El rendimiento académico es entendido como el grado de adquisición de los conocimientos planificados en materia y función de los objetivos educativos (Tejedor y García, 2007).

Los estudios realizados en el campo de la tutoría universitaria han ido en aumento, el estudio hecho por De la Cruz (2017) denota la recurrencia en publicaciones realizadas en revistas académicas que pretenden ahondar en el campo tutorial universitario, su búsqueda fue llevada a cabo de 1990 hasta el 2015, los estudios fueron rastreados en dos vertientes (aquellos que fueron en inglés y los que fueran es español) se usó las siguientes palabras claves de búsqueda: tutoría y educación superior/universidad; *mentoring/ tutoring and higher education / university*, se obtuvo la siguiente tabla.

❖ Tabla 1. Frecuencia de artículos sobre la tutoría superior 1990-2015.

Bases de datos	Tutoría y Educación Superior/ Universidad			Mentoring/Tutoring and Higher Education/University		
	1990-1999	2000-2009	2010-2015	1990-1999	2000-2009	2010-2015
IRESE	0	28	13	0	0	0
REDALYC	0	20	21	0	0	1
Dialnet	38	70	220	0	0	0
Academic Search Complete	0	3	3	14	39	63
ERIC	0	0	0	246	695	575
TOTALES	38	121	257	260	734	639

(Recuperado de De la Cruz, 2017, p. 38)

Como se observa, el campo investigativo tutorial universitario tanto en inglés como español (siendo este último el que cobra mayor importancia para esta investigación) ha ido en aumento denotando la presencia e importancia del acompañamiento y todo lo que conlleva la AT universitaria. Sin embargo, son estudios que retoman como prioritaria la postura del estudiante.

La presente tesis al concebir al P-T como sujeto de investigación y querer conocer e identificar las posturas de las y los mismos externadas a partir de sus narrativas, ve posible crear propuestas que coadyuven en la mejora de programas y planes tutoriales al interior de la UAEM desde un enfoque mayormente integral, contemplando aspectos prácticos, de planeación y de atención al tutorado que solo las y los P-Ts conocen.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Este capítulo tiene por cometido otorgar al lector todos los elementos teóricos y conceptuales que se encuentran interconectados en la tesis. En un primer momento, se exponen los aspectos que componen etimológicamente y estructuralmente la tutoría en espacios universitarios en América Latina, así como identificar a sus sujetos de acción; en un segundo momento, se presentan a groso modo las modalidades educativas y su función para esta tesis, así mismo se construyen y definen las tutoría virtual y la tutoría remota de emergencia profundizando en sus características y distinciones entre sí (que son retomados en cada uno de los casos); por último, se presentan algunas de las posturas actuales de atención tutorial en nivel superior y se exponen las características y ventajas de la tutoría virtual como un dispositivo presente en programas futuros de educación superior.

2.1 La tutoría universitaria en México y América Latina

2.1.1 Etimología y origen

Tomando la postura de Blanquez (1988) en Ducoing (2015) la palabra tutoría deriva del vocablo “tutrix” y originalmente se aludía principalmente en dos campos conceptuales 1) la horticultura y 2) el campo jurídico, el primer campo refiere a la vara que se clava a un costado del tallo de una planta para dirigir su crecimiento de forma recta y ascendente, por su parte en el segundo campo se alude al oficio que un individuo realiza como protector o defensor de otro individuo.

El ser tutor refería ser aquella persona encargada de proteger, guiar o defender a un individuo de menor rango de edad o conocimiento: en aspectos educativos es aquella persona encargada de orientar o enseñar a un estudiante al interior de una asignatura, taller o trabajo investigativo (Real Academia Española [REA], 2021). La tutoría y por ende el ser tutor conlleva un mayor tiempo acuñado intrínsecamente en diversas prácticas sociales, se tiene conocimiento que al interior de las comunidades primitivas existía el rol de un personaje que guía dirige o enseña a los jóvenes, el posible dato con mayor antigüedad sobre la tutoría se encuentra en el libro “La Odisea” de Homero en el cual se nombra a Telémaco como mentor y encargado de la educación física, intelectual, espiritual y social del hijo de Odiseo antes de

que este parta a la guerra; los inicios de la práctica tutorial pueden también verse referidos en la cultura griega con la aplicación de la mayéutica (esta promovían en el discípulo encontrar el conocimiento dentro de sí a partir de una serie de introspecciones reflexivas y críticas); también, la tutoría formó parte de la educación escolástica durante la edad media en la práctica de aquellos arquetipos docentes que guiaban y orientaban la conducta moral de los aprendices; para Rodríguez et al. (2008) la tutoría universitaria nace desde las primeras nociones de la universidad como centro de conocimientos, el acompañamiento de estudiantes y los mecanismos de orientación están referidos desde los primeros modelos universitario.: en todos estos referentes empata la idea de un agente influyendo en las actitudes o acciones de otro (De la Cruz et al., 2011; González, 2014; Rodríguez et al., 2008).

2.1.2 *Construcción conceptual*

Aun cuando la conceptualización de la tutoría es referida en múltiples áreas como la horticultura y el campo jurídico al emplearse en el campo educativo y en específico en el universitario no es difícil comprender sus funciones, sin embargo, para muchos autores la tutoría universitaria es muy amplia y multifactorial; Alcántara (1990) determinaba que el término es completamente polisémico, puesto que es un conjunto de consideraciones pedagógicas centradas en el estudiante, y que desde la última década del siglo XX tiene la labor de atender diversas demandas educativas que con el paso del tiempo se han formulado en nivel superior.

De acuerdo a Latapi (1998), las primeras nociones de la tutoría en el campo educativo en México surgen durante los años noventa, teniendo como base los lineamientos políticos que emergían en sentido a factores que buscaban promover soluciones de índole nacional e internacional, dada las problemáticas de deserción y deficiencia académica.

Para Ducoing (2015) la tutoría en el campo universitario se identifica como aquella actividad en donde un agente pone en práctica una serie de acciones académicas con el fin de asistir un proyecto individualizado del estudiante; para Romo (2011) es el acompañamiento personalizado que otorga un profesor capacitado a un estudiante con el propósito de que este último alcance la madurez y manifieste actitudes de responsabilidad y libertad.

La tutoría también ha sido retomada como estrategia de aprendizaje: Lobato (2004) determina que la tutoría como estrategia funge como un proceso de acompañamiento y guía de los saberes disciplinares, un proceso que coadyuva a la adquisición y maduración del conocimiento universitario; Gallego (1997) propone ser un proceso orientador donde P-T y estudiante se encuentran en un espacio común para llegar a acuerdos y establecer un proyecto profesional para él tutorado.

Con todo lo antes mencionado y retomando las primicias del primer capítulo de la tesis, podemos identificar que la tutoría es toda aquella actividad o tarea sistemática de carácter académico, profesional, personal y social que un P-T emplea junto con el tutorado para beneficio de este último.

2.1.3 Diferencias conceptuales y prácticas de la tutoría en Europa y América Latina

En el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) la tutoría es percibida como aquella responsabilidad inherente a la labor docente, parte de las tareas de este último es: la promoción de estrategias de aprendizaje, facilitar procesos de adaptación a entornos universitarios, elevar el rendimiento académico y potenciar competencias profesionales (Fernández y Salinero, 2014).

La tutoría como dispositivo orientador en nivel superior llega a Latino América como un mecanismo de reorientación para la educación superior del siglo XXI, en una reunión realizada en 2002 titulada “Reunión de Seguimiento del Espacio Común de Educación Superior en la Unión Europea, América Latina y el Caribe (UEALC)”, en dicha reunión se llegaron a acuerdos que implicaban el desarrollo de proyectos similares a los establecidos por el EEES ahora en América Latina, bajo la pretensión de realizar cambios directamente en las políticas de educación superior con el fin de crear promoción a las reformas de los sistemas docentes, así como otorgar reconocimiento del papel de la educación y la promoción del desarrollo sostenible, por consecuente a la aplicación de estos acuerdos en la mayoría de los países Latinoamericanos iniciarían cambios estructurales de carácter organizacional que afectarían las diferentes áreas de la actividad universitaria en donde destacaban los roles del estudiante y profesor: el enfoque de esta re-estructura es la formación de estudiantes autónomos dotados de competencias que le permitan aprender a lo largo de su vida, el lograr un grado de autonomía que posibilite el aprendizaje continuo, la toma de decisiones

reflexivas y personales, la gestión independiente, así como el rol del profesor universitario se transformaría a realizar acciones de facilitador del aprendizaje y desarrollar funciones guía de asesoramiento (Lobato y Guerra, 2016).

A diferencia del EEES, en México la labor tutorial pretende ser un proceso a la par de la formación académica que proporcione ayuda y guía compensatoria de carácter académico a estudiantes que se encuentren en riesgo o presenten un caso específico de atención, aun así, la variabilidad de aplicación de la tutoría en un país puede presentar diversas vertientes y sentidos de operación: pero siempre coincidiendo con el apoyo y mejora de la formación estudiantil (ANUIES, 2002; Fernández y Salinero, 2014).

En los últimos años, el protagonismo de la tutoría como mecanismo de atención a necesidades académicas en México y América Latina ha aumentado, según Lobato y Guerra (2016) esto se debe a que el mecanismo empleado por los tutores actualmente posibilita la orientación a aspectos globales y múltiples como lo son al desarrollo personal, académico y profesional del estudiante universitario.

2.1.4 Sujetos de la tutoría

Originalmente, los personajes que estaban implicados en el proceso tutorial era el P-T como sujeto informado en aspectos administrativos y competente para el desarrollo de habilidades en el tutorado, y el mismo tutorado quien era la persona totalmente beneficiada al poder atender situaciones específicas de índole mayormente académicas.

El P-T es aquel profesor universitario que cuenta con las habilidades y competencias necesarias para ayudar y orientar al estudiante en procesos y requerimientos académicos y formativos; aun cuando el P-T en México (en la mayoría de los casos) es un sujeto reconocido por el centro educativo universitario con funciones específicas y tareas de carácter funcional, es posible que el profesor puede realizar actividades tutoriales en paralelo en su propia acción docente (De Jesús et al., 2018; Rodríguez et al., 2008).

Para Romo (2011) las funciones principales del P-T al interior de una institución educativa de nivel superior es: coadyuvar en el proceso de integración del tutorado a la universidad, comprender y dar continuidad a los requerimientos administrativos de la institución, impulsar en el tutorado habilidades y competencias que colaboren en la construcción de su propio aprendizaje y formación. La existencia de un compromiso por parte

del P-T garantiza adquirir las capacidades y habilidades necesarias por parte del tutorado y otorgar soluciones a las múltiples demandas escolares.

La conceptualización de “tutorado” es atribuible a aquel estudiante de nivel superior que se encuentre en proceso de formación: en la UAEM a este sujeto se le denomina (desde el MU) “sujeto en formación”. De la cruz et al. (2011) señala que el tutorado pudiera ser identificado como toda persona a la cual se le orienta y/o acompaña bajo la premisa de que es novato, aprendiz o inexperto en un conocimiento específico, algunas de las atribuciones de este personaje son: ser responsable de su propia preparación académica, tener iniciativa para el desarrollo de habilidades y capacidades, tener habilidades de organización y planificación y asumir el rol de comunicación activa (Adams, 1993).

En la actualidad la integración de temas referentes a la formación continua, la educación emocional, la educación inclusiva y educación para la paz, aprendizaje a lo largo de la vida y temas emergentes al cuidado y conservación del medio ambiente cobran mayor relevancia en los acompañamientos tutoriales. También se habla de modelos integrales de tutorías que convergen la participación de no solo el tutorado y el P-T sino también de la institución educativa como gestora del proceso tutorial y la inserción de temas sociales relevantes y actuales que promuevan una tutorial directiva y funcional. Es pertinente precisar que deberá procurarse la mayor comunicación e interacción directa entre estos tres agentes, puesto que al llevarse a cabo dicha dinámica ayuda en la detección de necesidades, intereses y conocimientos que el tutorado requiere (Narro y Arredondo, 2013).

2.2 Tutoría virtual y tutoría remota de emergencia: profundización teórica

Antes de definir las dos modalidades tutoriales principales de la investigación, es pertinente desglosar las siguientes datos y conceptualizaciones que ayudan a comprender con mayor precisión del campo semántico tutorial que se aborda en esta tesis.

2.2.1 La multimodalidad educativa

Según la sociología clásica, el continuo cambio sociocultural es resultado de una serie de condiciones de orden y principios sociales que en la actualidad se nombran “mutaciones”, dichas mutaciones son resultado de la interconectividad profunda existente que se ha

desarrollado de manera global; temas políticos, económicos, de salud y educativos muestran seguir modelos ya empleados en otros países o adaptan los resultados adquiridos de dichos mecanismos: es decir, las diferentes problemáticas y necesidades identificadas de un país son abordadas a partir de rutas ya establecidas o es necesaria la colaboración con otros países y regiones del mundo (Bajoit, 2010; Castel, 2007).

El desarrollo social trae como consecuencia entre otras cosas, nuevas necesidades sociales, nuevas formas de comportamiento humano y nuevas prioridades internacionales que demandan al sector educativo innovar y usar nuevas vías y formas de brindar una atención educativa.

En México de manera oficial se reconocen tres modalidades educativas: escolarizada, no escolarizada y mixta, dependiendo las particularidades de la población estudiantil será empleada una u otra modalidad. La modalidad escolarizada se caracteriza por llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje al interior de instalaciones educativas, a través de condiciones específicas como tiempo y fechas definitivas, la presencia de figuras académicas y docentes/facilitadores específicos; la modalidad no escolarizada se caracteriza por conducir el proceso enseñanza-aprendizaje a través de una plataforma tecnológica, medios electrónicos o por medios de procesos autónomos, en esta modalidad, el número de horas propuestas en las que se ven interferidos figuras académicas como el docente en el proceso formativo del estudiante equivalen a un 40% del tiempo total que emplea una figura en modalidad escolarizada; por último, la modalidad mixta es un modelo que brinda flexibilidad y combinación de estrategias, métodos y recursos tanto de la modalidad escolarizada y no escolarizada (DOF,1993; DOF, 2008; y DOF, 2018).

Con el fin de llegar a las metas y objetivos planteados por el Sistema Nacional de Educación, la Ley General de Educación (LGE) establece llevar a cabo programaciones estratégicas que se armonicen con las necesidades del servicio público educativo y coadyuve en su mejora continua; quedando en entendido el reconocimiento a sistemas que atienden de manera 1) presencial: bajo un sistema cara a cara, estudiantes docentes e institución coinciden en tiempo y espacios; 2) a distancia: la institución, docentes y estudiantes no coinciden en tiempo o lugar y echan mano de medios y métodos para desarrollar el proceso enseñanza-aprendizaje; y semipresencial: donde parte del proceso enseñanza-aprendizaje requiere de la

coincidencia física o virtual y otra hace uso de medios y recursos a distancia (una combinación de las dos primeras) (Guzmán et al., 2016; LGE, 2019).

En la actualidad, en opinión de Ramírez y Maldonado (2014) las telecomunicaciones y la informática han permitido a la sociedad el acceder a la comunicación nacional e internacional, eliminando las distancias y fronteras en áreas como la educación; el emplear procesos de aprendizaje basados en materiales digitales reduce las rupturas geográficas, económicas y de accesibilidad. Las tecnologías digitales en el campo de la educación han dado como resultado modelos como el Aprendizaje Basado en la Red¹² (ABR) que converge con las Tecnologías del Aprendizaje y el Conocimiento (TAC) y las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Conocimiento (TICC) para crear espacios y comunidades de aprendizaje virtual que coadyuven en la formación universitaria.

Cada vez es más frecuente el uso masivo de dispositivos electrónicos que permiten el acceso a espacios digitales creando nuevas alternancias de comunicación e información; en consecuencia, el sistema educativo ha puesto en marcha nuevas estrategias de atención educativa (y que en algunos casos son retomadas como modalidades) haciendo uso de medios y herramientas. Algunos de estos sistemas son:

- Educación digital: se define como aquella actividad formativa donde docente y estudiante interactúan en un entorno digital haciendo uso de recursos tecnológicos y aprovecha las facilidades que otorga el internet, normalmente de forma síncrona a través de sesiones grupales o individuales (Ibáñez, 2020).
- Educación virtual: Esta es un modelo que requiere recursos tecnológicos obligatorios como lo pudieran ser un ordenador, el mismo internet o una plataforma multimedia, en su mayoría el acompañamiento se realiza de forma asíncrona porque todos los materiales textuales del curso ya se encuentran en una plataforma delimitada (Ibáñez, 2020).

Molina (2015) expresa que uno de los objetivos que cumplen la modalidad virtual es el propiciar la inclusión de estudiantes que tienen dificultades para acceder físicamente al campus universitario debido a múltiples condiciones, así también como

¹² El modelo basado en la Red surge como una forma de atención educativa a partir de la irrupción del internet y la transformación digital, en donde la accesibilidad de trabajos, bases de datos e información son a través de la red (García, 2004).

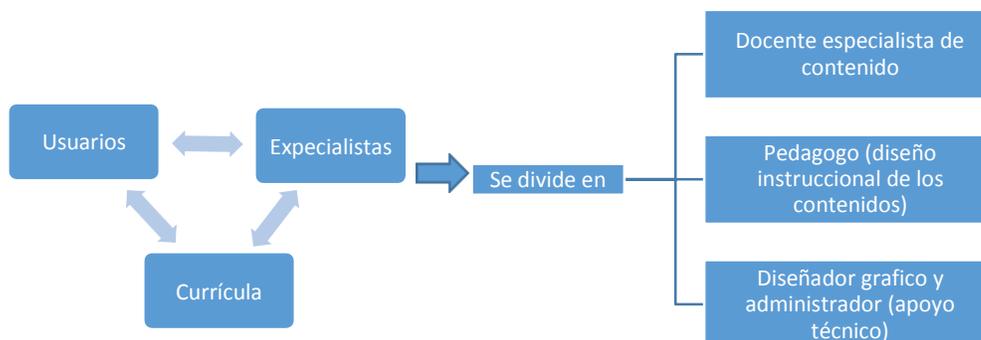
para brindar un espacio de acompañamiento que fortalezca los diversos estilos de aprendizaje inclinándose a preferir las mediaciones tecnológicas digitales.

- Educación en línea: También conocida como enseñanza en línea es una modalidad de la educación a distancia que incluye la utilización principal de redes telemáticas, se apoya en las Tecnologías de la Información y la Comunicación haciendo uso de herramientas que ofrece el internet para crear ambientes virtuales de aprendizaje (AVA)¹³ de calidad (Herrera y herrera, 2013).

Los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) o *Learning Management Systems*, han representado un apoyo significativo al ofrecer educación a través de las ya mencionadas estrategias o modelos; puesto que son estos espacios los que ayudan a crear a la distancia o virtualmente condiciones favorables para que se desarrolle el proceso enseñanza-aprendizaje.

Los AVA son espacios donde las nuevas tecnologías como: los sistemas satelitales, el internet, las herramientas multimedia, y la misma televisión interactiva se potencializan rebasando los entornos escolares tradicionales (físicos) (Avila, 2001). En los últimos años, se ha focalizado el fortalecer los AVA en espacios virtuales a través del internet, pero no se trata de trasladar las condiciones que existen en un aula física tradicional a una virtual, sino que los participantes al interior del ambiente conozcan y dominen los recursos tecnológicos disponibles para realizar, actividades programas, intercambio de ideas y reflexiones, y el tener acceso a diferentes materiales desde cualquier lugar (López et al., 2009; Romero, 2020).

Algunos de los AVA con mayor presencia son las herramientas de Google (*wikis*, *podcasts* y *blogs*), los *Massive Open Online Course* (MOOC), o *Adventure Learning* (Romero, 2020). Los elementos al interior de las AVA, son:



¹³ Es un espacio delimitado donde las nuevas tecnologías, los sistemas satelitales, el internet, los multimedia y la televisión interactiva, ayudan a crear condiciones para que el individuo (usuario) se apropie de nuevos conocimientos sin las limitaciones que pueden crear el tiempo y espacio (Martínez et al., 2015)

En los últimos años, se ha optado por el uso diverso de las diferentes modalidades guiadas bajo las necesidades y demandas educativas existentes, se hace uso de las diferentes características de las modalidades para lograr un adecuado acompañamiento formativo. La multimodalidad es referida a las diferentes maneras, modos o formas posibles de llevar a cabo un cometido en el campo educativo (en este caso emplear el proceso enseñanza-aprendizaje); es decir, se trata de hacer uso de los múltiples medios, espacios y herramientas (tanto físicas, electrónicas y virtuales) para poder llevar a cabo el proceso formativo.

La multimodalidad en la UAEM es la manera de poder transitar a una propuesta multimodal en las que influyen todas las posibilidades formas de llevar a cabo el cometido formativo; el programa educativo multimodal puede incluir una variación de asignaturas tanto presenciales, híbridas y virtuales en función a las demandas estudiantiles: permitiendo el mejor aprovechamiento de las maneras de formar a los estudiantes (UAEM, 2022).

2.2.2 *La tutoría virtual*

La introducción de la tutoría en espacios virtuales ha posibilitado la formulación de conceptos como “tutoría virtual”, un proceso de acompañamiento que contribuye al desarrollo integral de los estudiantes universitarios a través de espacios y plataformas digitales, así como sesiones de acompañamiento síncronas y asíncronas guiadas bajo los intereses de los mismos tutorados: el acompañamiento virtual aprovecha los recursos tecnológicos para crear materiales, espacios, audiovisuales, y un sinnúmero de material de forma digital, bajo la premisa de hacer accesible la información al estudiante (Sesento, 2019; Lobato et al., 2016).

La tutoría virtual permite al estudiante desarrollar un posicionamiento autoformativo, promueve al estudiante a tomar postura sobre las decisiones que atañen su formación universitaria, se desarrollan competencias de autodirección y autorregulación, así como la potencialización de habilidades como la creatividad, la comunicación asertiva y planificación (Molina, 2015).

El profesor-tutor virtual. El tutor virtual en su mayoría es un profesor que cuenta con las capacidades y habilidades deseadas de acompañamiento (al igual que un P-T presencial) con la diferencia de que este hace uso de plataformas y herramientas virtuales y cuenta con una serie de competencias técnicas y de soporte, es una persona asignada por la

institución educativa que dentro de sus labores se encuentran el orientar, motivar, guiar y canalizar a los tutorados: el tutor virtual deberá desarrollar habilidades como la comunicación efectiva necesaria para conducir procesos multídiversos.

Aun cuando los objetivos en modalidad virtual suelen empatar con los que se encuentran en modalidad presencial, las y los P-Ts desarrollan diferentes funciones, entre ellas encontramos:

- **Funciones Técnicas:** Los tutorados tienen la necesidad de conocer e identificar aquellas funciones al interior de las plataformas digitales, por ello el tutor virtual deberá asegurarse de que los tutorados posean un nivel de dominio de las herramientas del entorno digital, a su vez de poder dar solución pronta aquellas problemáticas que surjan en este ámbito.
- **Función Académica:** El tutor virtual deberá dominar aquellos contenidos de carácter administrativo-organizacional que le incumban o utilicen los estudiantes a lo largo de su trayectoria escolar, así como poder implementar procesos pedagógicos de diagnóstico y desarrollo de habilidades académicas que coadyuven en su proceso formativo.
- **Función Organizativa:** El tutor virtual deberá tener el dominio total de explicar y presentar normas y acuerdos durante el acompañamiento, el establecer tiempos y espacios para un seguimiento apropiado, de tal manera como (en la medida de lo posible) personalizar el apoyo para la resolución de dificultades de manera didáctica.
- **Función Orientadora:** Deberá integrarse como una ayuda continua para la adopción de alternativas pertinentes personalizando los mecanismos de atención, en ella pueden desarrollarse hábitos de estudio y desarrollo de habilidades para la confrontación de problemas personales. Es recomendable que dentro de esta función se tomen en cuenta aspectos como: integralidad (dirigida a todas las dimensiones del estudiante), universalidad (se toma en cuenta a todos los tutorados), continuidad (a lo largo de todo el proceso formativo), oportunidad (atender de manera específica), participación (integración y coordinación por parte de todos los tutores).
- **Función social:** Se deberán plantear medios directos de comunicación alternativos a la plataforma con el tutor y la institución bajo la idea que el trabajar a través de un

ordenador y en ocasiones encontrarse aislado no perjudique en las motivaciones del estudiante (Cabero, 2004 en Padilla, 2013; García, 2001 en Pagano, 2008).

Decálogo del profesor-tutor virtual. Por su parte, Mora (2020) determina que los tutores virtuales cuentan con una serie de reglas (decálogo) para llevar a cabo su acompañamiento y quehacer tutorial. Se desglosa el decálogo a continuación:

- a) Hazte tan presente como la tecnología te lo permita: La primera regla no pretende comunicar que el tutor deberá estar presente las 24 horas del día y en completa disposición, sino que el tutor tendrá la capacidad de aprovechar los diferentes medios (dispositivos) que le permitan estar presente durante el curso, pero siempre se determinan plazos de atención, ya que el estudiante en sí mismo necesita tiempo de reflexión y el crear lazos de comunicación entre sus compañeros.
- b) Las reglas claras son un buen punto de partida: El crear espacios digitales con determinaciones claras permite que el estudiante comprenda que el campus formativo al que se integra puede considerarse como una red social con herramientas que potencialicen su educación
- c) Brindar seguimiento: Otorgar el apoyo suficiente para lograr la adaptación del tutorado al contexto virtual, medidas que se pueden observar en el momento que un estudiante no participa de forma activa o se encuentra pasivo en determinados temas de abordaje. Es necesario emplear lazos de comunicación cercana tutor-tutorado.
- d) Deberá cuidarse la asignación académica: El tutor virtual deberá cuidar el contenido temático utilizado durante el curso, y la asignación de horas deberán quedar claras desde la planificación, ya que la mayoría de los estudiantes combinan una cantidad significativa de materias curriculares u otras actividades disciplinares, hasta actividades familiares en conjunto con sus horas académicas. Se trata de generar un equilibrio entre lo que el estudiante puede estudiar y aplicar en el programa de tutorías, también aplica en la capacidad que tenga el tutor en la ejecución de sus tareas de acompañamiento y la evaluación de estas, tener en claro que siempre es mejor la calidad que la cantidad.

- e) Tratar como quieres que te traten: Se aplicarán modalidades de cortesía, respeto y formalidad, la redacción en los mensajes grupales, personales, en foros, entre otros, deberá cuidarse para no caer en falsas interpretaciones, como tutores virtuales es obligatorio verificar minuciosamente los textos que publicamos o enviamos a los estudiantes.
- f) Brindar una imagen académica y formal en todo momento: Siempre mostrar una imagen académica y respetuosa a la audiencia estudiantil, desde la foto de perfil hasta la vestimenta que utilices en las sesiones síncronas, es una forma sutil de moldear a los estudiantes incitándolos a postularse como futuros profesionistas.
- g) Dinamiza y evidencia tu presencia: Se pretende ser un tutor virtual activo que conozca los avances y pendientes de cada estudiante, dar un seguimiento oportuno y positivo, un mecanismo de ello puede ser la realización de mensajes puntuales.
- h) Recursos académicos válidos: Al trabajar a través del *e-learning* se tiene un listado de recursos que ayudan en la práctica pedagógica, el tutor deberá encargarse de que dichos recursos sean válidos y lo mayormente actualizados.
- i) Fomenta actividades significativas: El logro de este tipo de actividades tendrá su logro en sentido de una buena planeación y el logro de insertar con pertinencia los niveles de complejidad adecuados al proceso formativo del estudiante. Lo que se trata de lograr es crear actividades significativas que respondan al contexto de estudiante (Mora, 2020).

Todas las mencionadas reglas o consideraciones que sigue un tutor están realizadas para lograr un correcto acompañamiento del tutorado y que este en la medida de lo posible pueda usar las herramientas, estrategias e información otorgadas para responder a necesidades o temas de su interés. Es importante mencionar que el decálogo contiene posturas que deberán aplicarse específicamente en espacios virtuales, puesto que varían en su aplicación en aquel acompañamiento que se realiza en modalidad presencial o mixta.

2.2.3 *La tutoría remota de emergencia*

La educación en emergencia nace como vía alterna para otorgar a niñas, niños, adolescentes y grupos marginados que se encuentran en situaciones desfavorecidas el derecho fundamental de la educación, las situaciones en las que mayormente se lleva a cabo una educación en emergencia son: reconstrucción posterior a un desastre de origen natural (y

muestre prolongaciones largas de tiempo), países o regiones que se encuentren en conflictos bélicos y en situaciones de epidemias o pandemias. La educación en emergencia es concebida como un espacio de protección y recuperación psicológica para los individuos de menor edad y adultos que lo deseen, también como un proceso de reintegración y construcción social, así como ofrecer la capacidad de emancipación (United Nations Childrens Fund [UNICEF], 2009).

Según la UNESCO (2021) las y los niños de países y regiones que se encuentran involucrados en situaciones de crisis tienen dos veces más probabilidad de inasistencia a la escuela en comparación de estudiantes par de otros países que no lo están, por ello que a través de la creación de programas y planes socioeducativos se pretenda desarrollar una educación de calidad para todas y todos. En su mayoría de los programas de educación en emergencia se rigen bajo los componentes del derecho a la educación, la asequibilidad, accesibilidad, adaptabilidad y aceptabilidad (Herrera et al., 2012)

Por su parte, la RAE (2001) determina a lo “remoto” como aquello que se encuentra a la lejanía y con dificultad de acceso o aquello que se encuentra muy distante de suceder, empleándolo en el aspecto educativo, la educación o enseñanza remota es una adaptación veloz de los sistemas, planes y programas educativos presenciales que pretenderán lograr una educación en condiciones limitadas o dificultosas. Al igual que la educación en emergencia, la educación remota procura seguir impartiendo clases a todos los estudiantes, por ello que no es raro el emplazamiento de diversos métodos sino para cada estudiante si para la mayoría, este último dato es relevante puesto que el docente cambia a un rol de mayor supervisión ejerciendo mayor autoridad y autonomía (Pachon, 2021; Peña, 2021).

También es importante aclarar que la educación a distancia es el proceso formativo autónomo y autoregurable en el cual existe un distanciamiento geográfico, el material temático puede llegar al estudiante a través de USB, CD, televisión, de forma telemática, paquetería, correo, entre otros, en algunos casos la educación a distancia es flexible al realizar clases minoritarias de forma presencial, con el sentido de reforzar lo aprendido (Ibáñez, 2020).

Todos estos medios se han diversificado y combinado a partir de herramientas y espacios en internet; sin embargo bajo el contexto que acontece las modalidades virtuales y en línea se ven rebasadas a prolongar tiempos de adaptación, diseño e impulsión de un

modelo acorde a las necesidades del estado de contingencia y masivo, por ello se retoma un concepto que parte de la necesidad de otorgar respuestas en inmediatez “Remoto de emergencia”, la conceptualización de la enseñanza remota de emergencia nace como una solución inmediata a un cambio abrupto y temporal en un contexto de crisis constante o hechos atípicos que se prolonguen temporalmente indefinidos (como lo es la pandemia por la COVID-19), el objetivo primordial de la educación remota de emergencia es crear espacios de acceso temporal de una manera fácil y rápida, para muchos es un enfoque educativo básico que puede emplearse como punto de partida dentro de un proceso de cambio a lo que demandaría una educación virtual, se plantean modos, métodos y canales de atención aunque las medidas del contexto en crisis presenta limitaciones diversas y cambios continuos (Hobges et al., 2020; Torres, 2020).

En la actualidad se han determinado mayores conceptos que respondan a las necesidades en tiempos de pandemia, es el caso de la enseñanza remota de emergencia, un término alternativo utilizado por investigadores de la educación en línea para determinar el contraste con la llamada educación en línea de alta calidad, la enseñanza remota de emergencia aplica rigor en las fases de creación pedagógica ayuda a pensar diseños de rápida ejecución, baratos, innovadores, deseables (para el estudiante) y con múltiples iteraciones (Pardo y Cobo, 2020).

Puesto que el estudio es identificado dentro del proceso de acompañamiento tutorial y como ya se ha mencionado es un proceso horizontal que más allá de compartir conocimientos y enseñar temáticas disciplinares pretende otorgar un correcto acompañamiento y guiar al tutorado a través y con ayuda de plataformas y medios digitales, se identifica a la “tutoría remota de emergencia” como el proceso de acompañamiento académico que se realiza a través de espacios digitales no originalmente educativos (WhatsApp, Facebook, Telegram, Google Meet, Skype entre otros) pero que sirven para emplear una comunicación directa con los tutorados y otorgar respuesta a lo planteado en el programa institucional de tutorías.

2.2.4 Las experiencias: un sistema pertinente para construir la realidad de las y los Profesores-tutores durante la pandemia.

En el campo social y humano el reconocimiento superficial o profundo de una situación u hecho normalmente se conoce a través de una relatoría, un discurso compuesto por los

personajes que presenciaron la situación o se vieron inmersos en ella, coloquialmente pudiéramos referirnos a todo tipo de interacción social (sujeto-objeto o sujeto-situación) como una “experiencia”: una experiencia según la RAE (2021) va a identificarse como el sentir, presenciar o conocer un hecho, una concepción bastante ambigua o subjetiva cuando se trata del campo investigativo.

Según Dewey (2010), una experiencia siempre va a ser ambigua y sorpresiva, nadie sabe con antelación si una experiencia progresar de manera satisfactoria o negativa para el sujeto, quizá se tenga conocimiento del contexto y el hábitat en el que se va a desarrollar, pero, su culminación va a definirse según una serie de implicaciones personales como lo son los sentimientos, actitudes y perspectivas, o bien implicaciones colectivas como la desorganización.

El mismo autor determina que la experiencia aun cuando es un constructo social altamente subjetivo, este tiene todo el valor para tomarse en cuenta en una investigación, puesto que contiene una carga invaluable de información empírica del sujeto respecto a un hecho o situación. Para que una experiencia pueda analizarse de manera crítica deberá diferenciarse entre aquella que sea simple y la que sea auténtica, la primera es aquella dinámica social que tienen por consecuencia que el sujeto tenga una interacción directa con el objeto o contexto, en estas experiencias existe nula actividad de posicionamiento, es una experiencia meramente informativa; una experiencia auténtica, requiere que el sujeto mantenga un posicionamiento activo, existe un autocontrol sobre el hecho mismo, y se construye un intercambio entre el sujeto y la situación, este intercambio modificara las actitudes, deseos o acciones a realizar del sujeto (Dewey, 2010).

Para Jara (2018), las experiencias que pueden integrarse al rigor científico, son un proceso sociohistórico dinámico y complejo, personal y colectivo que no se encuentran fijos, es un sistema que se encuentra en constante movimiento contemplando dimensiones objetivas y subjetivas de la realidad. La experiencia siempre es vivencial e implica una vinculación física, emocional y a veces intelectual de la persona con la realidad.

El integrar las experiencias en campo investigativo es una labor compleja, puesto que el investigador en primer lugar deberá refinar la experiencia (saber) directa (aquella que es resultado interactivo del sujeto-situación), a una experiencia crítica (aquella que se encuentra definida y estructurada con un objetivo): y en segundo lugar, de la experiencia crítica deberá

desechar, las reacciones inmediatas y los pensamientos juiciosos del discurso, para poder obtener la información (saber) objetiva, que esta será vinculada con otras prácticas sociales (Jara, 2018).

En función de esta investigación se encuentra válido el conocer las experiencias de las y los P-Ts bajo el supuesto de que en ellas se encuentran las realidades tanto individuales como colectivas de la acción tutorial universitaria: en el capítulo metodológico se retomara la “sistematización de experiencias” propuesta por Jara (2018) para poder analizar las experiencias de las y los P-Ts que integran ambos casos.

2.3 La tutoría: un dispositivo innovador en educación superior

2.3.1 Las nuevas demandas tutoriales

El entendimiento conceptual profundo de las tutorías (como se ha mostrado con anterioridad) parte del sentido de ayuda a un individuo de menor rango o con menor experiencia, sin embargo, autores como Ducoign (2015) y Rodríguez et al. (2008) identifican que la decisión de incluir en los procesos formativos universitarios la atención tutorial responde también a las diversas necesidades encontradas en una sociedad completamente diversa y cambiante, esto da sentido a que la tutoría no se identifica como un espacio de transición académica en donde se adquieren habilidades y competencias, si no es establecida como un área (que si bien se puede trabajar grupalmente) pretende brindar atención individual, multifuncional, práctica y viable a los tutorados de nivel superior.

En la actualidad podemos observar una sociedad que se encuentra en constante movimiento y transformación, las necesidades actuales suelen variar con aquellas que eran importante hace diez años, o se han identificado nuevas posturas del entendimiento del individuo que merecen mayor atención. Por ello que en la mayoría de las propuestas curriculares actuales a las tutorías se les integren objetivos y metas que promuevan en el estudiante competencias más allá de las académicas. Algunas de las posturas desarrolladas los últimos diez años son:

El modelo integral de tutorías. Dicha postura parte del sentido de realizar cambios necesarios en la percepción, conceptualización y práctica de las tutorías actuales, en justificación a las demandas existentes de las IES, en este modelo se pretende contribuir en

el desarrollo integral del estudiante a través de acciones multidisciplinares e interdisciplinares que orienten el pleno desarrollo de competencias académicas, personales, sociales y profesionales. El modelo integral de tutorías contempla al tutor y el estudiante como constructores de proyectos para la mejora de este último, así como reconoce la responsabilidad de la institución educativa, puesto que ella deberá identificar y emplear los cambios necesarios desde rubros políticos y de gestión (Álvarez y Álvarez, 2015).

La tutoría integral parte de modelos europeos y se encuentra conformada por diversos niveles de intervención (el acompañamiento tutorial en el EEES es identificada como una labor complementaria del docente de asignatura) entre ellos se encuentra: la tutoría docente que responde a la construcción de conocimientos disciplinares, la tutoría de acompañamiento destinada a la construcción y seguimiento del itinerario académico del estudiante, y por último la tutoría de asesoramiento que va guiada a fortalecer aspectos relacionados con el autoconocimiento, cuestiones emocionales y conflictos personales, es de destacar que dicho nivel es solicitado por el estudiante (Álvarez y Álvarez, 2015).

Por su parte, en espacios institucionales de México, según García (2010) la tutoría nombrada “integral” es aquella que está coadyuvando en un sistema que se rige por un Modelo Educativo Integral (MEI), la tutoría integral efectúa acciones que permiten atender y fortalecer conocimientos, actitudes, habilidades y valores personales y académicos en el estudiante, un espacio tutoría que fortalecen hábitos y prácticas actuales, refiriéndonos por ejemplo a la participación activa del estudiante en su propia formación y a la integración de temas sociales que merecen una reflexión académica.

La formación integral toma al estudiante como agente recíproco y activo de su formación universitaria, integra ámbitos como la familia, el conocimiento del sí, acciones sociales y morales, con el fin de llevar a cabo una toma de decisiones libres y responsables que contribuyan en su proyecto de vida, este último integrado por aspectos personales, sociales, profesionales, formativos y culturales. En sentido, el tutor ayuda en la construcción del proyecto mencionado a partir de un asesoramiento continuo, sistémico, coherente y multifuncional (Torres et al., 2013).

La tutoría académica en la innovación educativa. Es importante que todos los agentes involucrados al interior de una institución que promueve la acción tutorial como medio de atención directa a los estudiantes, comprendan la funcionalidad y objetivos, en

sentido de no caer en indicaciones erróneas ni falsas percepciones. Los académicos, los estudiantes, administrativos y directivos deberán comprender el valor y compromiso de la tutoría (Badillo, 2007).

Con anterioridad ya se han indicado las virtudes que presenta el incluir en las universidades los programas tutoriales, en la actualidad se muestran múltiples tareas y ejercicios que promueve la tutoría universitaria como lo son la participación activa del estudiante en su formación, la identificación de necesidades sociales actuales, el trabajar bajo un sistema horizontal que promueve la construcción de conocimientos, el implemento de nuevas estrategias pedagógicas para el desarrollo de habilidades y competencias prácticas y funcionales que coadyuven en las asignaturas disciplinares, la incursión en temas como inteligencia emocional, conocimientos financieros, educación inclusiva y para la paz, y entre muchas otras que aún colocan a la tutoría como un proceso vigente y necesario. Por ello, las tutorías en la actualidad son incluidas en programas y planes de trabajo a nivel nacional que están proyectados para años próximos, es el caso de la Red de Innovación Educativa (RIE) y la ANUIES quienes identifican a la tutoría universitaria en sus estrategias para:

- Crear espacios que contribuyan a la incorporación de las nuevas propuestas curriculares.
- Generar y fortalecer la formación de docentes, así como las gestiones involucradas para el logro del proceso enseñanza-aprendizaje.
- Una estrategia que contribuye valiosamente en la atención de estudiantes de nivel superior, con ellos conformar una educación de calidad que pueda responder a necesidades reales.
- Una estrategia que contribuya en la cobertura universitaria.
- Un espacio divulgue y forme partir de procesos innovadores (ANUIES, 2018; RIE, 2018).

2.3.2 *La tutoría virtual, un espacio conveniente de acompañamiento estudiantil*

En la última década, la incorporación del proceso tutorial en plataformas virtuales ha ido en incremento, ya sea por el hecho de estar integrados a un programa educativo en modalidad virtual o ser una herramienta de acompañamiento a la par de una formación

presencial, la tutoría virtual ha representado una vía alterna al acompañamiento tutorial que crea vínculos de comunicación a la distancia.

La tecnología digital: La transformación digital a finales de los años ochenta que inicio con el desarrollo de una economía conectada, en pocos años se transformaría en la hiperconectividad digital que permea actualmente proceso y situaciones sociales, la disrupción digital ha promovido cambios en los modelos de comunicación, la interacción y consumo. En educación la transformación digital represento una vía alterna de aprovechamiento y atención educativa, las aulas virtuales se construyen como cualquier ambiente educativo en donde existen contenidos, herramientas de trabajo, procedimientos pedagógicos y los roles de los personales suelen ser similares, la diferencia principal es que son empleados en plataformas mayormente intuitivas que promueven un proceso de la información diferente a la presencial. (Muirragui, 2012; Agenda Digital para América Latina y el Caribe [ADALC9], 2021)

Gines et al. (2013) ya identificaban el cambio del proceso tutorial como una responsabilidad mutua del profesor y el estudiante contribuyendo a la formación de este último no de forma meramente académica sino de un proceso mayormente integral acompañado de los modelos de participación y los procesos de enseñanza–aprendizaje virtual, la aplicación de los programas de tutoría virtual resultan mayormente ventajosos en contraste de aquellos que están en modalidad presencial en sentido a que las sesiones tutoriales son a distancia posibilita tanto al tutor como al estudiante interactuar desde diferentes lugares, organizar eficientemente su tiempo, así también se crea en el estudiante una práctica de independencia académica y de aprendizaje (García et al. 2012).

La tutoría virtual en contextos universitarios refleja su relevancia al propiciar procesos de acompañamiento de calidad, produce propuestas que coadyuvan el desarrollo integral de los estudiantes a través de sesiones de acompañamiento síncronas y asíncronas específicas en los intereses de los estudiantes, el acompañamiento virtual aprovecha los recursos tecnológicos para crear espacios de convergencia a la distancia encontrando nuevos retos que propicien aspectos fuera de lo académico como lo es el empoderamiento en situaciones diversas, la adaptación flexible a la multidiversidad de contextos, y propiciar nuevas perspectivas autoregulatorias al estudiante (Sesento,2019; Lobato et al., 2016).

CAPÍTULO 3. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente capítulo tiene como objetivo principal sustentar y justificar la metodología que ha sido empleada en el proyecto de investigación; todas las decisiones metodológicas fueron guiadas a partir de la pregunta rectora y las preguntas subsidiarias. El capítulo se encuentra dividido en tres apartados, el primero relata las formas, gestiones y resultados del primer acercamiento realizado a los dos contextos de los casos; el segundo, muestra la selección sistémica de las perspectivas, estrategias y técnicas metodológicas para obtener el corpus; y, por último, se presenta el procesamiento que siguieron los datos una vez su recepción.

3.1 Primer acercamiento a los contextos de estudio: entrevistas exploratorias.

3.1.1 Primeras gestiones y construcción del instrumento

Con el fin de poder tener un primer acercamiento a ambos contextos y comprender las generalidades interactivas de los P-Ts tanto de la modalidad virtual como la condición remota de emergencia, se decidió (y por recomendación del comité revisor) hacer un abordaje exploratorio a ambos casos.

A continuación, se enlistan los pasos que se siguieron para poder internarse de manera oficial en cada una de las UA y por ende en cada grupo tutorial (Casos):

1. Oficios dirigidos a cada UA. La tesis al ser de un estudiante de posgrado del ICE-UAEM, se tuvieron que realizar cartas petición dirigidas a la coordinadora de la maestría para que ella a su vez solicitara a cada una de las UA participar en dicha investigación; La respuesta de ambas UA fue favorable permitiendo el acceso del estudiante de manera remota.
2. Entablar relación con las Coordinadoras de ambos programas tutoriales. Se hicieron de dos a tres reuniones con ambas coordinadoras (por separado) para exponerles las generalidades de la investigación y su papen en ellas. Ambas accedieron a participar activamente en la investigación.
3. Realización de entrevistas exploratorias. Posterior a la aceptación de cada coordinadora de los programas tutoriales, se realizaron entrevistas exploratorias con

el fin de conocer las particularidades generales de ambos casos. (más adelante se detallarán)

4. Establecer relación con las y los P-Ts. Se estableció relación directa a través de correo electrónico con cada uno de los P-Ts integrante del grupo de profesores tutores de la LDMV, y los integrantes de la academia de tutorías del ICE.
5. Realización de entrevistas para el acopio de datos. Por último, se hicieron las entrevistas para recabar el acopio de datos que se desglosara más adelante.

Se elaboraron dos entrevistas (una para cada coordinadora), el objetivo era conocer las principales funciones y experiencias del acompañamiento tutorial en modalidad virtual y remoto de emergencia en la LDMV y el ICE durante el estado de contingencia 2020, a través de una entrevista exploratoria realizada a informantes clave.

Los ejes temáticos fueron:

- A. Perspectiva personal y administrativa de la actividad tutorial de la carrera en Derecho en Línea durante la pandemia.
- B. Organización de tutores en la carrera en Derecho en Línea.
- C. Seguimiento y alcances del Programa de Acción Tutorial Virtual durante el estado de contingencia.
- D. Experiencias de los tutores durante el estado de contingencia internacional.
- E. Particularidades identificadas en el acompañamiento a los estudiantes durante la contingencia.

Los guiones y por consiguiente los reactivos, fueron estructurados bajo cuatro líneas de orientación, 1) contextuales, 2) Funciones de planificación, 3) Procesos de acompañamiento, y 4) perspectivas de la entrevistada; La primera tiene el cometido de conocer las particularidades contextuales y situacionales que rodean cada caso (como se encuentra conformado el comité o academia de tutores, tipo de nombramientos, antigüedad en el puesto, dinámica de trabajo antes y durante el estado de pandemia, aspectos administrativos, dificultades y beneficios detectados a la fecha, entre otros); la segunda y la tercera están encaminadas a identificar directamente los contenidos marcados en las preguntas subsidiarias de investigación: claro desde la perspectiva administrativa de cada coordinadora; y 4) estos reactivos pretendieron conocer los puntos de opinión de las coordinadoras respecto a los

hechos y situaciones presentadas en el campo tutorial durante la pandemia, así como mostrar su punto de opinión respecto a la pertinencia de la tesis.

Ambos guiones de entrevistas contaron con un total de 19 reactivos (en su planeación), sin embargo, durante la realización de las entrevistas en el caso de la coordinadora de la LDMV se agregaron dos preguntas más que ayudaron en la profundización de la información; a diferencia de la primera, la entrevista realizada a la coordinadora del ICE tuvo un total final de 18 reactivos, ya que era concurrente que al responder una pregunta otorgara parte de la respuesta de otras preguntas subsecuentes.

3.1.2 Realización de entrevistas exploratorias

Las entrevistas fueron realizadas a través de la plataforma Google Meet, el guion original contó con los siguientes ejes temáticos: A) Perspectiva como persona administrativa en la actividad tutorial pandemia 2020, B) Organización de tutores, C) Seguimiento y alcances del Programa de Acción Tutorial Virtual durante el estado de contingencia, D) Experiencias de los tutores durante el estado de contingencia internacional, E) Particularidades identificadas en el acompañamiento a los estudiantes durante la contingencia, la entrevista contó con 19 ítems y una amplitud de cinco cuartillas en la primera transcripción del discurso oral (véase anexo 1 y 2).

La transcripción fue realizada bajo las pautas de Atkinson (1996), en Valles (2002) en donde se propugna una combinación de transcripciones completas y parciales introduciendo un principio de economía de datos, estos últimos se fueron generando y simplificando a los propósitos de los objetos de estudio. Se retoma la primera forma de hacer útil la información, donde se hizo la transcripción completa de las grabaciones y “se refiere, por un lado, a algunos retoques o modificaciones que hagan más legible el relato” (Valles, 2002).

3.1.3 Resultados de la fase exploratoria

Caso A entrevista exploratoria a coordinadora de la LDMV. Las actividades de acompañamiento de las y el P-T en la LDMV durante la pandemia fueron relativamente de la misma forma que se realizaban prepandemia, los mecanismos de orientación se realizaron

a través del cubículo virtual con ayuda de las herramientas que ya se proporcionaban; las temáticas y requerimientos se encontraban cargados en la misma plataforma.

La organización de las y los P-Ts continuo con regularidad, puesto que la estrategia de trabajo y distribución de los profesores ha funcionado a la fecha.

La existencia de problemas laborales y personales derivados de la pandemia se atendían de la mejor forma, procurando la empatía hacia el profesor o en su efecto con el estudiante.

Si bien desde la perspectiva de la coordinadora del programa de tutorías grosso modo identifica que no ha existido un cambio determinante en el acompañamiento a los estudiantes, si afirma que esa es su postura desde su perfil administrativo, más sin embargo, dentro de sus comentarios determina que es interesante que exista un estudio que pueda reforzar o refutar estas afirmaciones, puesto que cada P-T puede detallar su postura particularmente.

Caso B entrevista exploraría coordinadora del ICE. Los mecanismos de ayuda tutorial durante el estado de contingencia en el ICE cambiaron respectivamente a las necesidades que presentaba el estudiante, la organización y comunicación al interior de la academia de tutoría tuvo adecuaciones flexibles respecto a los tópicos de acompañamiento planteados en el PAT, las y los profesores-tutores al encontrarse en un proceso de tránsito presentaron diversas dificultades, las más sobre salientes son 1) la existencia de competencias tecnológicas deficientes necesarias para el acompañamiento remoto, ocasionó mayor tiempo laboral del establecido, y 2) el desarrollo de un desgaste emocional por parte de los tutores, derivado de situaciones prepandemia y durante pandemia.

Desde los datos arrojados, se puede identificar la relevancia que tendría realizar una investigación en el campo tutorial en el ICE desde la perspectiva del profesor-tutor en tiempos de pandemia, posibilitando conocer e identificar situaciones atípicas del apoyo a estudiantes. Desde el punto de vista de la coordinadora es necesaria una investigación que presente y muestre la postura de los tutores respecto a su misma práctica de acompañamiento, y que mejor en un contexto atípico como lo es el estado de contingencia.

3.2 Generalidades teórico-metodológicas

3.2.1 *Perspectiva, enfoque y alcance de la investigación*

Conforme a lo señalado en la pregunta de investigación, a los aspectos identificados en la revisión de antecedentes y a la construcción del objetivo de investigación, se infiere que la perspectiva metodológica cualitativa es la más idónea para sustentar el estudio. Para Taylor y Bogdan (1994) la metodología cualitativa se refiere al más amplio conocimiento de la investigación, una serie de datos descriptivos y conductas observables que son más que un conjunto de recolección de datos, es un proceso flexible para la identificación del mundo empírico.

El paradigma metodológico cualitativo también busca el conocimiento y entendimiento profundo de un escenario determinado, identifica las características específicas de las personas y grupos involucrados, en el contexto, retoma rasgos importantes de su pasado y presente, es un procedimiento holístico que comprende a la realidad investigativa como una situación o hecho multidiverso que se centra en la perspectiva interpretativa y en las acciones del ser humano posibilitando el observar desde todos los ángulos de análisis posibles (González, 2014; Taylor y Bogdan, 1994).

Uno de los rasgos mayormente identificables en los paradigmas que pueden guiarse de manera cualitativamente, son aquellos que integran diferentes métodos y enfoques teóricos a conveniencia de la misma investigación, es un proceso flexible que puede echar mano de múltiples enfoques con el sentido de poder conocer e identificar las propiedades a profundidad de un tema. Otro rasgo que distingue a estos paradigmas es la participación activa e involucrada del mismo investigador, las reflexiones y observaciones del mismo son parte de la producción del conocimiento (Flick, 2007).

Enfoque metodológico. Tras la identificación de las dos formas de realizar la acción tutorial universitaria (virtual y remota de emergencia a partir de dos grupos de tutores) y que se decidiera la posibilidad de abordar ambas prácticas, el enfoque metodológico seleccionado para guiar la investigación es el “estudio de casos”, según Yin (2009) es una estrategia de investigación que busca generar y comprender a profundidad y exhaustivamente la interacción existente entre el fenómeno y el contexto, a partir de dos o más casos que tienen un propósito específico dentro del alcance global de la investigación.

El estudio de casos es una estrategia multifuncional empleada en varias áreas del conocimiento y disciplinas, es pertinente aclarar que la conceptualización del estudio de caso

no se limita al estudio de una población pequeña o unitaria, sino que puede ser un sistema definido, un fenómeno, un conjunto de individuos, una actividad y un programa educativo o hasta un sector poblacional (Mcmillan y Schumachet, 2005).

Una forma de poder percibir la estrategia de estudio de casos es partir de una investigación empírica, permitiendo procedimientos inductivos y deductivos, su flexibilidad permite realizar investigaciones circulares y horizontales tomando elementos de la vida cotidiana; es un proceso multimétodo que permite utilizar diversas fuentes de datos para la comprensión de los casos.

Alcance de la investigación. Según las posturas de Mcmillan y Schumachet (2005) la investigación se sitúa dentro de un alcance básico exploratorio, puesto que su función es el conocimiento y entendimiento complejo del tema, en este caso la experiencia de las y los P-Ts al desempeñar la acción tutorial durante un estado de contingencia.

3.2.2 *Ejecución del acopio de datos.*

Se retomó a la entrevista como técnica recolectora de datos, dicha técnica permite la obtención de información amplia y profunda de carácter sustancial, así como ser flexible en la forma y proceso de recabar datos y coadyuva en la recolección del corpus de manera mayormente fiable (Mata, 2020). Dicha técnica consta de conversación e interacciones entre el investigador y el entrevistado con la meta de lograr la identificación de perspectivas, situaciones y experiencias determinadas a través del lenguaje oral (Munarriz, 2003; Moser y Kalton, 1971 en Bell, 2002).

Se seleccionó un tipo de entrevista de carácter semiestructurada no directiva, todas las entrevistas fueron realizadas a través de la plataforma Google Meet por los beneficios técnicos que brinda la misma, los guiones de todas las entrevistas fueron sometidos a un juceo previo por expertos con experiencia en el campo de estudios cualitativos, construcción de instrumentos o el campo de la tutoría universitaria (véanse ambas entrevistas en anexos 4 y 5).

Para la selección de los informantes se utilizó un muestreo por criterios, el cual tiene la característica de ser un trabajo voluntario y participativo, es un muestreo eficiente y económico que ayuda en la extracción de información válida de participantes motivados a hacerlo (Monje, 2011). Los criterios de selección fueron: 1) el P-T a participar contó con la

disponibilidad necesaria para colaborar activamente en cada fase de la investigación; 2) el P-T a participar debió encontrarse en estatus activo durante el 2020; 3) el P-T a participar contó con al menos dos semestres de antigüedad prepandemia.

Las entrevistas tuvieron el objetivo de reconocer las experiencias de los profesores-tutores en el desempeño de la acción tutorial en modalidad virtual y remota de emergencia durante el estado de pandemia 2020.

Los ejes temáticos de los guiones de entrevista se estructuraron de la siguiente manera: El eje A1 refiere directamente al conocimiento de la experiencia tutorial antes y en los inicios de la pandemia, ayudando a la identificación de posibles problemas desencadenados por dicho hecho: el eje A2 corresponde al conocimiento de aquellas experiencias de planificación, organización y comunicación durante la pandemia: el eje B1 pretenderá conocer si existieron cambios en la forma de acompañar a los estudiantes: y por último el B2 pretenderá conocer las problemáticas personales y posibles soluciones originarias durante la pandemia, así como las nuevas demandas desencadenadas por la situación del 2020.

Los ejes temáticos “A” corresponden a las acciones realizadas en función a la planificación de la tutoría, los ejes temáticos “B” corresponden a la función de acompañamiento directamente al sujeto en formación.

Ejes:

A1: Experiencia como tutor/a referente al inicio del estado de pandemia 2020

A2: Funciones de gestión realizadas durante la pandemia 2020

B1: Funciones académicas o realizadas durante la pandemia 2020

B2: Experiencias sobre las nuevas demandas tutoriales durante la pandemia 2020

Aspectos éticos. En las entrevistas se respetó el anonimato de las y los entrevistados, se les entregó una carta de consentimiento informado donde primordialmente se les otorgaba información minuciosa de la investigación y su participación en ella, dicha carta también sirvió para que las y los participantes se comprometieran de forma oficial, así como para autorizar que el investigador manejara los datos de forma precavida, responsable y solo con fines académicos (véase anexo 3).

3.3 Procesamiento del corpus

3.3.1 *Transcripción*

Las transcripciones de las entrevistas fueron realizadas según lo marcado por Atkinson (1996) en Valles (2002) en donde se propugna una combinación de transcripciones completas y/o parciales que introduzcan un principio de economía de datos, los datos fueron generando y simplificando su extensión según el objetivo de estudio (el conocimiento y entendimiento de experiencias). Así mismo, se siguieron pautas de utilidad de información planteadas por Valles (2002), una serie de toma de decisiones para la inclusión o deserción de ciertos detalles subyacentes del contexto encontrados por el investigador. De igual forma, siguiendo las recomendaciones del último autor, durante la realización de las entrevistas a los P-Ts se hizo registro de impresiones y observaciones inmediatas que más tarde en la construcción de la narrativa común de los P-Ts (en la fase de inter categorías) fuesen de gran utilidad.

3.3.2 *Procesamiento y análisis de los datos.*

Se retomó a la teoría fundamentada como el procesamiento más acertado para el análisis de la información de las entrevistas, Strauss y Corbin (2002) denominan a la Teoría Fundamentada (TF) como la creación teórica derivada de una recopilación de datos de forma sistémica a partir de un proceso de investigación, una de las características primordiales de este método es la fundamentación de los conceptos obtenidos de los informantes.

Según la TF los datos en crudo deberán verse transformados a partir de cuatro tipos de codificación (abierta, axial, selectiva y del proceso), estos tienen la tarea de profundizar, sintetizar y discernir la información bajo el sentido de formular una o varias postulaciones teóricas, reales y complejas que expliquen el fenómeno a partir de sus múltiples vertientes.

Posterior a la transcripción, con base en sus similitudes encontradas en las narrativas, se formularon unidades semánticas de interés que compartían los P-Ts, aun cuando en las entrevistas existieron ejes temáticos que guiaron la actividad, las unidades semánticas vislumbraban los primeros grandes interés y experiencias durante la pandemia por parte de los P-Ts. En la primera fase se encontraron cinco unidades semánticas del Caso A y siete unidades semánticas del Caso B.

En paralelo a la identificación de lo antes mencionado, se identifican y formulan conceptos clave en cada uno de los reactivos realizados al interior de los instrumentos (entrevistas), son variables fuertemente relacionadas que en el caso de esta investigación son

ideas concretas u opiniones que dotan de valor una práctica al interior de la acción tutorial. Hasta este apartado se culmina la codificación abierta.

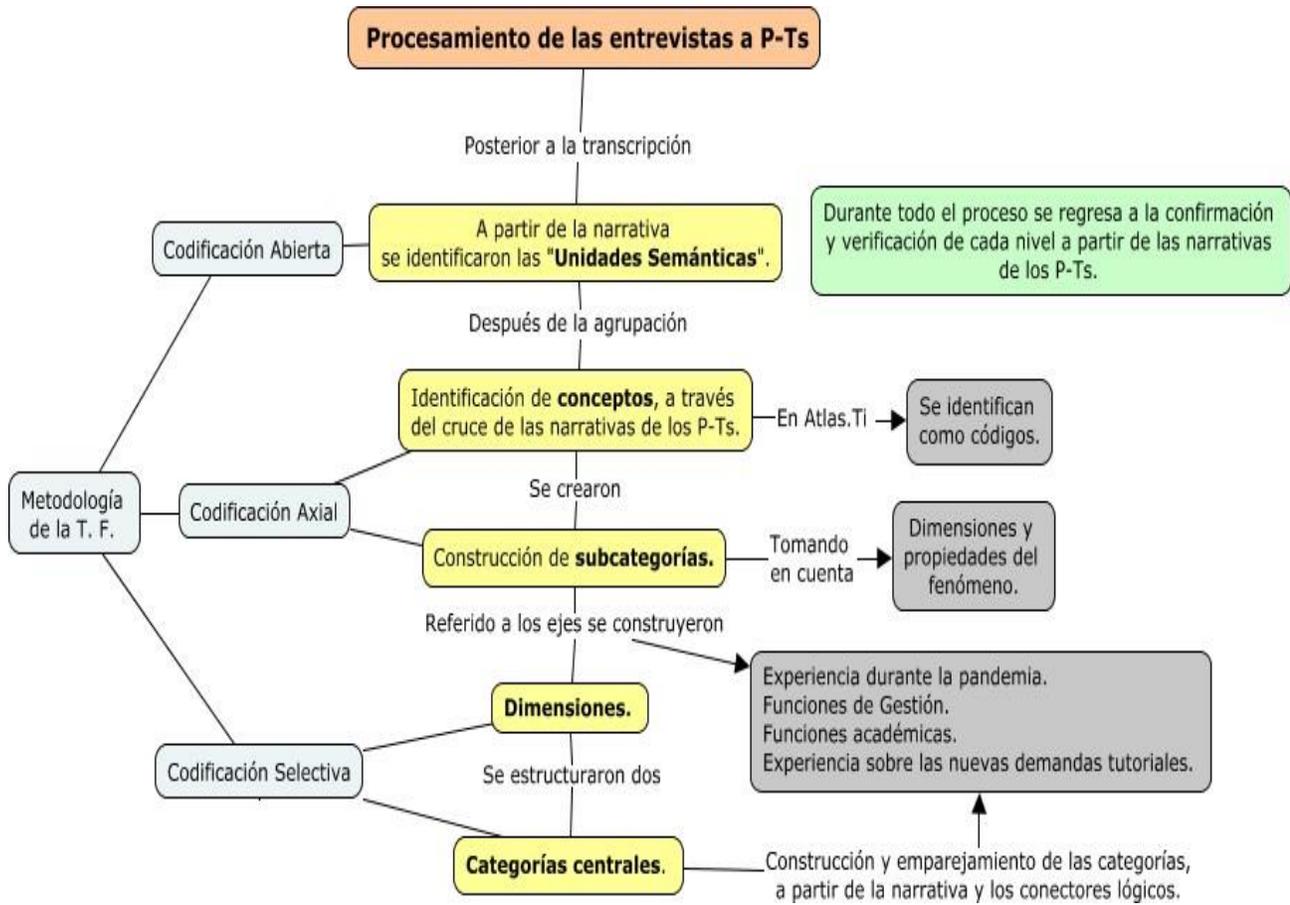
En la codificación axial se identificaron las categorías (que en función a esta investigación serán identificadas como: dimensiones) y subcategorías, cada una de ellas cuenta con propiedades únicas que desembocan en respuesta a preguntas relacionadas con el fenómeno, al mismo tiempo dicha codificación crea lazos de reagrupación dependientes y situaciones causales entre los datos obtenidos de las narrativas. En el Caso A se identificaron cuatro dimensiones y catorce subcategorías, en el Caso B de igual forma se identificaron cuatro dimensiones, pero con la diferencia de que existen veinte seis subcategorías.

En la codificación selectiva el cruce de los datos es mayormente importante, puesto que la agrupación y conexión lógica entre las dimensiones crea categorías centrales que darán pie a otorgar respuesta a las preguntas subsidiarias, es de aclarar que en la mencionada fase del procesamiento de los datos (al igual que como lo marca la TF) fue pertinente regresar siempre a los datos crudos de las entrevistas y encontrar distintas líneas de conexión horizontal entre las subcategorías. Ambos casos obtuvieron dos categorías centrales, una dirigida a la identificación de la práctica tutorial durante pandemia desde las dos funciones principales del P-T de la UAEM, y la segunda directamente con las experiencias suscitadas durante el estado de pandemia deojo entre visto la existencia de posibles complicaciones, beneficios y nuevas demandas de atención tutorial.

Por último, la codificación del proceso logro identificar las cualidades, dinámicas e interacciones entre categorías centrales y su conexión entre ellas, se estructuran respuestas racionales lógicas que retoman los diferentes aspectos categóricos para otorgar respuestas, aclaraciones sobre el fenómeno y sobre todo brinda posibles campos de acción futuros.

A continuación, se muestra un gráfico que sintetiza el procesamiento de los datos explicados con anterioridad siguiendo las pautas metodológicas de la TF.

❖ Figura 1. Proceso para el análisis de los datos.



Fuente: Realización propia.

CAPÍTULO 4.

RESULTADOS: Retos y nuevas vías de oportunidad para la acción tutorial

El presente capítulo tiene el cometido de otorgar los resultados analizados posterior al acopio de los datos: se encuentra dividido en tres apartados (4.1, 4.2 y 4.3), el primero presenta la estructuración lógica y metodológica de la agrupación de las categorías centrales, dimensiones y subcategorías determinadas por los objetivos subsidiarios de la investigación; el segundo muestra el cruce de datos a partir de las similitudes y disparidades entre los dos casos; y por último, se estructuran nueve interpretaciones de resultados, siete de ellas encaminadas al objetivo principal de la investigación retomar a los P-Ts como sujeto de investigación, y dos interpretaciones dirigidas a los tutorados, siendo esto inevitable, ya que estos últimos son los beneficiarios directos del acompañamiento tutorial.

Todas las redes categorías (figuras) al interior del siguiente capítulo están compuestas de la siguiente manera:

❖ Tabla 2. Claves jerárquicas para la comprensión de las redes categóricas.

Nivel de importancia (descendente)	Nombre	Característica
1er nivel	Identificación del Caso A o B de la investigación.	Fuente Arial 18, rectángulo color rojo.
2do nivel	Categoría central.	Fuente Arial 16, rectángulo verde.
3er nivel	Dimensión.	Fuente Arial 16, rectángulo Marrón.
4to nivel	Construcciones intercategóricas.	Fuente Arial 14, rectángulo Lila.
5to nivel	Subcategorías.	Fuente Arial 14, rectángulo rosa tenue.
6to nivel	Construcciones narrativas.	Fuente Arial 14, rectángulo azul.

Fuente: Realización propia.

Es preciso aclarar que no todos los niveles se encuentran presentes en todas las redes categóricas, puesto que están construidas bajo el sentido de otorgar resultados directos y no su transformación sistémica desde la narración hasta su construcción teórica.

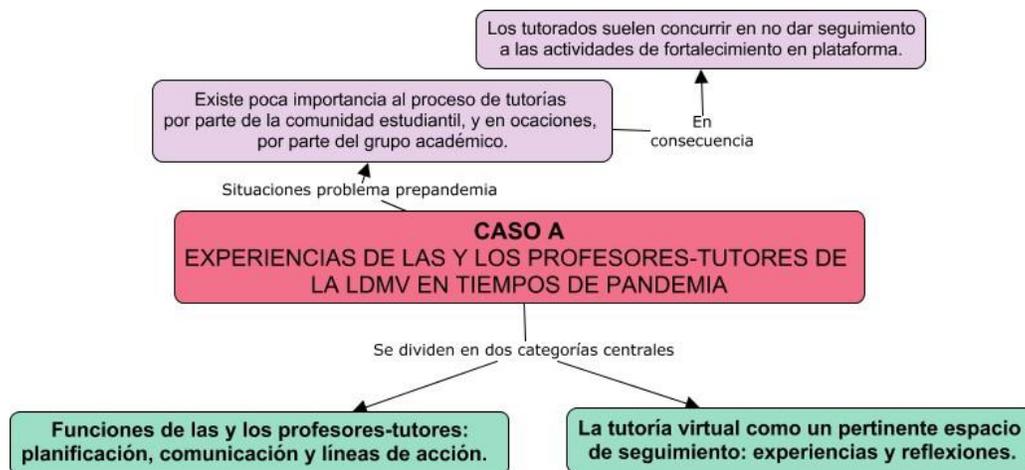
Para el procesamiento de los datos y la construcción de las redes categóricas se hizo uso del software Atlas. Ti séptima edición, la herramienta CmapTools, se realizó una matriz de vaciado de datos en Excel, y en su menor utilización notas ológrafas de impresiones y observaciones durante la realización de las entrevistas por parte del investigador.

4.1 Categorías centrales y dimensiones de los casos

4.1.1 Caso A. Profesores-tutores de la Licenciatura en Derecho Modalidad Virtual

Desde la transcripción del discurso oral de las y los P-Ts entrevistados del Caso A se pudo vislumbrar la existencia de dos grandes ejes de percepción y práctica, retomando las designaciones conceptuales de la TF pudiéramos denominarlos como dos categorías centrales, estas se identificaron bajo los nombres de: 1) Funciones de las y los profesores-tutores: planificación, comunicación y líneas de acción; y 2) La tutoría virtual como un pertinente espacio de seguimiento: experiencias y reflexiones (véase figura 2).

❖ Figura 2. Caso A. Categorías centrales y situación prepandemia.



Fuente: Realización propia con base al análisis de la entrevista

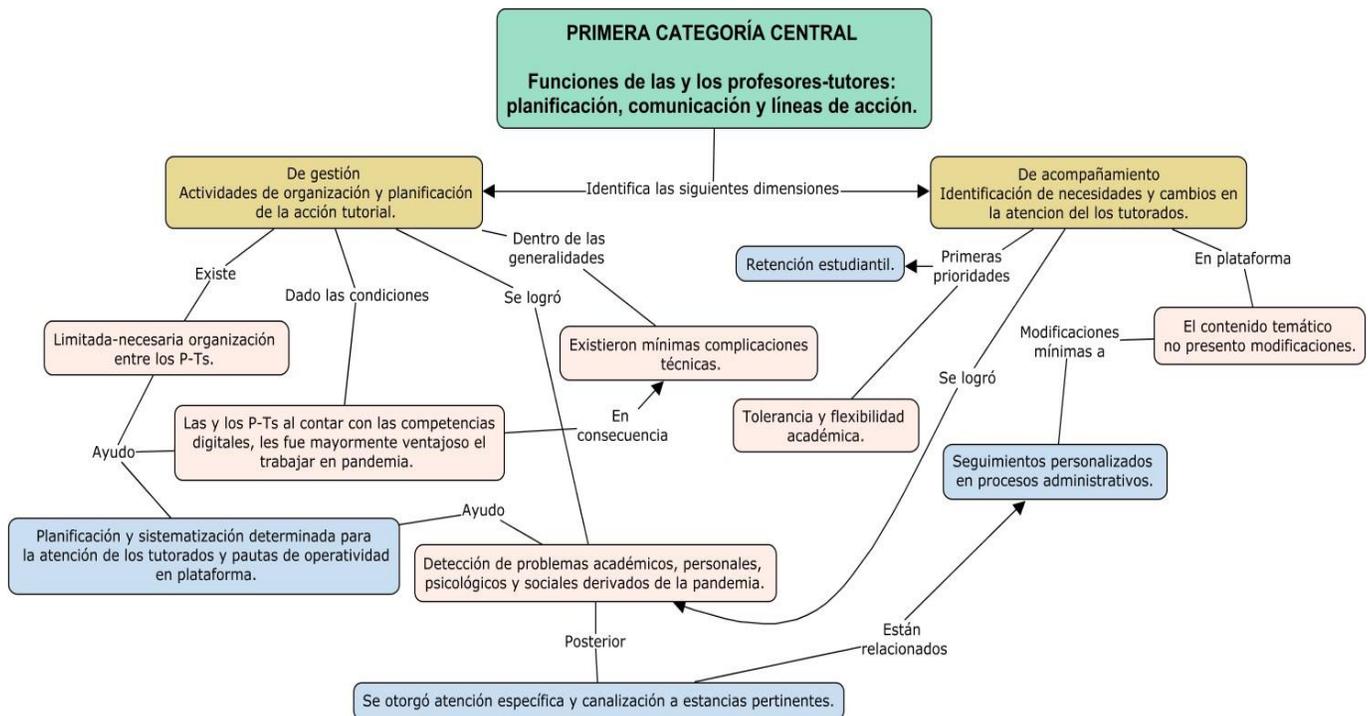
La primera categoría central profundiza en los mecanismos y acciones referidas a las dos principales funciones de un P-Ts al interior de la UAEM (funciones de gestión y de acompañamiento). La segunda categoría central está encaminada al descubrimiento de experiencias generales presentadas por las y los P-Ts, se identifica la forma en la cual los participantes experimentaron el inicio de la pandemia, el trabajo bajo un contexto de confinamiento y el entendimiento de las problemáticas a las cuales se enfrentaron mientras cumplían con las tareas identificadas al interior de la acción tutorial.

Por otra parte, aun cuando la presente investigación se enfoca solo en el lapso temporal posterior al inicio de pandemia es preciso conocer aquellas situaciones que se encontraban prepandemia que menoscababan la acción tutorial, entre ellas las más destacables son: 1) la idea colectiva estudiantil a que el acompañamiento tutorial virtual no es obligatorio

desembocando en la no realización de las actividades de reforzamiento formativo: esto representaría una discordancia, puesto que las tutorías si se encuentran con créditos al interior del programa educativo en derecho virtual haciendo obligatoria su acreditación para poder cumplir con la totalidad del programa.; 2) y (según las expresiones de las y los P-Ts participantes), la desvalorización de la acción tutorial de forma general al interior de la comunidad universitaria.

Primera categoría central de resultados.

❖ Figura 3. Caso A. Primera categoría central.



Fuente: Realización propia con base al análisis de la entrevista.

La primera categoría central “Funciones de las y los profesores-tutores: planificación, comunicación y líneas de acción” identifica en sus dos dimensiones las dos funciones de los P-Ts en la práctica tutorial (de gestión y acompañamiento). En la dimensión de funciones de gestión se identificaron los siguientes resultados:

Organización y comunicación entre P-Ts del Caso A.

1. Las reuniones semestrales existentes entre los P-Ts son meramente informativas y de recordatorio, no existen cambios complejos puesto que todo tema de acompañamiento ya se encuentra cargado en plataforma. Algunos de los cambios

mínimos son de tipo operativo, en la actualización de documentos y ligas de acceso.

2. Las actividades de planificación y organización al interior del grupo de P-Ts no mostró ningún cambio significativo, puesto que en plataforma ya se encuentran las actividades determinadas de forma individual, así como las herramientas y espacios que coadyuvan en el seguimiento del tutorado. Se siguen sistemáticamente los módulos y tópicos destinados dentro del programa de tutorías.

Aspectos técnicos al interior de la plataforma virtual (cubículo virtual).

3. La identificación de problemáticas de tipo técnicas experimentadas por los P-Ts no muestran ser de mayor envergadura, las problemáticas existentes al interior de la plataforma (en palabras de las y los participantes) son cubiertas por soporte técnico de manera eficiente.

Habilidades y competencias virtuales.

4. Las y los P-Ts cuentan con las habilidades y competencias necesarias al interior de la plataforma Cubículo de tutorías para otorgar el seguimiento a los tutorados. De igual manera, expresan que el acercamiento permanente con los espacios virtuales y su formación continua muestran ser favorables a comparación de sus pares en sus otros espacios académicos que se encontraban prepandemia de manera presencial.

Propuestas por parte de los P-Ts.

5. Las y los P-Ts participantes sugieren la hibridación o virtualización del acompañamiento tutorial en UA y programas educativos que se encuentran de manera presencial, como un proceso pertinente y de gran beneficio para los tutorados (Véase figura 3).

“La pandemia dentro de todas sus negatividades, ayudo a reforzar la postura que hace tiempo ya veníamos hablando los tutores virtuales, que es necesaria la apertura de la virtualización e hibridación de manera real en todas las facultades”.

(Testimonio. Profesora-tutora Sandra¹⁴).

En la dimensión de funciones de acompañamiento se muestra la interacción directa entre el P-T y el tutorado en beneficio de este último, se identificaron los siguientes resultados:

Identificación de nuevas necesidades de los tutorados.

6. Como primera prioridad institucional se emplearon estrategias y atención para mantener la permanencia de los estudiantes.
7. Se realizaron nuevos apoyos y colaboraciones hacia los tutorados en trámites enviados ante consejo técnico interno, derechos estudiantiles y la Federación de Estudiantes Universitarios de Morelos (FEUM) para poder otorgar consideraciones a situaciones como: el pago de reinscripción, aplazamiento de exámenes ordinarios y prórrogas de entrega de actividades de aprendizaje.
8. En su minoría, pero se detectaron y canalizaron casos de tutorados que se encontraban con cuadros de estrés, baja energía en actividades escolares e irritabilidad
9. Existió un mayor contacto con los tutorados (narran los P-Ts) y una mayor comprensión a sus dificultades, los tutorados requerían atención, así mismo se mostró un acompañamiento mayormente integral y apegado a las necesidades del tutorado.

“Nos relacionarnos de manera diferente con los estudiantes, al compartir una situación (la pandemia) pudimos ser más emotivos y empáticos. Algo muy necesario en la tutoría”.

(Testimonio. Profesora-tutora Sandra).

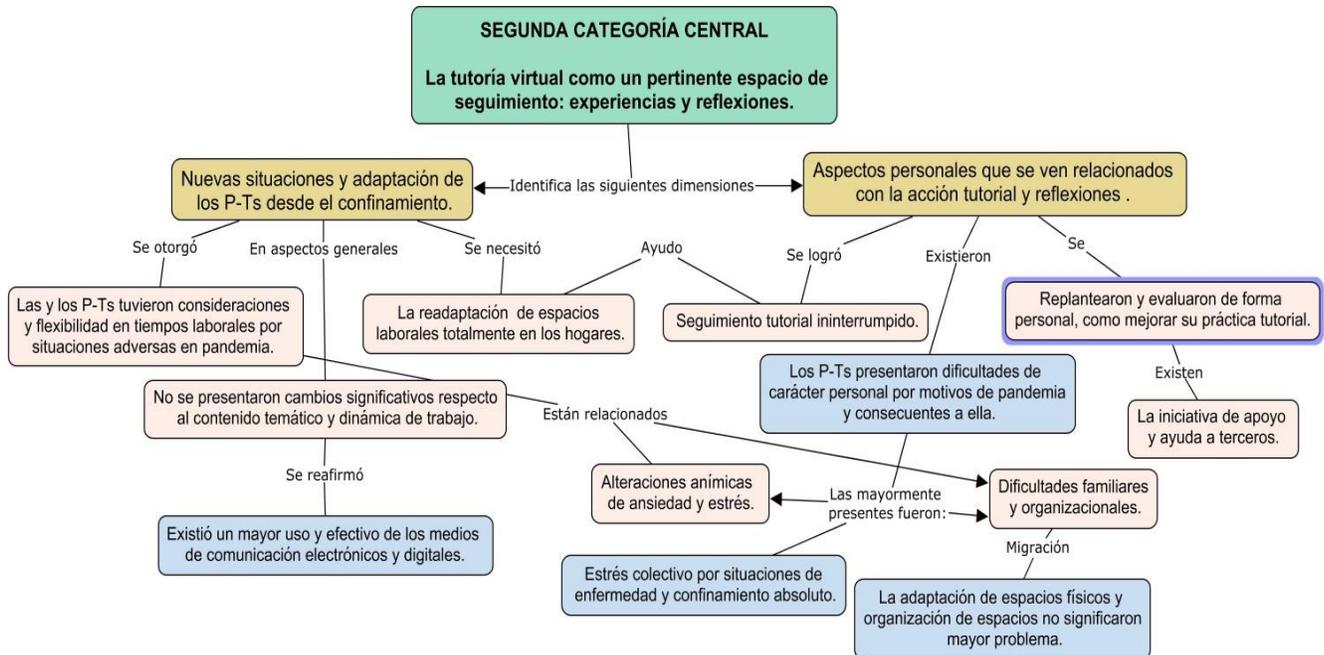
Aspectos técnicos al interior de la plataforma virtual (cubículo virtual)

10. Al igual que los P-Ts, los tutorados no presentaron percances importantes en la práctica y asesoramiento tutorial durante el estado de confinamiento, el cubículo de tutorías permaneció con la misma funcionalidad y eficiencia (véase figura 3).

¹⁴ Los testimonios presentes en este capítulo se encuentran bajo un alias, esto para poder proteger el anonimato de los participantes explicado en el capítulo tres.

Segunda categoría central de resultados.

❖ Figura 4. Caso A. Segunda categoría central.



Fuente: Realización propia con base al análisis de la entrevista.

La segunda categoría central “La tutoría virtual como un pertinente espacio de seguimiento: experiencias y reflexiones”, refleja las experiencias y vivencias de los P-Ts de LDMV al inicio de la pandemia y durante ella, especifica las situaciones complejas de tipo personales que se vieron involucradas en la acción tutorial. En esta categoría central se identificaron dos dimensiones, la primera dimensión Nuevas situaciones y adaptación de los P-Ts desde el confinamiento arrojó los siguientes resultados:

Condiciones administrativas-académicas que atañen al P-T.

1. Al igual que con los tutorados, a las y los P-Ts contaron con las condiciones necesarias para continuar laborando durante el estado de pandemia desde sus hogares, de igual forma contaron con consideraciones y apoyos por parte de la administración en caso de que existiesen dificultades personales.
2. Se reforzó el uso medios electrónicos de comunicación, el uso de WhatsApp, correo electrónico institucional, mensajes de texto, mensajería en plataforma cobraron mayor fuerza.

Adaptación de espacios y tiempos.

3. Una de las implicaciones mayormente desafiantes en la adaptación del trabajo total desde casa fue la organización existente de actividades personales y familiares con el tiempo laboral. Otro de los casos fue el empalmar horarios laborales en caso de que existiesen dos trabajos (Véase figura 4).

“Tuvimos que ajustar tiempos familiares, las personas que somos mamás tuvimos que mover los horarios laborales... trabajar de noche o muy temprano (6-7 de la mañana) para que rindiera el día”.

(Testimonio. Profesora-tutora Lucía).

“Se llegaron a acuerdos con los tutorados y estudiantes de materias disciplinares donde existía flexibilidad tanto para ellos como para mí. Antes mis tiempos de clase terminaban a una hora y mi trabajo de oficina iniciaba, nunca se combinaban... hoy en día ya puedo y tengo que hacer ambas en el mismo sitio (mi oficina) y a veces en el mismo tiempo”.

(Testimonio. Profesor-tutor Lorenzo).

La segunda dimensión Aspectos personales que se ven relacionados con la acción tutorial y reflexiones mostró los siguientes datos:

Situaciones negativas en la vida de los P-Ts durante pandemia.

4. El acompañamiento tutorial no se mostró interferido de manera grave por situaciones personales de los P-T ni por ninguna otra condición, los cumplimientos de los temas abordados se realizaron sin dificultad. Solo existieron cambios de fechas para la entrega de actividades
5. La existencia de problemas de carácter familiar como: contraer la Covid-19 y el fallecimiento de terceros estuvieron presentes en el contexto de los P-Ts participantes, sin embargo, estas condiciones anímicas no presentaron mayor gravedad.

Reflexiones personales.

6. El cambio de ambiente y la situación de pandemia contrajo en los P-Ts una nueva forma de replantear la postura de que debe y no debe ser un P-T universitario.
7. Existe un valor intrínseco en cada persona que se postula para ser P-T, debe existir una motivación de ayuda y apoyo, tiene que existir empatía hacia los problemas

de terceros, es una acción humana que a veces se pierde en la virtualidad (Véase figura 4).

4.1.2 *Caso B. Profesores-tutores del Instituto de Ciencias de la Educación*

Se siguieron las mismas pautas del procesamiento de los datos marcados por la TF, se identificaron dos Categorías centrales que mostraban las experiencias de las y los P-Ts durante la pandemia en la realización de la acción tutorial. La primera Categoría central se titula “Organización y comunicación de la academia de tutorías ante las nuevas prioridades: Funciones tutoriales”, y como segunda Categoría central “Migración a espacios virtuales y sus implicaciones personales: Experiencias y nuevas pautas de trabajo”.

La principal dificultad existente en la acción tutorial prepandemia ha sido la desvalorización de la tutoría de manera general, la identificación por parte de los tutorados como una actividad de tiempo muerto, un espacio para desahogo, o solo el cumplimiento de aprobar con el acompañamiento. Por último, la tutoría hasta el programa 2010 es obligatorio en sus cinco tiempos a lo largo de la trayectoria académica.

Aun cuando las y los P-Ts (según las narrativas) no contaban con las competencias necesarias para dar seguimiento tutorial a la distancia, la experiencia de los mismos en el área tutorial y el dominio de habilidades directivas, de comunicación asertiva, socioemocionales y de liderazgo facilitaron la readaptación ágilmente (Véase figura 5).

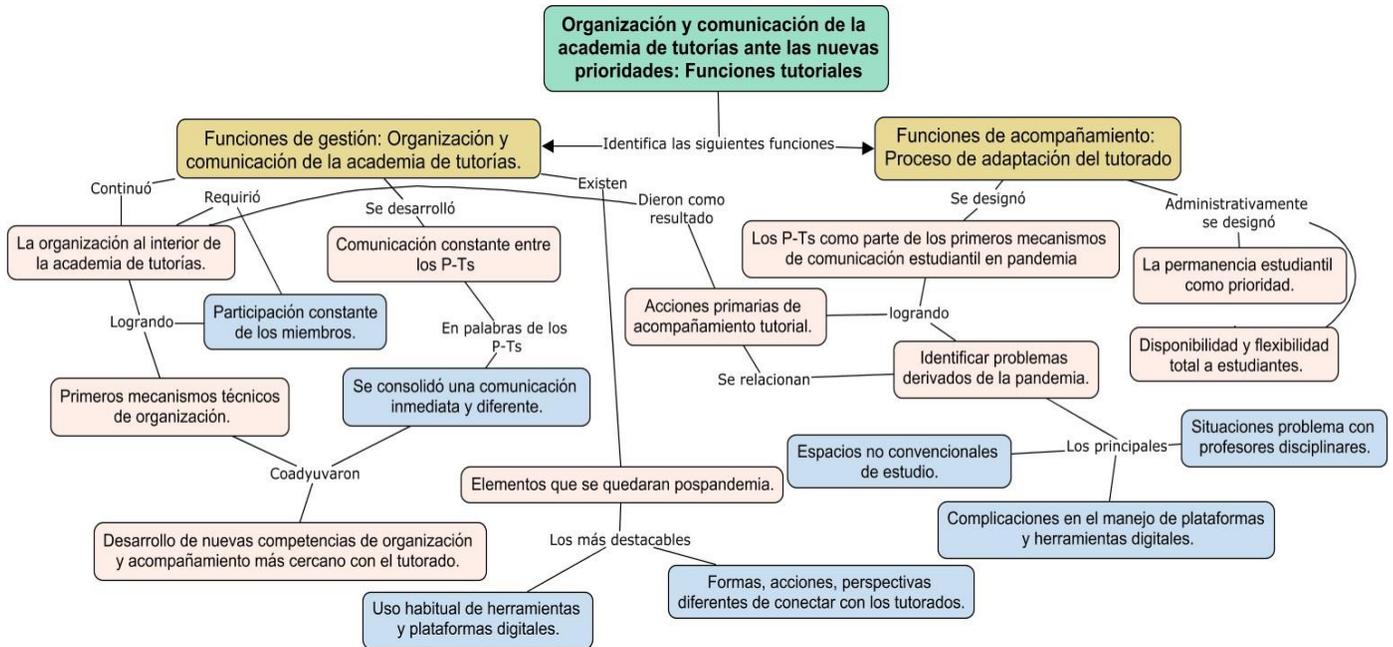
❖ Figura 5. Caso B. Categorías centrales y situaciones problema prepandemia.



Fuente: Realización propia con base al análisis de la entrevista.

Primera categoría central

Figura 6. Caso B. Primera categoría central.



Fuente: Realización propia con base al análisis de la entrevista.

La primera categoría central Funciones de gestión: Organización y comunicación de la academia de tutorías, identifico dos dimensiones directamente relacionadas con las dos funciones primordiales de los P-Ts. En la primera dimensión se identificaron los siguientes resultados

Organización y colaboración al interior de la academia de tutorías.

1. Existe una permanente comunicación al interior de la Academia de tutorías: en ella se determinan (entre otras cosas) las vías por las cuales se va a acompañar al tutorado durante el semestre, se marcan metas y prioridades según lo observado en el semestre anterior, se actualizan casos de tutorados en emergencia ¹⁵ y se procura formular soluciones a las problemáticas más concurrentes entre los estudiantes.
2. Al interior de la academia existen actividades como la promoción de la formación continua y el trabajo colaborativo entre los integrantes es constante. Si bien la

¹⁵ Los tutorados con o en emergencias (desde la narrativa de las y los participantes), son aquellos estudiantes que muestran un historial semestral con dificultades específicas que impiden su egreso en tiempo y forma, entre ellas pueden estar: Rezago en materias disciplinares; falta de créditos culturales y deportivos, bajas temporales con irregularidades, mala planeación de prácticas en campo o servicio social, falta de pagos, o requieran una atención emocional psicológica permanente.

mayoría de P-Ts participantes y activos en la academia siempre son los mismos se mantiene como un espacio abierto a toda profesora o profesor (capacitado) que quiera incluirse.

“Si nos hemos ayudado, nos compartimos documentos, manuales y pautas de trabajo que ayudan a mejorar la conexión hacia los estudiantes, compañeros que tienen la posibilidad de salir a otro estado a conferencias referidas a temas nos comparten y se vuelve más rico el trabajo”.

(Testimonio. Profesora-tutora Rocío)

3. Los trabajos y acuerdos realizados en la Academia de tutorías durante el estado de pandemia se han distribuido en forma de grabación de audio y video a todos los integrantes. Uno de los cambios para continuar con la comunicación constante y directa fue abrir grupos de WhatsApp, se volvió un medio concurrido de trabajo.

Migración laboral a espacios virtuales desde casa.

4. La organización y planificación del seguimiento tutorial primeramente fue torpe y confuso, posterior a trascurrir los meses existió una adaptación favorable, a la fecha los P-T ya se expresan estar cómodos empleando una tutoría remota de emergencia.
5. Existió una carga laboral mayor, en la creación de materiales, adecuación de plataformas y un desajuste en los tiempos laborales y tareas del hogar.
6. Conforme al contexto actual, las y los P-Ts han desarrollado nuevas competencias y habilidades de trabajo a distancia, entre ellas están:
 - Comunicación asertiva en la forma escrita y verbal desde (para ellos) nuevas plataformas como *Google Meet, Zoom, Classroom, Teams*.
 - Construcción de materiales didácticos en la virtualidad como: infografías, presentaciones en PowerPoint, manuales en versión PDF, ordenadores gráficos virtuales.
 - Conocimiento (que para ellos es) complejo de operatividad de las herramientas tecnológicas, como: Agendar sesiones de trabajo en las

plataformas ya mencionadas, conversión de archivos, instalación de programas en sus equipos de trabajo, entre otros. (Véase figura 6).

La siguiente dimensión está encaminada a referir las experiencias según la función de acompañamiento al tutorado, se identificaron los siguientes resultados:

Identificación de nuevas necesidades de los tutorados.

7. Los múltiples problemas de los tutorados durante la migración a la virtualidad se dividen en dos: 1) Complicaciones de carácter administrativo y disciplinarias, y 2) problemas personales derivados de la pandemia, entre ellos fallecimientos, enfermedades, económicos y cuadros de ansiedad y dificultades emocionales.

“Desde un inicio se nos indicó que tuviéramos tolerancia con todos los estudiantes, y que nosotros junto con los jefes de carrera estaríamos dando toda la información necesaria durante el primer momento de pandemia”.

(Testimonio. Profesor-tutor Bernardo)

“Parecíamos buzón de quejas, los estudiantes venían a decirnos que los profesores disciplinarios estaban siendo injustos en las evaluaciones y que en los trámites de dirección no les contestaban.”

(Testimonio. Profesora-tutora Marela)

8. Las y los P-Ts comprendieron que la existencia del respeto a la intimidad de los estudiantes era muy importante, por ello se determinó desde un acuerdo de la academia de tutorías el dejar que los estudiantes decidieran encender o no su cámara.

“Dentro del trabajo con los estudiantes, en la marcha comprendimos que tanto los profesores disciplinarios y nosotros como P-Ts teníamos que respetar la intimidad del estudiante (desde mantener la cámara apagada), comprender que su contexto puede ser muy ruidoso, y sobre todo reconocer que existían estudiantes que aún no tenían las condiciones óptimas, aun así, estos pudieron dar seguimiento a su formación y por ende a las tutorías”.

(Testimonio. Profesora-tutora Brenda)

9. Las tareas, actividades y líneas de acción para la atención durante la pandemia fueron meramente estratégicas apegados a las demandas estudiantiles. Algo relevante, fue priorizar el acompañamiento emocional, anímico y de detección de casos riesgo para su canalización con especialistas.

Adaptación por parte de los tutorados.

10. Los tutorados siempre mostraron interés para dar seguimiento a las sesiones tutoriales, aun las condiciones contextuales no les permitían estar en todas las sesiones.

“Los estudiantes se conectaban donde fuese, en la calle, en la casa de familiares, en el trabajo... creo que esas actitudes también te motivan a seguir dando lo mejor en la clase”.

(Testimonio. Profesor-tutor José)

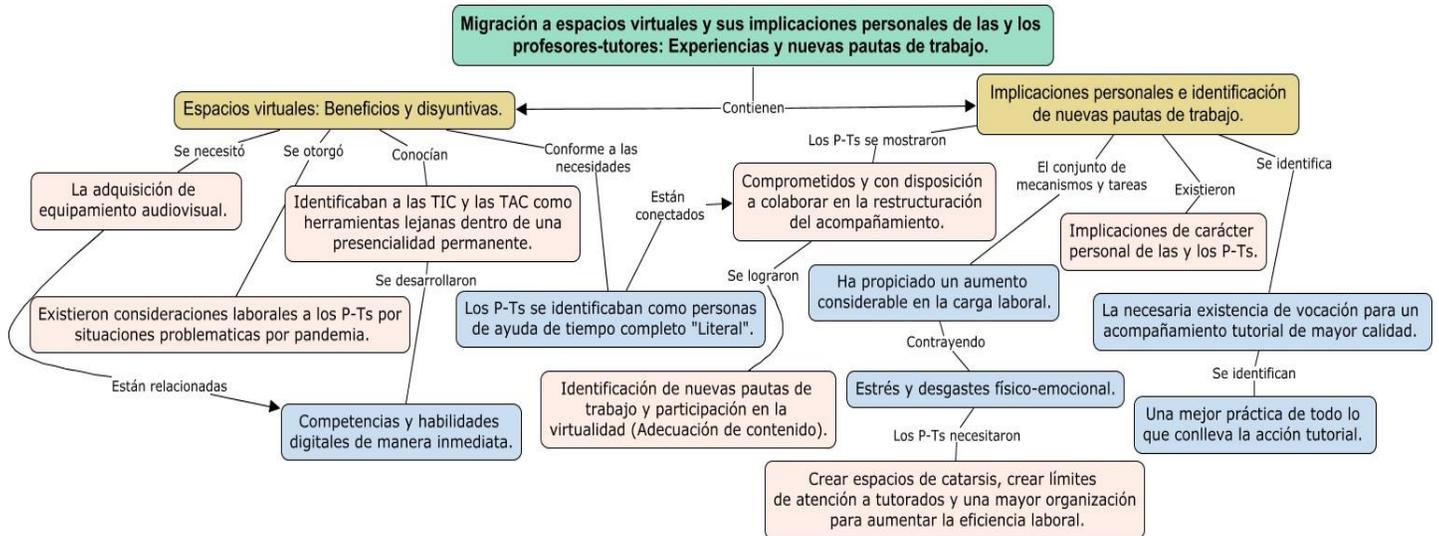
11. Gran parte de la matrícula de los tutorados tuvieron que ocuparse en actividades laborales de medio tiempo para ayudar en el ingreso económico en casa.

Elementos que se quedaran pos-pandemia.

12. El uso de correos electrónicos institucional y personal, y WhatsApp como medios de comunicación mayormente eficientes.
13. Otorgar seguimiento tutorial a partir de formatos digitales y electrónicos, dichos formatos al trabajarse de forma electrónica son favorables en la identificación de las necesidades durante toda la vida académica del tutorado y para realizar notas técnicas por parte de los P-Ts.
14. Material de los diversos tópicos creado completamente para plataformas virtuales, material que es accesible, portátil y fácil de encontrar (Véase figura 6).

Segunda categoría central

❖ Figura 7. Segunda categoría central



Fuente: Realización propia con base al análisis de la entrevista

La segunda categoría central “Migración a espacios virtuales y sus implicaciones personales: Experiencias y nuevas pautas de trabajo”, engloba dos dimensiones tituladas: Espacios virtuales: Beneficios y disyuntivas, e Implicaciones personales e identificación de nuevas pautas de trabajo. La primera dimensión obtuvo los siguientes resultados:

Primeras situaciones de cambio.

15. El primer mecanismo de migración a espacios virtuales por parte de los P-Ts, determino que invirtieran en equipamiento y herramientas como: audífonos, micrófonos, ambientación de espacios o contratación de paquetes con mayor cobertura de internet.
16. Las y los P-Ts se vieron rebasados por el uso de las TICs Y TACs, esto como resultado de una actitud negativa al uso de herramientas digitales prepandemia.

“Claro que conocíamos los beneficios de las tecnologías, hemos tomado curso, pero los profesores veíamos tan lejos su aplicación que quizá ya nos tocaría”.

(Testimonio. Profesora-tutora Marela)

17. Los primeros meses de confinamiento las y los P-Ts experimentaron la situación de no diferenciaban todas sus áreas de desarrollo o esferas sociales, como la personal, profesional y social, existió una severa desorganización en tiempos familiares y sistematización del trabajo

La segunda dimensión obtuvo los siguientes resultados:

Adecuaciones de trabajo

18. Las y los P-Ts contaron con las facilidades necesarias al presentárseles dificultades de carácter personal por motivo de la pandemia, existió flexibilidad en la forma de abordar y dar seguimiento a las sesiones de grupo.
19. Desde las narrativas de los P-Ts: al inicio de la pandemia se buscaba dar la atención necesaria a todos los tutorados fuesen o no temas tutoriales, posterior se buscó una estabilidad de trabajo a la distancia conociendo las limitantes del trabajo, hoy en día se busca la satisfacción por parte de los tutorados, y el logro satisfactorio de todas sus demandas.
20. En los primeros asesoramientos desde casa, las y los P-Ts presentaron un aumento mayor en el tiempo dedicado a la realización de actividades para el acompañamiento tutorial y adaptación de espacios y material de trabajo. Se volvieron P-Ts de tiempo completo, no existían límites en los horarios de atención.

“Nos volvimos realmente maestros de 24-7, existían llamadas mensajes, solicitudes a las 8, 10 de la noche en donde uno como profesor y claro la iniciativa que tengas, les contestaba y hasta que no se esclarecía la duda seguías al pendiente.”

(Testimonio. Profesor-tutor José)

“Claro, el a veces estar siempre al pendiente creaba problemas en casa o con la pareja... Ya hemos tenido situaciones mucho antes de la pandemia donde algún estudiante se quita la vida por muchas situaciones, y la verdad no me gustaría saber el día de mañana que algún estudiante ya no está, y estaba conmigo y yo pude haber ayudado más.”

(Testimonio. Profesora-tutora Rocío)

Implicaciones personales

21. Las y los P-Ts a partir de finales del 2020 tuvieron que emplear límites de atención y determinar espacios laborales, puesto que (según sus narraciones) ellos también necesitaban un espacio de desahogo, de calma y serenidad.
22. Las y los P-Ts enfrentaron problemas diversos de carácter personal por motivo de pandemia como lo son: fallecimientos cercanos, contraer la Covid-19, problemas anímicos y situaciones de organización en el hogar, cabe de destacar que (desde las narrativas) estos últimos no fueron impedimento para dar seguimiento a la acción tutorial y actividades diversas académicas.

Reflexiones.

23. Se reafirma la idea que para ser tutor debe de existir vocación de ayuda y acompañamiento, un tutor deberá estar preocupado por las necesidades comunes de los tutorados y encontrar las vías oportunas para otorgar respuestas.
24. El estado de pandemia contrajo en los P-Ts reflexionar sobre como desempeñaban el rol de ser tutor, y consideran por unanimidad que llevan mejor la acción tutorial que hace algunos años (Véase figura 7).

“Hoy te puedo decir que soy un mejor tutor que hace cinco años, le he encontrado un nuevo significado a la vida y me gusta también compartirlas esa actitud a mis estudiantes”.

(Testimonio. Profesora-tutora 4)

4.2 Interconexión de resultados entre casos

En la siguiente tabla se presentan de manera concreta las similitudes y disparidades mayormente importantes entre las experiencias de los dos casos de estudio.

❖ Tabla 3. Identificación de similitudes y disparidades entre casos

Aspectos identificados con mayor relevancia	Resultados P-Ts de la LDMV	Resultados P-Ts de la ICE
	Existe una desvalorización constante de la tutoría a nivel general.	

Situaciones negativas prepandemia.	Los tutorados no muestran importancia al acompañamiento tutorial ni a las actividades de reforzamiento que existen en ella.	Los tutorados confunden el objetivo del acompañamiento tutorial.
	Aun cuando el programa de tutorías es obligatorio, en ocasiones, con motivo de ayudar a los estudiantes, la administración sugiere a los P-Ts tengan bastante flexibilidad en las sesiones de trabajo: lo anterior conlleva a que los estudiantes acrediten el curso con poco esfuerzo y nula participación.	El programa educativo sí constituye a las tutorías como obligatorias en la trayectoria formativa del tutorado. La disminución de tiempos tutoriales a partir del ciclo escolar 2022-2023 genera preocupación en las y los P-Ts y tutorados.
Experiencias sobre las funciones de gestión y acompañamiento		
Planeación y construcción de la acción tutorial.	No existió un cambio, puesto que el programa, herramientas, estrategias y actividades tutoriales ya se encuentran precargadas en la plataforma Cubículo virtual.	Los P-Ts tuvieron que desarrollar habilidades y competencias tecnológicas para la preparación de materiales en la digitalidad.
Organización y comunicación entre P-Ts.	Las reuniones entre los P-Ts siguieron con regularidad, sesiones informativas donde se identificaban los objetivos semestrales y calendarización. La comunicación entre los P-Ts es genérica, y solo para comunicar nuevos acuerdos y pautas de trabajo.	Las reuniones de la academia de tutorías (en cantidad) siguieron siendo las mismas, sin embargo, se identificaron nuevas prioridades donde se autorizó si fuese necesario dejar en segundo término los objetivos y tópicos del programa de tutorías actual.
	El uso de WhatsApp y mensajería de textos como herramientas de comunicación útil y eficaz.	
Aspectos técnicos y de operatividad.	No se identificaron dificultades graves en plataforma, puesto que se cuenta con un soporte técnico eficiente.	Existió la necesidad de adquirir herramientas audiovisuales y actualización de equipos computacionales. El problema con mayor frecuencia fue la conectividad.

	Fue necesario realizar cambios en la calendarización y actualización de links y páginas de consulta extracurriculares.	Las y los P-T tuvieron que desarrollar habilidades para la utilización correcta de diversas plataformas que apoyaban en la formación universitaria.
Situaciones complejas del trabajo tutorial desde casa durante la pandemia.	Organización entre actividades laborales y actividades del hogar.	
	Conforme a las circunstancias del trabajo en modalidad virtual ya existía una adecuación de espacios laborales.	Se tuvieron que adecuar espacios de trabajo, contrayendo problemas (en menor grado) familiares.
Prioridades tutoriales durante el estado de pandemia.	Crear los medios y espacios para la retención estudiantil.	
Experiencias sobre las funciones de acompañamiento		
Aspectos técnicos de acompañamiento.	Los tutorados no presentaron mayores dificultades, puesto que ya se encontraban habituados en el trabajo en modalidad virtual.	La mayor complicación de los tutorados fue el no contar con los servicios de internet o luz desde su domicilio para atender sus deberes universitarios.
Prioridades y problemas de carácter personal de los tutorados durante la pandemia.	Los estudiantes se vieron en la necesidad de ingresar a espacios laborales para apoyar o sostener económicamente a sus familias.	
	Existieron problemas de enfermedad por contraer la Covid-19 y el deceso de familiares cercanos.	
Necesidades de acompañamiento tutorial de los tutorados.	Existencia de cuadros de ansiedad y estrés que se lograron canalizar.	
	No se presentó ninguna dificultad de carácter administrativo.	Los estudiantes tenían dificultad para el seguimiento de trámites y procesos administrativos.
	Se logró entablar relaciones diferentes mayormente integrales con los tutorados a la distancia. Necesitaban mayor atención.	Se logró identificar problemas específicos y abordarlos respetando su privacidad y limitaciones.
Situación actual.	Se busca crear procesos de acompañamiento mayormente integrales.	Se busca satisfacer todas las necesidades de los tutorados con calidad.
Experiencias ante las nuevas demandas tutoriales		
Apoyos y consideraciones a los P-Ts.	Por parte de la administración, se brindó a las y los P-Ts facilidades y flexibilidad ante problemas de carácter personal.	

Cambios o permanencia de prácticas tutoriales pos-pandemia.	Con el estado de pandemia, las y los P-Ts en modalidad virtual han reafirmado la propuesta de incorporar la tutoría en modalidad virtual e híbrida en programas presenciales.	El trabajar con formatos electrónicos y documentos para el seguimiento estudiantil fueron provechosos, útiles y mayormente eficientes.
Demandas durante el estado de pandemia.	Existió un mayor tiempo en la realización de actividades en la mejora de la práctica tutorial durante la pandemia.	
Experiencias de carácter personal		
Situaciones problema durante la pandemia.	Los P-Ts presentaron dificultades personales mayoritariamente de salud, familiares, personales y sociales por motivo de pandemia, es de destacar que aún existían dichas dificultades ninguno de los ocho P-Ts de los dos casos tuvieron que dejar de laborar en el área tutorial.	
Organización y nuevas situaciones.	La organización de actividades laborales, personales y de segundos trabajos ya se ha controlado.	Los P-Ts se encuentran mayormente adaptados en el uso de herramientas tecnológicas digitales. Se han encontrado los medios para suplir el contacto físico.
Reflexiones sobre la acción tutorial pos-pandemia.	Las y los P-Ts identifican una mejoría en la práctica de todas las actividades que conlleva la acción tutorial. El estado de pandemia, aun cuando represento un momento negativo, motivó en las y los P-Ts reflexionasen sobre su labor tutorial.	

Fuente: Realización propia con base al análisis de la entrevista

4.3 Interpretación de los resultados

A continuación, se presenta un listado de aquellas interpretaciones centrales existentes en los dos casos de estudios:

- 1) A nivel general tanto en el Caso A y el B se identifica como problema principal pre-pandemia la desvalorización de la acción tutorial; dicha desvalorización ha existido en los últimos años tanto en los tutorados al no identificar la función principal del acompañamiento tutorial, y por parte de personal universitario al cargar a esta área la mayoría de los problemas derivados de los estudiantes universitarios.
- 2) Se puede denotar que en ambos casos existe la importancia permanente de mantener acuerdos y planes de trabajo entre los mismos P-Ts, sin embargo, en el Caso A se nota una limitada comunicación e interacción entre los P-Ts, dicha área puede ser de

oportunidad para desarrollar propuestas integrales de atención tutorial desde la plataforma ya determinada (cubículo virtual). Por otro lado, en el Caso B existe una mayor comunicación y organización cooperativa, sin embargo, puede ser perjudicial si se llega a caer en los límites de la libertad de cátedra y no cumplir con lo señalado en el programa de tutorías actual: campo que sin duda lo tiene correctamente dominado el Caso A al existir un sistema definido en plataforma.

- 3) Durante el confinamiento, las y los P-Ts al igual que la mayoría de los trabajadores, tuvieron que laborar desde casa; una de las dificultades que presentaron ambos casos fue la organización de actividades tanto laborales, familiares, personales y sociales en un mismo espacio físico, en algunos casos contrajo problemas de pareja y en otros casos escalo a cuadros de estrés. Para el Caso A la existencia de ya haber trabajado desde espacios virtuales represento una ventaja respecto al Caso B que represento la adquisición de habilidades y competencias digitales en un espacio corto de tiempo.
- 4) En el aspecto técnico, capacidades digitales y organizacionales al interior de las plataformas de apoyo (según los resultados), se puede afirmar parte del supuesto marcado al inicio de la tesis, que los P-Ts del Caso B durante el estado de pandemia presentaron dificultades mayores para retomar desde la digitalización y a distancia el proceso tutorial, sin embargo, dado los resultados del primer año el impacto negativo de migrar a espacios remotos ha ido en decremento, puesto que han cumplido con las metas planeadas.
- 5) Como parte prioritaria del acompañamiento a los tutorados, en ambos casos se designó el crear las condiciones necesarias para que estos no desertaran de la carrera, como parte de algunas vías más realizadas fue solicitar prórrogas de pago de inscripción y solicitud de aplazamiento de entrega de actividades de aprendizaje en las materias disciplinares.
- 6) Las y los P-Ts contaron con facilidades y apoyos por parte de sus respectivas administraciones en caso de presentárseles dificultades personales por motivo de la pandemia.
- 7) Las y los P-Ts del Caso B aun cuando no estaban habituados para trabajar de manera remota, con ayuda de las tecnologías digitales han identificado ciertos beneficios, entre ellos el trabajar las documentaciones de los tutorados de manera digital, lo

anterior ha permitido otorgar un seguimiento mayormente pertinente, práctico y eficiente; así mismo la construcción de nuevos materiales didácticos de trabajo, y el tener una mayor cercanía accesible y directa con los tutorados a través de dispositivos móviles son beneficios que se encontraron durante la pandemia. Las y los P-Ts del Caso A han visualizado beneficios, entre ellos, el crear nuevas vías de comunicación y empatía con los tutorados, el permitirse poder comprender las problemáticas de los tutorados de manera social y humana.

Aun cuando la investigación identifica como sujeto de investigación a las y los P-Ts, no se puede dejar de lado el hecho de que el proceso de la acción tutorial es realizado en beneficio del tutorado, por ello que no es sorpresa que dentro de los discursos orales de los mismos se encuentren situaciones directamente vinculados con estos. Los más destacables son:

- 8) Se identificó a la retención de los tutorados como prioridad en el contexto de pandemia; las y los P-Ts coadyuvaron en la construcción de espacios y líneas de mediación ante la administración y materias disciplinares.
- 9) Los tutorados presentaron dificultades complejas, entre las más comunes fue la falta de accesibilidad a los servicios de internet desde sus domicilios, problemas de salud, y necesidad de emplearse en actividades laborales de medio tiempo o tiempo completo para ayudar en casa. Aun existiendo diversas dificultades, los P-Ts de ambos casos determinan que los tutorados se mostraron entusiastas y participativos para dar seguimiento al acompañamiento tutorial y a sus materias disciplinares.

CONCLUSIONES

Reflexiones personales conforme a la construcción de la tesis

El estudio desde sus generalidades represento ser un proceso satisfactorio para el autor, se pudo conocer y exponer (desde un alcance meramente exploratorio) la relevancia del área tutorial universitaria: los resultados de la investigación pretenden ser mayormente significativos para las y los P-Ts, puesto que a partir de las narrativas intrínsecamente se reconoce su labor en la formación integral de los tutorados.

La investigación sin duda, también presento dificultades en la redacción y estructura del texto, en crear los medios y vías de comunicación durante el acopio de los datos y sin duda en el análisis e interpretación; se procuró que el texto y las múltiples actividades tuvieran el carácter de una investigación científica.

En respuesta a las preguntas de investigación

Posterior al procesamiento y análisis de los datos obtenidos de las narrativas de las y los P-Ts de ambos casos, se concluye que:

En respuesta a la primera pregunta subsidiaria de investigación, *¿Qué labores de planificación realizaron las y los profesores-tutores durante el desempeño de la acción tutorial virtual y remoto de emergencia durante la pandemia 2020?*; se identificó que respecto al Caso A (LDMV), las y los P-Ts presentaron mínimas dificultades en la realización de las diferentes labores que representa el apartado “planificación”, la razón principal es que en la plataforma designada institucionalmente (cubículo de tutorías) ya se encuentran cargados todos los materiales, espacios y medios por los cuales se lleva a cabo el acompañamiento a las y los tutorados; las metas y objetivos establecidos en el programa y aquellos que fueron consensados (durante los dos semestres contemplados para esta investigación) pudieron cumplirse sin dificultad; sin embargo, una de las situaciones problema fue la organización personal de trabajar desde casa, el realizar tareas laborales y actividades del hogar durante un contexto sanitario, no resultó nada favorable: de hecho de se desarrollaron (en minoría) cuadros de estrés y desacuerdos familiares conforme a la organización de espacios físicos de trabajo.

Respecto al caso B (ICE), las y los P-Ts si afrontaron dificultades significativas, algunas de ellas son: 1) la migración a espacios virtuales implicando la construcción de nuevos materiales de trabajo y 2) al igual que el Caso A, el acondicionamiento y organización de espacios físicos desde el hogar, así como la presencia de cuadros de estrés y cambios anímicos.

En respuesta a la segunda pregunta subsidiaria de investigación, *¿Qué procesos de acompañamiento tutorial emplearon las y los profesores-tutores durante el desempeño de la acción tutorial virtual y remoto de emergencia durante la pandemia 2020?*; se identificó que en el Caso A las y los P-Ts directamente no presentaron dificultades técnicas de acompañamiento, las dificultades fueron presentadas por los tutorados sobre la necesaria y permanente conectividad (intermitencia del internet, saturación de usuarios y continuos apagones eléctricos); las mínimas dificultades de las y los P-Ts como de los tutorados fueron atendidas por soporte técnico.

En lo que corresponde al Caso B, se mostró un proceso de adaptación profunda en las prácticas de atención a los tutorados; las y los P-Ts tuvieron que desarrollar habilidades y competencias para el uso y comunicación a través de dispositivos electrónicos y espacios virtuales, en ambos casos, mínima o mayormente el atender particularidades de los tutorados represento un aumento en el tiempo laboral de las y los P-Ts: según las narrativas de los participantes, para los integrantes del Caso A estas atenciones representaron (en ocasiones) hasta tres horas de trabajo más de lo habitual; para los integrantes del Caso B se identificaban como tutores de tiempo completo (literalmente).

En lo que corresponde a la pregunta rectora de investigación, *¿Cuáles fueron las experiencias de las y los profesores-tutores de dos programas tutoriales universitarios al desempeñar la acción tutorial en modalidad virtual y remota de emergencia durante la pandemia 2020?*; los participantes del Caso A, encontraron provechoso el interactuar con los tutorados desde una visión más humana y empática, el conocer y comprender sus dificultades durante la pandemia coadyuvo a planear nuevas vías de comunicación al interior de la plataforma institucional y fuera de ella: esta última pudiera ser un área de oportunidad importante para las y los P-Ts virtuales, ya que el acompañamiento tutorial es más que una secuencia de tareas de ayuda académica, en la actualidad se deben crear espacios de confianza y comunicación constante donde se pueda apoyar a los estudiantes de manera integral.

Respecto al Caso B, aun cuando las y los P-Ts afrontaron múltiples dificultades por migrar abruptamente a espacios virtuales y transitar momentos de estrés y agotamiento, consideran que dicha situación ayudó a fortalecer su convicción por ser tutores; para ellos este problema, se mostró beneficioso, ya que direccionó su perspectiva sobre los estudiantes, sobre la institución y sobre su actuar como tutores.

Posibles recomendaciones institucionales

La investigación tiene el compromiso de contribuir a la creación de conocimiento profundo en un área de estudio específico (en este caso, en la acción tutorial desde la perspectiva de las y los P-Ts durante la pandemia), sin embargo, también tiene la responsabilidad de establecer propuestas que contribuyan a la mejora de la educación; por lo tanto, se enlistan las siguientes reflexiones que pudieran contemplarse para la mejora en el campo tutorial de la UAEM:

- En la medida de lo posible, es necesaria la incorporación de programas educativos o asignaturas en modalidades virtuales e híbridas en todo el curriculum de la UAEM; lo anterior contribuiría al desarrollo de estar mayormente preparados ante situaciones adversas con la pandemia, que limitó las prácticas educativas tradicionales presenciales.
- Según los datos obtenidos, los estudiantes se muestran poco interesados y poco participativos en las sesiones tutoriales, o en su caso, la realización de actividades de seguimiento, cayendo en un espiral donde los estudiantes corren el riesgo de no acreditar la asignatura, y más allá de ser un proceso de ayuda se vuelve una barrera en su tránsito académico: pero tampoco se puede caer en el autoritarismo administrativo de acreditar a los tutorados de manera automática; por ello, se deben emplear estrategias de trabajo en conjunto al interior de cada UA que tengan por objetivo resolver la dicha problemática.
- Los múltiples problemas escolares, sociales y laborales, son diversos, por ello que las nuevas tendencias en el acompañamiento tutorial promuevan el desarrollo y fortalecimiento de competencias no únicamente durante la formación académica y profesional, sino, que también promuevan aptitudes y habilidades que doten a los estudiantes de los conocimientos necesarios

para afrontar problemas sociales, y el mantener como prioridad el fortalecimiento de competencias a lo largo de la vida: es pertinente incorporar estas nuevas estrategias y modelos en las próximas reestructuraciones de los programas tutoriales de la UAEM.

Debilidades de la investigación

Posterior al acopio de datos y al análisis del corpús, se reflexionan aquellas limitaciones que impiden continúe la investigación, se enlistan a continuación:

- En ambos casos, las funciones o actividades de planificación realizadas por las y los P-Ts incluye la organización entre ellos mismos durante las reuniones del comité y la academia de tutorías; se considera como debilidad, el no haber podido profundizar en este campo a través (quizá) de una observación no participante en una de esas reuniones: esto bajo la premisa de que las tareas de organización y construcción de metas de manera colectiva (identificadas por el autor) pudo haber enriquecido la descripción el cruce de datos para la respuesta de la primera pregunta subsidiaria.
- En el Caso A, las y los P-Ts reflexionaron sobre sus prácticas de acompañamiento, puesto que se integraron nuevas formas de conocer y comprender las demandas de los tutorados; en el Caso B, las y los P-Ts desarrollaron habilidades para el uso de espacios digitales, y la realización de materias de acompañamiento de manera electrónica y digital; se considera como debilidad el no haber dado seguimiento a estos cambios relevantes, por motivo de tiempo y planificación del autor: quizá se pudo haber aplicado una consulta a finales de la construcción de la tesis, para realizar un contraste de dichos cambios.

Vías de interés para futuras investigaciones

- Una de las adversidades que más destacó en ambos casos, fue el poco interés o valoración que se le otorga la acción tutorial por parte de los estudiantes y la comunidad en general, es por ello que se muestra pertinente el emplear una investigación que identifique los motivos por los cuales se tienen estas percepciones por parte de la comunidad universitaria.
- Posterior a la búsqueda teórica y de literatura realizada para el capítulo dos, en contraste con el estado de la cuestión, se ha llegado a la reflexión: Las actuales demandas socioeducativas han provocado posicionar al sistema de

tutorías como un espacio de acompañamiento integral en el desarrollo académico, profesional y social del estudiante; por ello, la contemplación de temas relacionados con la responsabilidad social, formación continua, cultura de paz, entre otros, muestra ser pertinentes ante las demandas complejas que se enfrentan los universitarios: por lo anterior, se percibe necesario llevar a cabo un estudio que haga mostrar si en los programas universitarios se están contemplando dichos cambios, así como conocer la perspectiva de las y los estudiantes respecto a estas temáticas.

- Aun cuando esta investigación retoma como campo de análisis las experiencias de las y los P-Ts durante el ejercicio de sus prácticas laborales, la investigación arrojó datos en el apartado personal familiar que pudieran ser valiosos para una comprensión total de la acción tutorial; por ello que se perciba necesario realizar un estudio que tenga por objetivo conocer el impacto a mediano y largo plazo de la pandemia en las y los P-Ts en áreas personales y familiares.

Con lo anterior, se concreta el escrito de la tesis y se espera que su lectura haya sido satisfactoria. Gracias por su interés en el campo tutorial superior, en este caso, de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

REFERENCIAS

- Adams, H. (1993). Mentoring: An Essential Factor in the Doctoral Process for Minority Students. ERIC Editorial. <https://eric.ed.gov/?id=ED358769>
- Agenda Digital para América Latina y el Caribe. (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. Santiago, Chile.
- Aladro, E. (2016). El lenguaje digital, una dramática generativa. EDICIONES SOMPLUTENSE. 22, 79-94. DOI: <http://dx.doi.org/10.5209/CIYC.55968>
- Alcántara, A. (1990). Consideraciones sobre la tutoría en la docencia universitaria. Perfiles Educativos, 49(50), 51-55. <https://www.iisue.unam.mx/perfiles/descargas/pdf/1990-49-50-51-55>
- Álvarez, M., y Álvarez, J. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral. Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 18 (2), 125-142. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/219671/175471>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2002). Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. ANUIES, México. <http://www.anuies.mx>
- Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). (2018). Visión y acción 2030 Propuesta de la ANUIES para renovar la educación superior en México. Coordinación editorial y corrección de estilo Mario Saavedra García. México.
- Avila, P. (2001). Ambientes Vistuales de Aprendizaje una nueva experiencia [ponencia]. 20th. International Council for Open and Distance Education. http://investigacion.ilce.edu.mx/panel_control/doc/c37ambientes.pdf
- Bajoit, G. (2010). El cambio sociocultural. Instituto de Investigaciones Sociales UNAM. http://conceptos.sociales.unam.mx/conceptos_final/486trabajo.pdf
- Basantes, A., Cabezas, M., y Casillas, S. (2020). Competencias digitales en la formación de tutores virtuales en la Universidad Técnica del Norte, Ibarra-Ecuador. Scielo, 13(05). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v13n5/0718-5006-formuniv-13-05-269.pdf>.
- Bell, J. (2002). Planificación y realización de entrevistas. En Cómo hacer tu primer trabajo de investigación (pp.151-162). Editorial Gedisa, S.A
- Blanquez, A. (1988). Diccionario español-latino, latino-español. En Ducoing, P. (Eds). Tutoría y mediación I. IISUE, UNAM. p.60. www.iisue.unam.mx/libros
- Buitrago, f., Ciurana, R., Fernández, M., y Tizón, J. (2021). Repercusiones de la pandemia de la COVID-19 en la salud mental de la población general. Reflexiones y propuestas. ELSEVIER. 53(07). DOI: 10.1016/j.aprim.2021.102143
- Calderón, R., Obdulia, M., y Torres, B. (2021). La percepción docente sobre las tutorías en el contexto del COVID 19. Revista Psicol Hered. 14(01), 21-28. [file:///C:/Users/User/Downloads/4030-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11274-2-10-20211005%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/4030-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11274-2-10-20211005%20(1).pdf)

- Cantor, F., McDouall, J., Parra, A., Martin, L., Paternina, N., González, C., Cárdenas, M., Castillo, A., Garzón, M., Ronderos, C., García, B., Acevedo, J., Gómez, O., y Yomayusa, N. (2021). Cuidado de la salud mental del personal de salud durante COVID-19: recomendaciones basadas en evidencias y consenso de expertos. Elsevier Public Health Emergency Collection. 50(03), 225-231.
DOI: 10.1016/j.rcp.2021.02.007
- Castel, R. (2007). Los desafíos de las mutaciones sociales, políticas y económicas del siglo XXI. Universidad del Salvador. file:///C:/Users/User/Downloads/135-Texto%20del%20art%C3%ADculo-265-1-10-20130315.pdf
- Castillo, M., Zorrilla, M., y Acosta, J. (2019). Tutoring implementation in the Psychology bachelor degree programe, based on e-learning. Apertura, 11(02).
<http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/1659>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2021). Informe COVID-19. La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social.
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/54990/informecepalops2021_spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- De la Cruz, G., Chehaybar, E., y Abreu, L. (2011). Tutoría en educación superior: un a revisión analítica en la literatura. Revista de la educación superior, XL (01), 189-209
- De Jesús, D., Morales, N., Barrientos, R., Cortés, D., y Couoh, F. (2018). El aprendizaje estudiantil a través de la tutoría. Universidad Autónoma de Yucatán. México.
- Dewey, J. (2010). Experiencia y educación. Biblioteca Nueva. España.
- Diario Oficial de la Federación (DOF). (1993). Ley General de Educación Capítulo I. Secretaría de Gobernación.
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4759065&fecha=13/07/1993#gsc.tab=0
- DOF. (2008). Acuerdo 445, opciones educativas en las diferentes modalidades. Secretaría de gobernación.
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5064952&fecha=21/10/2008#gsc.tab=0
- DOF. (2018). Acuerdo 18-11-18, Lineamientos por los que se conceptualizan y definen los niveles, modalidades y opciones educativas en tiempo superior.
http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5544816&fecha=27/11/2018
- DOF. (2019). Decreto: Ley General de Educación y se abroga la Ley General de la Infraestructura Física Educativa. Secretaría de Gobernación.
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5573858&fecha=30/09/2019
- Domínguez, L., y Bedolla, C. (2020). El origen de COVID-19: lo que se sabe, lo que se supone y las teorías de complot. Educación química UNAM, 31(2).
DOI:10.22201/fq.18708404e.2020.2.75461.
- Ducoing, P. (2015). Tutoría y mediación I. IISUE-México.
<http://132.248.192.241/~editorial/wp-content/uploads/2016/06/tutoria-y-mediacion-i.pdf>
- E-UAEM. (enero, 2022). ¿Quiénes somos?. <http://portal.e-uaem.mx/que-es-e-uaem/>

- Enríquez, A., y Sáenz, C. (2021). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA. *Estudios y Perspectivas*, CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46802/1/S2100201_es.pdf
- Escalante, A., Santiago, R., e Ibarra, L. (2014). Percepción de los docentes-tutores sobre la tutoría en dos universidades públicas. En Ibarra, L. y Mercado, J. (Eds.) *Política educativa en México* (pp. 13-38).
- Esquivel, F. (2013). Lineamientos para diseñar un estado de la cuestión en investigación educativa. *Revista educación*, 37(01). file:///C:/Users/user/Downloads/10631-Texto%20del%20art%C3%ADculo-15481-3-10-20131107.pdf
- Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. (2018). Plan de Acción Tutorial.
- Fernández, C., y Salinero, M. (2014). University tutorials in the setting of the European Higher Education Area: current profiles. Ediciones Universidad de Salamanca, pp. 161-186. file:///C:/Users/user/Downloads/11916-Texto%20del%20art%C3%ADculo-43364-1-10-20140714.pdf
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Ediciones Morata. Madrid. España.
- García, C., Ponce, S., García, M., Caso, J., Morales, C., Martínez, Y., Serna, A., Islas, D., Martínez, S., y Aceves, Y. (2016). Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus autores. *Perfiles Educativos*, 38(151). <http://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v38n151/0185-2698-peredu-38-151->
- García, L. (2021). COVID-19 educación a distancia digital: pre confinamiento, confinamiento y pos confinamiento. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24 (01), 09-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.5944/ried.24.1.28080>
- García, R., Cuevas, O., Vales, J., y Cruz, I. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 58(02), 02-06. <https://rieoei.org/historico/deloslectores/4497Garcia.pdf>
- González, A. (2014). Antecedentes y evolución histórica de la acción tutorial: Apuesta por una educación integral y de calidad [Ponencia]. 3re Congreso Internacional Multidisciplinar de Investigación Educativa, España, UNED.
- González, N. (2020). Virología del coronavirus. *Acta pediátrica hondureña*, 11(1), 1148-1150. <http://www.bvs.hn/APH/pdf/APHV011/pdf/APHV011-1-2020-10.pdf>
- Guzmán, T., Escudero, A., Ordaz, T., Chaparro, R., y García, T. (2016). Sistema Multimodal de Educación: Principios y lineamientos de la educación a distancia y mixta. Universidad Autónoma de Querétaro. <https://www.uaq.mx/docsgrales/informatica/Sistema-Multimodal-de-educacion-UAQ.pdf>
- Hernández, A. (2020). Percepción estudiantil de un semestre virtual; experiencias en el centro universitario UAEM Nezahualcóyotl. Dirección de Identidad Universitaria. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/109451?show=full>

- Herrera, A., y Herrera, P. (2013). La educación en línea. Hospitalidad-Esdai, Universidad Panamericana. <file:///C:/Users/User/Downloads/bcampusmexico-23-4-la-educacin-en-lnea.pdf>
- Herrera, L., Sepúlveda, I., y Calderón, A. (2012). Derecho a la educación en emergencias : guía para la reflexión y la acción. CLACSO. http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/corporacion-region/20170731044101/pdf_754.pdf
- Ibáñez, F. (2020). Educación en línea, virtual, a distancia y remota de emergencia, ¿Qué se sus características y diferencias? (Observatorio, Tecnológico de Monterrey). <https://observatorio.tec.mx/edu-news/diferencias-educacion-online-virtual-a-distancia-remota>
- Instituto de Ciencias de la Educación. (2011). Propuesta, Plan de Acción Tutorial 2011.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática [INEGI], 2020 <https://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/tic.aspx?tema=P>
- Jara, o. (2018). La sistematización de experiencias: prácticas y teoría para otros mundos posibles. Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano [CINDE].
- Juárez, A. (2020). Síndrome de burnout en personal de salud durante la pandemia COVID-19: un semáforo naranja en la salud mental. *Redalyc*, 52(04), 432-439. DOI: <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020010>
- Latapi, P. (1998). La enseñanza tutorial: elementos para una propuesta orientada a elevar la calidad. *Revista de la Educación Superior* Número 68. <http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista>
- Ley General de Educación [LGE]. (2019). Nueva ley DOF 30-09-2019. Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGE.pdf>
- Lobato, C. (2004). La función tutorial universitaria: estrategias de intervención. *Papeles Salmantinos*. (03), 31-57. https://www.researchgate.net/publication/337118242_crossref
- Lobato, C., y Guerra, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *Revista Semantic Scholar*, 52(02), 379-398. https://ddd.uab.cat/pub/educar/educar_a2016v52n2/educar_a2016v52n2p379.pdf
- López, A., Ledesma, R., y Escalera, S. (2009). Ambientes virtuales de aprendizaje [ponencia]. Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa. http://investigacion.ilce.edu.mx/panel_control/doc/Rayon_Parra.pdf
- López, S. (2020, mayo). COVID-19, una epidemia de origen multifactorial. Dirección General de Comunicación Social UNAM. https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2020_454.html
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de china. *Revista de Neuropsiquiatría*. 83(01), 51-56. DOI: <http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>

- Lloyd, Marion. (2020, 14 de mayo). Desigualdades educativas en tiempos de la pandemia (Parte 1). Campus Milenio. <https://www.ses.unam.mx/publicaciones/articulos.php?proceso=visualiza&idart=2783>
- Marotias, A. (2021). La educación remota de emergencia y los peligros de imitar lo presencial. *Hipertextos*, 8(14), 173–177. <https://doi.org/10.24215/23143924e025>
- Martínez, N., Ruíz, E., y Galindo, R. (2015). Ambientes virtuales de aprendizaje y sus entornos con diseños abiertos y restringidos para la construcción del conocimiento; diferencias y similares (ponencia). Congreso virtual iberoamericano de calidad en educación virtual y a distancia. http://www.eduqa.net/eduqa2015/images/ponencias/eje1/1_aa_Martinez_Nadia_Ruiz_Edith_Galindo_Rosa_Ambientes_virtuales_de_aprendizaje_y_sus_entornos_con_disenos_abiertos_y_restringidos_para_la_construccion_del_conocimiento_diferencias_y_similitudes.pdf
- Mata, L. (2020, febrero). La entrevista en investigación cualitativa. *Investigalia* <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Mazurkiewicz, H. (2013). Análisis sistémico de la tutoría virtual a partir del auge del e-learning. Universidad del Zulia, Maracaibo, Zulia. Venezuela. <https://tauniversity.org/sites/default/files/tesis/tesis-doctoral-hector-mazurkiewicz.pdf>.
- McMillan, J., y Schumacher. S. (Eds.). (2005). *Investigación educativa, una introducción conceptual*. Pearson Educación.
- Medel, C., Rodríguez, A., Jiménez, G., y Martínez, R. (Coords). (2020). México ante el covid-19: Acciones y retos. Centro Editorial H. Cámara de Diputados. <https://www.casadelibrosabiertos.uam.mx/contenido/contenido/Libroelectronico/Mexico-ante-covid-19-acciones-retos.pdf>
- Molina, V. (2015). Panorama de los centros y programas de escritura en Latinoamérica. Pontificia Universidad Javeriana, 199-223. https://www.researchgate.net/publication/299388661_Tutorias_virtuales_retos_y_oportunidades_en_los_centros_de_escritura_de_America_Latina
- Monje. C. (2011). La metodología cuantitativa y cualitativa. Colombia. Recuperado de: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Mora, F. (2020). El tutor virtual (e-tutor) en la tercera década de la web: claves para el éxito del e-learning. UNED. España.
- Muirragui, V. (2012). Formación en tutorías virtuales. *Revista Ciencia UNEMI*, 7(1), 42-55. <https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663863006.pdf>
- Munarriz, B. (2003). Técnicas y métodos en investigación cualitativa. Universidad del país Vasco. <https://core.ac.uk/download/pdf/61903317.pdf>
- Narro, J., y Arredondo, M. (2013). La tutoría un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, XXXV, 132-150.

- https://www.uaem.mx/sites/default/files/secretaria-general/rectorado-2007-2012/menendez_samara_60.pdf
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (2015). Programa Institucional de Tutorías. Órgano Informativo Universitario. <https://www.uaem.mx/resultados?q=programa+institucional+de+tutor%C3%ADas+>
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (2022). Modelo universitario UAEM. Versión extendida. Dirección de Comunicación Universitaria. <https://www.uaem.mx/>
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (marzo, 2020). La UAEM suspende clases desde hoy. Dirección de Comunicación Universitaria. <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/informacion-oficial/sintesis/sintesis-informativa-uaem-170320>
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (abril, 2020). En la UAEM continúan las actividades académicas virtuales. Dirección de Comunicación Universitaria. <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/informacion-oficial/sintesis/sintesis-informativa-uaem-270420>
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (mayo, 2020). Aprueba la UAEM Comité para la contingencia. Dirección de Comunicación Universitaria. <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/informacion-oficial/sintesis/sintesis-informativa-uaem-050520>
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (mayo, 2020). *La UAEM salvaguardará los derechos a la permanencia de los estudiantes*. Dirección de Comunicación Universitaria. <https://www.uaem.mx/difusion-y-medios/informacion-oficial/sintesis/sintesis-informativa-uaem-280520>
- Universidad Autónoma del Estado de Morelos. (junio, 2021). Reglamento de uso de plataformas educativas digitales al interior de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Dirección de Comunicación Universitaria. https://www.uaem.mx/organizacion-institucional/secretaria-general/legislacion-universitaria/normativa_estudiantil/2021/REGLAMENTO-PLATAFORMAS-EDUCATIVAS-DIGITALES-INTERIOR-UAEM.pdf
- Universidad Complutense de Madrid. (2020). Microsoft Teams: manual de uso. Servicios Informáticos. https://www.ucm.es/data/cont/media/www/faq/31/TutorialTEAMS_v2_0.pdf
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE]. (2019). Capítulo 3. Estructura y gobernanza de la educación superior en México. OECDiLibrary. <https://doi.org/10.1787/a93ed2b7-es>
- Orús, A. (2022, abril). COVID-19: número de muertes por país en 2022. Statista. <https://es.statista.com/estadisticas/1095779/numero-de-muertes-causadas-por-el-coronavirus-de-wuhan-por-pais/>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2017). Guía de Indicadores para el ODS 4 Educación de calidad. Internacional de la Educación. https://download.ei-ie.org/Docs/WebDepot/2017_SDGs_Toolkit_esp_v1.1.pdf

- Organización Mundial de la Salud. (abril.2020). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [por sus siglas en inglés UNESCO]. (1998). Conferencia mundial sobre la educación superior. Biblioteca Digital. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000113878_spa
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [por sus siglas en inglés UNESCO]. (2021, junio). La educación en situaciones de crisis. <https://es.unesco.org/themes/educacion-situaciones-crisis>
- Organización Panamericana de Salud [OPS]. (2020). La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles de las Américas. <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>
- Pachon, A. (2012, febrero). La educación remota no es sinónimo de educación virtual. *Revista Educación Virtual*. <https://revistaeducacionvirtual.com/archives/3462>
- Padilla, G., Leal, F., Hernández, M., y Cabero, J. (2013) Un reto para el profesor del futuro: La tutoría virtual. Universidad Autónoma de Tamaulipas. https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/40462/Un_reto_para_el_profesor_del_futuro_la_tutoria_virtual2.pdf?sequence=1
- Pagano, C. (2008). Los tutores en la educación a distancia, Un aporte teórico. *Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 04(02). <https://rusc.uoc.edu/rusc/ca/index.php/rusc/article/download/v4n2-pagano/304-1220-2-PB.pdf>
- Palomino, C., y Huarcaya. J. (2020). Trastornos por estrés debido a la cuarentena durante la pandemia por la COVID-19. *Horizonte médico*. 20(04). DOI: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n4.10>
- Pardo, H., y Cobo, C. (2020). Expandir la universidad más allá de la enseñanza remota de emergencia. *Outliers School*. https://outliersschool.net/wp-content/uploads/2020/05/Expandir_la_universidad.pdf
- Peña, G. (2021). Educación virtual vs Enseñanza remota de emergencia semejanzas y diferencias. Universidad catoliza Andrés Bello. <https://postgrado.ucab.edu.ve/wp-content/uploads/sites/6/2021/03/EV-vs-ERE-Gustavo-Pena.pdf>
- Pérez, R., y Doubova. (2020, mayo). Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: pandemónium, precariedad y paranoia. *Inter-American Development Bank*. <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>
- Pérez, Y. (2020). ¿Qué es el estado de la cuestión en un proceso de investigación? *Repertorio americano*. 30. <file:///C:/Users/User/Downloads/15500-Texto%20del%20art%C3%ADculo-63007-1-10-20210617.pdf>
- Portillo, S., Castellanos, L., Reynoso, O., y Gavotto, O. (2020). Enseñanza remota de emergencia ante la pandemia Covid-19 en Educación Media Superior y Superior. *RESEARCH ARTICLES*, 08(03). <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8nSPE3.589>

- Ramírez, A., y Maldonado, G. (2014). Multimodalidad en educación superior. Universidad Veracruzana.
- Ranking Web the Universities. (2022). Ranking de las universidades mexicanas. Metrics. https://www.webometrics.info/es/Latin_America_es/M%C3%A9xico
- Real Academia Española. (2001). ¿Qué es lo remoto?. Diccionario de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/>
- Real Academia Española. (2021). Definición de “experiencia”. Diccionario de la Lengua Española. <https://dle.rae.es/>
- Red de Innovación Educativa [RIE]. (2018). Perspectivas de la innovación educativa. IMAGINA, México <https://cuaieed.unam.mx/descargas/investigacion/Perspectivas-de-la-innovacion-educativa-en-universidades-de-Mexico.pdf>
- Rodríguez, S., Álvarez, M., Dorio, I., Figuera, P., Fita, E., Formen, Á., Manuel, J., Mauri, T., Nogué, M., y Torrado, M. (Eds.2). (2008). Manual de tutoría universitaria. Universidad de Barcelona, España. http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/143658/1/RODRIGUEZ-ESPINAR_Manual-tutoria-universitaria_p.pdf
- Romero, D. (2020, marzo). Descubre cómo funcionan los Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AVA) y qué aportan a la educación. <https://rockcontent.com/es/blog/ambientes-virtuales-de-aprendizaje/>
- Romo, A. (2011). Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes. ANUIES.
- Sánchez, A. (2020). Tutores de acompañamiento duplicaron las atenciones durante la pandemia. Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://www.uc.cl/noticias/tutores-de-acompanamiento-duplicaron-las-atenciones-durante-la-pandemia/>
- Sánchez, C., y Castellanos, A. (2013). Las competencias profesionales del tutor virtual ante las tecnologías emergentes de la sociedad del conocimiento. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, (44). <https://www.edutec.es/revista/index.php/edutec/article/view/319/57>
- Secretaría Académica de la UAEM. (2014). Plan de Estudios de la Licenciatura en Derecho 2014 Modalidad Virtual. Dirección General de Educación Multimodal. <https://www.uaem.mx/admision-y-oferta/nivel-superior/PlandeEstudiosDerechoVirtual.pdf>
- Secretaría de Educación Pública [SEP]. (2013). Comunicado 144.-Apoya SEP con tutorías académicas a estudiantes de bachillerato. Prensa. <https://www.gob.mx/sep/prensa/comunicado-144-apoya-sep-con-tutorias-academicas-a-estudiantes-de-bachillerato?state=published>
- Secretaría de Educación Pública [SEP]. (2015). Instituciones de Educación Superior. Gobierno de México. <https://www.gob.mx/sep/acciones-y-programas/instituciones-de-educacion-superior>

- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2021). Impacto de la pandemia de COVID-19 en el mercado laboral mexicano y el SAR. Gobierno de México. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/656430/AP-05-2021_Impacto_de_la_Pandemia_en_el_Mercado_Laboral_VFF.pdf
- Sesento, L. (2019, junio). La tutoría virtual; Retos y Perspectivas. *Revista Atlante*. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/tutor-virtual-perspectivas.html>
- Sim, M., Céu, M., Anjos, M., y Chora, M. (2013). Tutoría: perspectiva de estudiantes e profesores de enfermagen. *Revista Iberoamericana de Educación Superior (RIES)*, 11(15), 45-59.
- Soto, C. (2018). La interacción comunicativa en la tutoría universitaria: el caso del cubículo virtual para acompañamiento de trayectoria [Tesis doctoral, Universidad. Autónoma del Estado de Morelos]. <http://riaa.uaem.mx:8080/xmlui/handle/20.500.12055/396?show=full>.
- Strauss, A., y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas de procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Editorial Universidad de Antioquia.
- Taylor, s., y Bogdan, R.(1994). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Editores Paidos.
- Torres, D. (10 de abril 2020). En qué consiste la Enseñanza Remota de Emergencia (ERT). Torresburriel estudio. <https://www.torresburriel.com/weblog/2020/04/10/en-que-consiste-la-ensenanza-remota-en-emergencias-ere/>
- Torres, R., Rodríguez, A., y Villalobos, M. (2013). La tutoría en la formación integral del estudiante universitario. [ponencia]. Congreso internacional de educación CURRICULUM. Tamaulipas, México. <https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2013/B155.pdf>
- United Nations Childrens Fund [UNICEF]. (2009). Educación en situaciones de emergencia y desastres: guía de preparativos para el sector educación. <file:///C:/Users/User/Documents/educacion-en-situaciones-de-emergencia-y-desastres.pdf>
- Universidad de Celaya. (2020, 03 de agosto). ¿Qué es el SARS COV 2? [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=DUc5KNp5HzY>
- Valles, M. (2002). Cuadernos Metodológicos–Entrevistas cualitativas. Centro de Investigaciones Sociológicas. Madrid, España.
- Velázquez. L. (2020). La COVID-19: reto para la ciencia mundial. *Anales de la academia de ciencias de Cuba*, 10(02). <http://revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/763/792>
- Vicent, J. (2020). Qué es Google Meet y cómo usarlo. TreceBits: Redes Sociales y Tecnología. <https://www.trecebits.com/2020/04/27/que-es-google-meet-y-como-usarlo/>
- Yin, R. (2008). Case Study Research. Design and Methods. F nuestro the editaron.

ANEXOS

Anexo 1. Guion de entrevista exploratoria LDMV

Entrevista exploratoria a la Coordinadora del programa de tutorías de la carrera en Derecho en Línea de la UAEM

Presentación: Mi nombre es Héctor Méndez Campuzano licenciado en Ciencias de la Educación y actualmente estudiante de la Maestría en Investigación Educativa del ICE-UAEM. La siguiente entrevista nace como un conocimiento exploratorio del proyecto de tesis titulado Perspectiva de las y los profesores-tutores de una universidad pública en línea y remoto de emergencia en tiempos de pandemia 2020, un proyecto de investigación dirigido por el Dr. Serafín Ángel Torres Velandia, dicho estudio tiene como fin conocer y evidenciar cómo los profesores-tutores de nivel superior (en específico de la UAEM) llevan a cabo la acción tutorial durante un contexto de pandemia, visibilizando sus experiencias y posibles adecuaciones realizadas para otorgar un apoyo pertinente a los tutorados.

Objetivo del instrumento: Conocer las principales funciones y experiencias del acompañamiento tutorial en modalidad virtual en la carrera en Derecho en línea durante el estado de contingencia 2020, a través de una entrevista exploratoria a informantes clave.

Ejes temáticos:

- A. Perspectiva como persona administrativa en la actividad tutorial en la carrera en Derecho en Línea durante la pandemia 2020.
- F. Organización de tutores en la carrera en Derecho en Línea.
- G. Seguimiento y alcances del Programa de Acción Tutorial Virtual durante el estado de contingencia.
- H. Experiencias de los tutores durante el estado de contingencia internacional.
- I. Particularidades identificadas en el acompañamiento a los estudiantes durante la contingencia.

Datos sociodemográficos:

Nombre: _____

Edad: _____

Género _____

Estado Civil: _____

Lugar de residencia: _____

Último grado obtenido: _____

En qué disciplina es su grado: _____

Categoría laboral: _____

Antigüedad en el puesto actual: _____

1. Desde su postura como Coordinadora del Programa de Tutorías de la Carrera en Derecho en Línea, por favor narre su experiencia durante la pandemia
2. ¿Me puede narrar si algo ha cambiado en su función como Coordinadora del inicio de la pandemia a la fecha?
3. ¿Cómo era su labor como Coordinadora antes del estado de contingencia?
4. ¿Me puede explicar cómo se llevaba a cabo el acompañamiento tutorial a estudiantes en la Carrera en Derecho en Línea antes de la pandemia?
5. ¿Podría explicarme que plataformas fueron utilizadas para llevar a cabo la actividad tutorial en línea antes de la pandemia?
6. Durante el estado de contingencia ¿Existieron algunas otras herramientas digitales que hayan utilizado los tutores, si fuese así cuales fueron y bajo qué sentido?
7. ¿Podría explicarme cómo está organizada la función tutorial en la licenciatura de Derecho en modalidad virtual?
8. ¿Me puede explicar si ha existido un cambio en la forma de comunicación de usted hacía con los tutores por el estado de contingencia?
9. A partir de su perspectiva como Coordinadora. ¿Me puede narrar si ha existido un cambio en la organización del trabajo con los tutores desde el inicio del confinamiento?

10. Por motivo de la contingencia internacional. ¿Existen nuevos requerimientos normativos o administrativos que tengan que realizar los tutores?
11. ¿Haría el favor de narrarme si han existido complicaciones para dar seguimiento al Programa de Acción Tutorial de la carrera en Derecho en Línea por motivo de la pandemia?
12. Con motivo de la pandemia ¿Me puede narrar si se han realizado adecuaciones al contenido del Programa de Acción Tutorial para dar respuesta a una necesidad inmediata?
13. ¿Se ha implementado algún tipo de reestructuración del Programa de Acción Tutorial?, si es así ¿En qué ha consistido?
14. ¿Me puede narrar si ha observado algún cambio en sus compañeros tutores en el desempeño de sus actividades de tutoría durante el estado de contingencia?
15. Desde su percepción como Coordinadora ¿Ha existido la necesidad de hacer cambios por motivo del confinamiento en los métodos de acompañamiento tutorial?
16. ¿Qué dificultades o fortalezas ha encontrado en el acompañamiento tutorial durante la pandemia 2020?
17. Me puede narrar cómo ha sido el acompañamiento del tutor hacia los estudiantes durante los dos semestres del 2020.
18. Por favor ¿Puede usted narrar alguna experiencia en el acompañamiento tutorial a estudiantes de la carrera en Derecho en Línea por motivo del confinamiento?
19. Para finalizar ¿Tiene algo más que comentar respecto a alguna de las temáticas de las cuales hemos conversado el día de hoy?

De antemano le agradezco por su participación y tiempo invertido en esta entrevista.

Anexo 2. Guion de entrevista exploratoria ICE

Entrevista exploratoria a la Coordinadora del programa de tutorías del ICE-UAEM

Presentación: Mi nombre es Héctor Méndez Campuzano licenciado en Ciencias de la Educación y actualmente estudiante de la Maestría en Investigación Educativa del ICE-UAEM. La siguiente entrevista nace como seguimiento exploratorio del proyecto de tesis nombrado La Actividad Tutorial en Línea ante la pandemia 2020: Estudio de caso en dos unidades académicas de la UAEM, un proyecto de investigación dirigido por el Dr. Serafín Ángel Torres Velandía, dicho proyecto tiene como fin conocer cómo los tutores de nivel superior (en específico de la UAEM) orientan el acompañamiento en línea a estudiantes durante un contexto de pandemia, visibilizando sus experiencias y posibles adecuaciones realizadas para otorgar un apoyo pertinente.

Objetivo del instrumento: Conocer las principales funciones y experiencias del acompañamiento tutorial del ICE, durante el estado de contingencia 2020 a través de la realización de una entrevista exploratoria a informantes clave.

Ejes temáticos:

- B. Perspectiva como persona administrativa en la actividad tutorial del ICE durante la pandemia 2020.
- C. Organización remota del cuerpo académico interno de tutorías.
- D. Seguimiento y alcances del Programa de Acción Tutorial vía remota de emergencia.
- E. Experiencias y adaptabilidad de los tutores en plataformas y medios digitales.
- F. Particularidades identificadas en el acompañamiento a los estudiantes.

Datos sociodemográficos:

Nombre: _____

Edad: _____

Género _____

Estado Civil: _____

Lugar de residencia: _____

Último grado obtenido: _____

En qué disciplina es su grado: _____

Categoría laboral: _____

Antigüedad en el puesto actual: _____

1. Desde su postura como Coordinadora del Programa de Tutorías del ICE. ¿Me podría narrar su experiencia en los dos semestres del 2020?
2. ¿Me puede narrar si algo ha cambiado en su función como Coordinadora de inicios de la pandemia a la fecha?
3. ¿Cómo era su labor como Coordinadora, antes del estado de contingencia?
4. ¿Cómo se realizaba la comunicación con los tutores antes y durante la contingencia?
5. ¿Cómo se llevaba a cabo la organización con los tutores antes y durante el confinamiento?
6. Durante la contingencia sanitaria, ¿Cómo se resolvió la implementación de la actividad tutorial?
7. A partir de la migración a espacios virtuales. ¿Existen nuevos requerimientos normativos o administrativos que tengan que realizar los tutores?
8. ¿Los tutores han tenido complicaciones en el uso de herramientas tecnológicas para dar seguimiento a la actividad tutorial?
9. ¿Los tutores cómo daban seguimiento al Programa de Acción Tutorial del ICE antes y durante la contingencia?
10. ¿Me puede narrar si han existido complicaciones para dar seguimiento a los tópicos marcados en cada programa de acompañamiento?
11. Con motivo de la pandemia ¿Me puede narrar si se han realizado adecuaciones al contenido del Programa de Acción Tutorial para dar respuesta a necesidades inmediatas?
12. ¿Se ha implementado algún tipo de reestructuración al Programa de Acción Tutorial?, si es así ¿En qué consiste?
13. ¿Me puede narrar cómo ha percibido la adaptación de los tutores al uso de herramientas virtuales para realizar sus actividades de tutoría?
14. A partir de la experiencia de los tutores en medios digitales, por favor refiera un ejemplo de un tutor que haya tenido desempeño exitoso en su tutoría durante la pandemia.

15. ¿Existe alguna recomendación por parte de la dirección administrativa para el uso de ciertas plataformas virtuales en el acompañamiento estudiantil durante el confinamiento?
Si es así. ¿Cuáles son?
16. ¿Qué plataformas o recursos digitales han sido las más usadas por los tutores para dar acompañamiento a los estudiantes?
17. ¿Qué dificultades o fortalezas ha encontrado al trabajar por medios digitales?
18. Por favor puede usted narrar ¿Cómo han realizado los tutores el acompañamiento a los estudiantes durante los dos semestres del 2020?
19. ¿Tiene algo más que comentar respecto a alguna de las temáticas de las cuales hemos conversado el día de hoy?

De antemano le agradezco por su participación y tiempo invertido en esta entrevista.

Anexo 3. Carta de consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR COMO ENTREVISTADA/O

Proyecto de tesis:

“Experiencias de las y los profesores-tutores virtuales y remotos de emergencia en tiempos de pandemia: dos estudios de caso de programas tutoriales de la UAEM”

A través de este medio se le invita a participar en un estudio que pretende conocer las experiencias de las y los profesores-tutores de la Licenciatura en Derecho Modalidad Virtual y el Instituto de Ciencias de la Educación durante el estado de pandemia 2020.

Héctor Méndez Campuzano es estudiante de la Maestría en Investigación Educativa y es el encargado de dicho estudio, se encuentra bajo la dirección Dr. Serafín Ángel Torres Velandia Profesor-investigador de tiempo completo del ICE-UAEM.

La investigación tiene como objetivo: evidenciar cómo las y los profesores-tutores universitarios de dos unidades académicas de la UAEM están llevando a cabo la acción tutorial durante la pandemia por motivo de la COVID-2019.

Su amable participación consiste en:

Participar en una entrevista de tipo semi-estructurada que tendrá una duración aproximada de una hora, por motivo del distanciamiento social la entrevista será realizada en línea a través de la plataforma Google Meet en un horario acordado con base en su disposición de tiempo. Una entrevista que se grabara en audio e imagen para un mejor cotejo y transcripción.

Es de puntualizar que toda información que usted proporcione durante la entrevista estará bajo resguardo del investigador y el manejo de la misma será anónima con uso exclusivo y fines académicos.

Acuerdo de participación

Expreso mi aceptación a participar en dicha entrevista con base en los siguientes criterios:

- Mi participación me ha sido explicada.
- Tengo derecho a retirarme del estudio en cualquier momento.
- Tengo derecho de realizar futuras preguntas respecto al progreso y resolución de la investigación.
- Acepto ser grabada/o en audio e imagen durante la entrevista para un mayor cotejo de información.

- Si fuese necesario el investigador podrá usar fragmentos de la entrevista para realizar repotes de investigación, sin divulgar la identidad del informante ni información que pueda inferirla.
- Conozco el compromiso del investigador al salvaguardar mi identidad y mantener toda información que le proporcione en confidencialidad y garantice el anonimato.
- Posterior a mi confirmación de participación, comprendo mi compromiso con la investigación y con ello la responsabilidad de:
 1. Responder con la verdad a las preguntas planteadas.
 2. Cumplir en tiempo y forma con la documentación (Carta de consentimiento) y la asistencia a la entrevista.

Acepto participar en este proyecto de investigación educativa.

Nombre (o si así lo quisiese seudónimo) y firma del participante

Fecha

HÉCTOR MÉNDEZ CAMPUZANO

22 de octubre del 2021

Nombre y firma de la persona a cargo de la investigación

Fecha

Anexo 4. Guion de entrevistas a P-Ts del Caso A

Guion de entrevista a profesores-tutores del PAT de la Licenciatura en Derecho Modalidad Virtual

Presentación: Presentación: Mi nombre es Héctor Méndez Campuzano licenciado en Ciencias de la Educación y actualmente estudiante de la Maestría en Investigación Educativa del ICE-UAEM. La siguiente entrevista nace como un conocimiento exploratorio del proyecto de tesis titulado Perspectiva de las y los profesores-tutores de una universidad pública estatal en línea y remoto de emergencia en tiempos de pandemia 2020, un proyecto de investigación dirigido por el Dr. Serafín Ángel Torres Velandía, dicho estudio tiene como fin conocer y evidenciar cómo los profesores-tutores de dos unidades académicas de la UAEM llevan a cabo la acción tutorial durante un contexto de pandemia, visibilizando sus experiencias y posibles adecuaciones realizadas para otorgar un apoyo pertinente a los tutorados.

Objetivo: Reconocer las experiencias de los profesores-tutores en el desempeño de la acción tutorial en modalidad virtual y remota de emergencia durante el estado de pandemia 2020

Ejes temáticos:

Los ejes temáticos “A” corresponden a las acciones realizadas en función a la planificación de la tutoría, los ejes temáticos “B” corresponden a la función de acompañamiento directamente al sujeto en formación.

Ejes:

A1: Experiencia como tutor/a referente al inicio del estado de pandemia 2020

A2: Funciones de gestión realizadas durante la pandemia 2020

B1: Funciones académicas o realizadas durante la pandemia 2020

B2: Experiencias sobre las nuevas demandas tutoriales durante la pandemia 2020

A manera de explicación. Los cuatro ejes temáticos utilizados para la construcción de la entrevista son en sentido a lo siguiente: El eje A1 refiere directamente al conocimiento de la experiencia tutorial antes y en los inicios de la pandemia, ayudando a la identificación de posibles problemas desencadenados por dicho hecho. El eje A2 corresponde al conocimiento de aquellas experiencias de planificación, organización y comunicación durante la pandemia. El eje B1 pretenderá conocer si existieron cambios en la forma de acompañar a los

estudiantes. Y por último el B2 pretenderá conocer las problemáticas personales y posibles soluciones originarias durante la pandemia, así como las nuevas demandas desencadenadas por la situación, 2020.

Datos sociodemográficos:

Nombre: _____

Edad: _____

Género: _____

Último grado obtenido: _____

En qué disciplina es su grado: _____

Categoría laboral: _____

Antigüedad en el puesto actual: _____

Preguntas de la entrevista

Pregunta rompe hielo

1. ¿Me pudiera narrar brevemente cuáles fueron las razones principales por el cual usted desempeña la función de profesor/a-tutor/a?
2. Pudiera narrarme de forma concreta ¿Cómo identifica el estado de pandemia?

Eje temático A1: Experiencia como tutor/a referente al inicio del estado de pandemia 2020

3. Desde su postura como profesor/a-tutor/a ¿Me puede narrar cuál ha sido su experiencia inicial durante el estado de pandemia?
4. ¿Existieron cambios técnicos en plataforma con el sentido de solucionar requerimientos por motivo de la pandemia 2020?

A2: Funciones académicas realizadas durante la pandemia

5. Enfocándonos a los procesos de planificación, organización y comunicación dentro del grupo de tutores ¿Me puede describir como eran antes y durante la pandemia estas actividades?
6. Retomando aun las anteriores actividades ¿Existió alguna prioridad que se haya detectado por motivo de la pandemia?
7. Me puede narrar ¿Cuál es su experiencia al trabajar la acción tutorial durante todo el estado de pandemia?

B1: Funciones de acompañamiento realizadas durante la pandemia 2020

8. Me puede narrar si desde su posición como profesor/a-tutor/a ¿Existió alguna dificultad que imposibilitara el acompañamiento sistémico a los tutorados?
9. En su contrario a la pregunta anterior, ahora por parte de los tutorados ¿Identifico alguna dificultad que imposibilitara su acompañamiento?
10. Me puede compartir si ¿Existió algún cambio respecto a cuestiones administrativas durante los dos semestres del 2020?
11. ¿Existieron modificaciones directas al contenido del PAT durante los dos semestres del 2020?

B2: Experiencias sobre las nuevas demandas tutoriales durante la pandemia 2020

12. Me puede compartir si ¿Existió algún cambio en el tiempo destinado para realizar actividades dentro del margen de la acción tutorial durante el estado de pandemia 2020?
13. Me puede compartir si ¿Existió alguna complicación de carácter personal que allá inferido en su labor tutorial desde casa?
14. Me quisiera compartir ¿Anímicamente cómo se identificaba al finalizar el año 2020?
15. Considera que sus habilidades y competencias técnico-pedagógicas respondieron a las demandas surgidas durante la pandemia 2020

Pregunta de cierre

16. Para finalizar ¿Tiene algo más que comentar respecto a alguna de las temáticas de las cuales hemos conversado el día de hoy?

Nuevamente reafirmo mi agradecimiento al compartir estas experiencias vividas durante la
pandemia 2020

Anexo 5. Guion de entrevistas a P-Ts del Caso B

Guion de entrevista a profesores-tutores del PAT del Instituto de Ciencias de la Educación

Presentación: Mi nombre es Héctor Méndez Campuzano licenciado en Ciencias de la Educación y actualmente estudiante de la Maestría en Investigación Educativa del ICE-UAEM. La siguiente entrevista forma parte del estudio exploratorio del proyecto de tesis titulado Perspectiva de las y los profesores-tutores de una universidad pública estatal en línea y remoto de emergencia en tiempos de pandemia 2020, un proyecto de investigación dirigido por el Dr. Serafín Ángel Torres Velandia, dicho estudio tiene como fin conocer y evidenciar cómo los profesores-tutores de dos unidades académicas de la UAEM llevan a cabo la acción tutorial durante un contexto de pandemia, visibilizando sus experiencias y posibles adecuaciones realizadas para otorgar un apoyo pertinente a los tutorados.

Objetivo: Reconocer las experiencias de los profesores-tutores en el desempeño de la acción tutorial en modalidad virtual y remota de emergencia durante el estado de pandemia 2020

Ejes temáticos:

- 1) Experiencia como tutor/a referente al inicio del estado de pandemia 2020
- 2) Funciones de gestión realizadas durante la pandemia 2020
- 3) Funciones académicas realizadas durante la pandemia 2020
- 4) Experiencias sobre las nuevas demandas tutoriales durante la pandemia 2020

A manera de explicación. Los cuatro ejes temáticos son: El eje 1 refiere directamente al conocimiento de la experiencia tutorial antes y en los inicios de la pandemia, ayudando a la identificación de posibles problemas desencadenados por dicho hecho. El eje 2 corresponde al conocimiento de aquellas experiencias de planificación, organización y comunicación durante la pandemia. El eje 3 pretenderá conocer si existieron cambios en la forma de acompañar a los estudiantes. Y por último el 4 pretenderá conocer las problemáticas personales y posibles soluciones originarias durante la pandemia 2020.

Datos sociodemográficos:

Nombre: _____

Edad: _____

Género: _____

Último grado obtenido: _____

En qué disciplina es su grado: _____

Categoría laboral: _____

Antigüedad en el puesto actual: _____

Antigüedad siendo profesor-tutor: _____

Nombre de los cursos referentes al ámbito tutorial que haya cursado:

Domicilio actual: _____

Preguntas de la entrevista

Pregunta rompe hielo

17. ¿Me pudiera narrar brevemente cuáles fueron las razones principales por el cual usted desempeña la función de profesor/a-tutor/a?

18. Pudiera narrarme de forma concreta ¿Cómo identifica el estado de pandemia?

Eje temático 1.- Experiencia como tutor/a referente al inicio del estado de pandemia 2020.

19. Desde su postura como profesor/a-tutor/a ¿Me puede narrar cuál ha sido su experiencia inicial o durante el estado de pandemia?

20. Pudiera compartirme desde su experiencia ¿Cómo caracterizaría su acción tutorial durante los dos semestres del 2020?

21. Me puede compartir si ¿Existieron dificultades al migrar a espacios virtuales?, si fuese así ¿cuáles fueron?

22. ¿Cómo solucionó las dificultades?

1) Eje temático 2.- Funciones de gestión realizadas durante la pandemia 2020

23. Enfocándonos a los procesos de planificación, organización y comunicación dentro de la academia de tutorías ¿Me puede describir cómo eran antes y durante la pandemia estas actividades?

24. Retomando aun las anteriores actividades ¿Existió alguna prioridad que se haya detectado por motivo de la pandemia?

25. ¿Me puede compartir si existieron complicaciones técnicas para la realización de actividades tutoriales?

26. Pudiera compartirme si contó con los medios tecnológicos necesarios para llevar a cabo la acción tutorial durante la pandemia 2020

Eje temático 3.- Funciones de acompañamiento realizadas durante la pandemia 2020

27. ¿Cómo caracterizaría el acompañamiento tutorial hacia los estudiantes durante el estado de pandemia?

28. ¿Existieron modificaciones directas al contenido del PAT durante los dos semestres del 2020?, si fuese así ¿Cuáles fueron?

29. Me puede narrar si por parte de los estudiantes ¿Existieron dificultades que imposibilitara su acompañamiento tutorial?

Eje temático 4.- Experiencias sobre las nuevas demandas tutoriales durante la pandemia 2020

30. Me puede compartir si ¿Existió algún cambio en el tiempo destinado para realizar actividades dentro del margen de la acción tutorial durante el estado de pandemia 2020?

31. En su labor tutorial desde casa por la pandemia ¿cuáles fueron las complicaciones que se le presentaron por cuestiones personales?

32. Me quisiera compartir ¿Emocionalmente cómo se identificaba a finalizar el segundo semestre del 2020?

33. ¿Considera que sus habilidades y competencias técnico-pedagógicas respondieron a las nuevas demandas surgidas durante la pandemia 2020?, estructure su respuesta.

Pregunta de cierre

34. ¿Tiene algo más que comentar respecto a alguna de las temáticas de las cuales hemos conversado el día de hoy?

Nuevamente reafirmo mi agradecimiento al compartir estas experiencias vividas durante la
pandemia 2020



ACTA DE DICTAMEN DE TRABAJO DE TESIS

Los integrantes de la Comisión Revisora del Trabajo de Tesis de Maestría titulado: *Experiencias de personas profesoras-tutoras virtuales y remotas de emergencia en tiempos de pandemia: dos estudios de caso en la UAEM* que presenta el candidato a Maestría en Investigación Educativa: **Méndez Campuzano Héctor**, quien realizó su investigación bajo la Dirección del Dr. Serafín Ángel Torres Velandia, después de haber revisado la tesis, otorgan el dictamen siguiente: **APROBADO**

Observaciones:

El trabajo cumple con los requerimientos de calidad básica académica, que demanda el programa de la Maestría en Investigación Educativa.

Cuernavaca, Morelos, a 14 de junio de 2022

DIRECTOR(A) DE TESIS	Dr. Serafín Ángel Torres Velandia
LECTOR(A)	Dra. María Luisa Zorrilla Abascal
LECTOR(A)	Dra. Ofmara Yadira Zúñiga Hernández
LECTOR(A)	Dr. José Antonio Jerónimo Montes
LECTOR(A)	Dra. Carolina Tapia Cortés



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Se expide el presente documento firmado electrónicamente de conformidad con el ACUERDO GENERAL PARA LA CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MORELOS DURANTE LA EMERGENCIA SANITARIA PROVOCADA POR EL VIRUS SARS-COV2 (COVID-19) emitido el 27 de abril del 2020.

El presente documento cuenta con la firma electrónica UAEM del funcionario universitario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de su elaboración y es válido de conformidad con los LINEAMIENTOS EN MATERIA DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ESTADO DE MORELOS emitidos el 13 de noviembre del 2019 mediante circular No. 32.

Sello electrónico

SERAFIN ANGEL TORRES VELANDIA | Fecha:2022-06-14 19:04:29 | Firmante

FSPdokvA0iYtPkRjXW0GUgAGcgvwailTdWh7uuVYI0EAMgk4zWdi5K54IOUTP4CwrmLrKG5nW79czkzW5FYTTKU5j3uTR529Seb6B18dbnZHWU9F7F13c8M8bss8XMCQbzYXW0j/04XrEIP0tUFZD2ir00EYHphXJEHEFUyavWzDB7xKmWLRvdxMoiZQ3TEG/m35nOCsJQk3tO4ETYUpVnzMolMeaGzBMLtMZHeO8r2Nsrnqj5g9c+CP0ZSu5YoiGqct3eYl7XGCSlW714JDHKagA5Rptk87vJaVxKXRL+eeU2741Ps9JTQn7F3ZvKsbVYZLRFqftAA03eu0Tw==

JOSÉ ANTONIO JERÓNIMO MONTES | Fecha:2022-06-14 19:04:49 | Firmante

ARI0UJVrHSaqU3+/j5hIHgCEWE1GvX+5ltys05g8firsKLqB1VgMkkozygcPpYMjEhiFEolH7lbeC7dBRpfifiquVxESRjPLIPxoPFCyFC5LvTYPLeuiVOB2t1anhbiVCKnC3XvG6H+FV BpfCBp0Cv/9DCH15UJeZ9LmllFsoQJmznZp6bJp2f0RtWWfOjRtZW95mTu9BXEIRpnKBcb9n+myjMMDnRUN9ppwhllzWixAwl5e8MKDwYK2uZuilmjncDepoSkKlwdmrVhxHaOq2o5CLnA+1GR0p3Nkn/x+1K7WsOS0QyKOseltm+uz9KrBVnVcr/x9NBF0UoGi8fLUg==

OFMARA YADIRA ZUÑIGA HERNANDEZ | Fecha:2022-06-14 20:10:41 | Firmante

b674ixHaAyv0y14XFI+0JEwodJ7PTHR+CQ4Pdt0bT5d/O7QyHLHEuY1MRrcyFnuZKQOmbDLVS2bdfB33Mafb+5w0wz51KKzWprA2fJ92nAjj3IT1v3n1eGpCBTyMZUROBam+9Zgk1WRKyU99oNChMzDun0piPnV6P3ExhiMI7NsDdRaPsgZPF/49SB6mEHjISjEIXyhNlaNYBJcMqsnwV3UPnoagypHt/EMsbLlg3klzKpHgl2J51YW0KdGrpl5+XIZjZ9nGHHVEsgEzi8QrfP8kYAXcqQZAaggE5aS3R7q55/I9uW8F0QMw8mOkYu4WPxtnH0kKWZ8Pw1ZlZy1hQ==

MARIA LUISA ZORRILLA ABASCAL | Fecha:2022-06-14 20:13:21 | Firmante

grpJzJxrsMyJZAcWY5V2NXt33KnpMPJWDIdO6W8m1gcs2tIFQuApLfwxDsT+e1Qae8owdyg5af3V6TKzdoKow0n+N0qIOSwV53IHMc3li7j7hBXHn7wGpJKmNyJxglTPPE1aK/MKewp59S/s83m9rYA4dtxCW7UuAbGn5015XA4XydpwURn4P53VtmT83ZeO6fafgazC1Rkmi/1xye5vMD77HFkWKIWHPo+uEka6TPnNle6HXElwHQiyXahTCTZtrtVqj1eOBQVOV s22PmkfvuvzWi5vxtcJP3ph5RyHRU+KSFUGa2cCxMa+Gdo3qeVx7BGumLjyPN/X4TaM0wHBIQ==

CAROLINA TAPIA CORTÉS | Fecha:2022-06-15 13:36:58 | Firmante

HKjf1JXGaSV2Y/p2Mg3uRWdzizifO5mJYpMUKjSJTiiXchrT0oHmdOChiGURxXEozg5Ac4ckQNmJDAFTvuV9L9WZ8ZCifa95x1BDlkjH1BWRrBMX2u42dZ6K4bh4L3yNXubNXyw3gCvzXPACOBxxUzV0Q/cb1uGdzJPFv0ZYmJXkNsxHraGDiVwY1VNY75/mE3u+fWTUCwTpCrAHomdgSxM6A6zgnmEy2PdKfOKGbdCRGQOGk98THm9bs7uY/8CxCE2RhpSMWHEjs3mVL0dQCmWFwUTKnX5P+eZoKJfWLYy38RH5LORxurkI0A0IUoUoNc6xXYWdQpXEE0gsq/A==

Puede verificar la autenticidad del documento en la siguiente dirección electrónica o escaneando el código QR ingresando la siguiente clave:



78C3qFYEF

<https://efirma.uaem.mx/noRepudio/tlWYSIIxqnHkgJkZ4UcMDd6ssQzNhBsn>

