



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES**

**CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

TESIS

**ACCIÓN TUTORIAL EMERGENTE EN EL BACHILLERATO DE
LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES DURANTE
LA PANDEMIA COVID-19**

PRESENTA

Lic. Frances Andrea Guerrero Serna

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN INVESTIGACIÓN
EDUCATIVA**

TUTOR

Dra. Ana Cecilia Macías Esparza

INTEGRANTES DEL COMITÉ TUTORIAL

Dr. David Alfonso Páez

Dr. Rubén Villavicencio Martínez

Aguascalientes, Ags., 15 de septiembre de 2023

Fecha de dictaminación dd/mm/aaaa: 18/09/2023

NOMBRE: FRANCIS ANDREA GUERRERO SERNA **ID** 137758
PROGRAMA: MAESTRÍA EN INVESTIGACIÓN EDUCATIVA **LGAC (del posgrado):** Competencias intelectuales y académica básicas en Educación Media Superior y Superior
TIPO DE TRABAJO: (X) Tesis () Trabajo Práctico

TÍTULO: ACCIÓN TUTORIAL EMERGENTE EN EL BACHILLERATO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

IMPACTO SOCIAL (señalar el impacto logrado):

El impacto de este estudio es el reconocimiento que se brinda a los profesionistas que realizan este labor en las instituciones educativas, así como la función y el impacto de la tutoría en la vida de las y los estudiantes; a raíz de la pandemia, se percibe que este acompañamiento representa un apoyo muy favorable dadas las situaciones de vulnerabilidad que se vivieron durante la contingencia. Además, los resultados muestran los aprendizajes que se tuvieron con respecto a la implementación de actividades en la tutoría durante este periodo, las cuales permitirán a los profesionales de la educación de esta institución y de otros centros educativos replicar en sus clases y/o adaptar aquellas que crean convenientes con base en sus propias necesidades.

INDICAR SI NO N.A. (NO APLICA) SEGÚN CORRESPONDA:

<i>Elementos para la revisión académica del trabajo de tesis o trabajo práctico:</i>	
SI	El trabajo es congruente con las LGAC del programa de posgrado
SI	La problemática fue abordada desde un enfoque multidisciplinario
SI	Existe coherencia, continuidad y orden lógico del tema central con cada apartado
SI	Los resultados del trabajo dan respuesta a las preguntas de investigación o a la problemática que aborda
SI	Los resultados presentados en el trabajo son de gran relevancia científica, tecnológica o profesional según el área
SI	El trabajo demuestra más de una aportación original al conocimiento de su área
SI	Las aportaciones responden a los problemas prioritarios del país
SI	Generó transferencia del conocimiento o tecnológica
SI	Cumple con la ética para la investigación (reporte de la herramienta antiplagio)
<i>El egresado cumple con lo siguiente:</i>	
SI	Cumple con lo señalado por el Reglamento General de Docencia
SI	Cumple con los requisitos señalados en el plan de estudios (créditos curriculares, optativos, actividades complementarias, estancia, predoctoral, etc)
SI	Cuenta con los votos aprobatorios del comité tutorial, en caso de los posgrados profesionales si tiene solo tutor podrá liberar solo el tutor
N.A.	Cuenta con la carta de satisfacción del Usuario
SI	Coincide con el título y objetivo registrado
SI	Tiene congruencia con cuerpos académicos
SI	Tiene el CVU del Conacyt actualizado
N.A.	Tiene el artículo aceptado o publicado y cumple con los requisitos institucionales (en caso que proceda)
<i>En caso de Tesis por artículos científicos publicados</i>	
N.A.	Aceptación o Publicación de los artículos según el nivel del programa
N.A.	El estudiante es el primer autor
N.A.	El autor de correspondencia es el Tutor del Núcleo Académico Básico
N.A.	En los artículos se ven reflejados los objetivos de la tesis, ya que son producto de este trabajo de investigación.
N.A.	Los artículos integran los capítulos de la tesis y se presentan en el idioma en que fueron publicados
N.A.	La aceptación o publicación de los artículos en revistas indexadas de alto impacto

Con base a estos criterios, se autoriza se continúen con los trámites de titulación y programación del examen de grado:

Sí X
No _____

Elaboró:

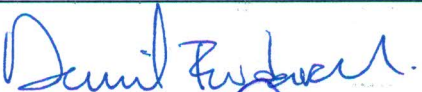
* NOMBRE Y FIRMA DEL CONSEJERO SEGÚN LA LGAC DE ADSCRIPCIÓN:

FIRMAS



Dr. Daniel Eudave Muñoz

NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO TÉCNICO:



Dr. Daniel Eudave Muñoz

* En caso de conflicto de intereses, firmará un revisor miembro del NAB de la LGAC correspondiente distinto al tutor o miembro del comité tutorial, asignado por el Decano

Revisó:

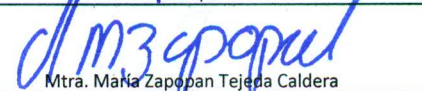
NOMBRE Y FIRMA DEL SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO:



Dr. Alfredo López Ferreira

Autorizó:

NOMBRE Y FIRMA DEL DECANO:



Mtra. María Zapopan Tejeda Caldera

Nota: procede el trámite para el Depto. de Apoyo al Posgrado

En cumplimiento con el Art. 105C del Reglamento General de Docencia que a la letra señala entre las funciones del Consejo Académico: Cuidar la eficiencia terminal del programa de posgrado y el Art. 105F las funciones del Secretario Técnico, llevar el seguimiento de los alumnos.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE AGUASCALIENTES

CARTA DE VOTO APROBATORIO
COMITÉ TUTORAL

MTRA. MARÍA ZAPOPAN TEJEDA CALDERA
DECANA DEL CENTRO DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

PRESENTE

Por medio del presente como **Miembros del Comité Tutorial** designado de la **estudiante FRANCES ANDREA GUERRERO SERNA** con ID 137758 quien realizó la tesis titulada: **ACCIÓN TUTORIAL EMERGENTE EN EL BACHILLERATO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES DURANTE LA PANDEMIA COVID-19**, un trabajo propio, innovador, relevante e inédito y con fundamento en el Artículo 175, Apartado II del Reglamento General de Docencia damos nuestro consentimiento de que la versión final del documento ha sido revisada y las correcciones se han incorporado apropiadamente, por lo que nos permitimos emitir el **VOTO APROBATORIO**, para que ella pueda proceder a imprimirla así como continuar con el procedimiento administrativo para la obtención del grado.

Ponemos lo anterior a su digna consideración y sin otro particular por el momento, le enviamos un cordial saludo.

ATENTAMENTE

"Se Lumen Proferre"

Aguascalientes, Ags., a 15 de septiembre de 2023.


Dra. Ana Cecilia Macías Esparza
Tutora de tesis


Dr. David Alfonso Páez
Asesor de tesis


Dr. Rubén Villavicencio Martínez
Asesor de tesis

c.c.p.- Interesado

c.c.p.- Secretaría Técnica del Programa de Posgrado

Elaborado por: Depto. Apoyo al Posgrado.
Revisado por: Depto. Control Escolar/Depto. Gestión de Calidad.
Aprobado por: Depto. Control Escolar/ Depto. Apoyo al Posgrado.

Código: DO-SEE-FO-16
Actualización: 00
Emisión: 17/05/19

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Consejo Nacional de Humanidades Ciencias y Tecnologías (CONAHCYT) y a la Universidad Autónoma de Aguascalientes por brindarme la oportunidad de cumplir una meta profesional.

Al Centro de Educación Media de la UAA plantel Oriente, a la Coordinadora Marcela Segura por su apoyo y gestión para poder realizar este trabajo en sus instalaciones, apoyarme en todo momento y permitirme colaborar en sus labores. A las y los tutores de la institución que mostraron una disposición increíble para realizar este trabajo regalándome de su valioso tiempo.

A la Dra. Cecilia Macías por acompañarme desde el día 1, darme consejos, claridad en mi trabajo, así como escuchar y responder mis mensajes sin importar la hora; al Dr. David Páez por regalarme de su tiempo y orientarme con su experiencia; al Dr. Rubén Villavicencio por aceptar participar en este proyecto y darme comentarios que permitieron realizar este trabajo de la mejor manera.

A mis profesores, Dr. Salvador Camacho, Dra. Ruby Peniche, Dra. Victoria Marfileño, Dr. Matías Romo, Dr. Daniel Eudave, Dra. Guadalupe Cuellar, Dra. Guadalupe Pérez por transmitirme el amor por la investigación educativa y sembrar en mí el interés por seguir aprendiendo.

A mis compañeros de la Maestría generación 2021-2023 por el apoyo en cada clase, trámite administrativo y emocional, el contar con ustedes hizo más fácil este camino.

A mi familia Claudia, Ulises, Ian, que siempre han sido un punto medular en cualquier cosa que hago, su apoyo incondicional y educación forman lo que actualmente soy.

A Debs y Charlie por apoyarme como siempre lo han hecho, por nunca dudar de mí, de mi capacidad y por darme ánimos para seguir. A mis mejores amigas Susy y Arantza, por estar en todo el proceso y desde antes, gracias por apoyarme y escucharme.

DEDICATORIAS

A mi mamá, por siempre ser mi hombro de lágrimas cuando sentía que no podía más y darme esas palabras precisas que me hacían fuerte.

A mi papá, por apoyar cada locura que se me ocurre y ser mi fortaleza que me ayuda a seguir de pie y nunca sentirme sola.

A mi hermano, por estar conmigo en cada momento siempre con una sonrisa, cuidando cada paso que doy y extendiéndome la mano dispuesto a ayudarme en cualquier momento.

A mis amigas y amigos que en este camino estuvieron apoyándome, mandándome mensajes de apoyo y ánimo, viviendo cada semestre entre risas y lágrimas, escuchándome en momentos no tan buenos y en aquellos que creía cambiaría el rumbo de mi vida, ustedes saben quiénes son.

Gracias.

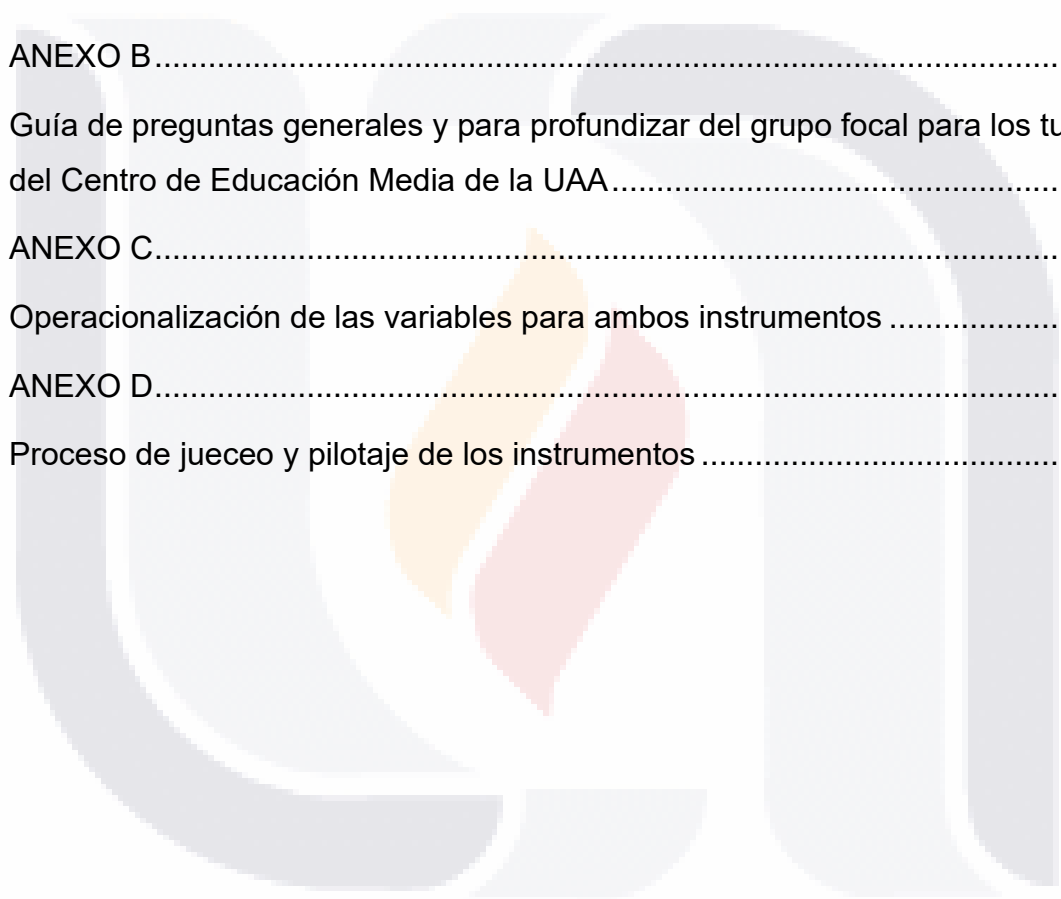
ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	1
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1 Problematización	12
1.1.1 La contingencia sanitaria contra el COVID-19 y la educación mundial..	12
1.1.2 La Educación Media Superior en la pandemia	14
1.1.3 Retos y consecuencias en la educación. La orientación educativa y la tutoría	17
1.1.4 El papel de la tutoría.....	19
1.2 Ubicación teórica en una línea de investigación y contexto.....	22
1.3 Antecedentes	22
1.4 Objetivos y preguntas de investigación.....	26
1.5 Justificación	27
CAPITULO 2. MARCO CONCEPTUAL	29
2.1 Orientación Educativa.....	29
2.2 La tutoría.....	33
2.2.1 Áreas de intervención de la tutoría	35
2.2.2 Modalidades	37

2.2.3 El papel del tutor.....	41
2.2.4 Plan de acción tutorial	42
2.2.5 Evaluación de la tutoría	45
CAPITULO 3. MARCO CONTEXTUAL.....	50
3.1 La Normativa en Educación Media Superior sobre los programas de Orientación Educativa y Tutoría.....	50
3.2 Programas Nacionales.....	54
3.2.1 Construye-T.....	54
3.3 La tutoría en Bachilleratos Generales.....	55
3.3.1 <i>Telebachilleratos Comunitarios</i>	55
3.3.2 <i>Universidad Autónoma de Aguascalientes</i>	58
CAPITULO 4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	67
4.1 Tipo de diseño de investigación.....	67
4.2 Unidades de observación o sujetos participantes.....	68
4.3 Técnicas de obtención de información.....	70
4.4 Obtención de datos.....	72
4.5 Modelo del plan de análisis.....	74
4.6 Consideraciones éticas.....	76
CAPITULO 5. RESULTADOS	77
5.1 Estrategias y recursos	78
5.1.1 Para las distintas fases de la acción tutorial	78
5.1.1.1 <i>Diagnóstico</i>	78
5.1.1.2 <i>Implementación</i>	79
5.1.1.3 <i>Recursos en la implementación</i>	83

5.1.1.4 Evaluación de la tutoría	85
5.1.2 Nuevas estrategias y recursos para nuevas necesidades.....	87
5.1.3 Nuevas estrategias y recursos para nuevas funciones.....	96
5.2 Valoración de la acción tutorial	100
5.2.1 Implementación	100
5.2.2 Satisfacción	106
5.2.3 Transferencia.....	108
5.2.4 Desempeño del tutor	110
5.3 Otros resultados destacados	112
CAPITULO 6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	116
6.1 El papel de la tutoría en situaciones de emergencia.....	116
6.2 Las TICS como estrategia principal de apoyo a la acción tutorial en las distintas modalidades de implementación	118
6.3 Principales dificultades y apoyos de la acción tutorial	120
6.4 Valoración de la acción tutorial	122
CAPITULO 7. CONCLUSIONES.....	125
7.1 Evaluación de la acción tutorial.....	125
7.1.1 Estrategias y recursos implementados	125
7.1.2 Comparación de las valoraciones de estudiantes y tutores.....	126
7.1.3 Evaluación de la tutoría	127
7.2 Focos de atención en la acción tutorial e institucionales a tomar en cuenta	128
7.3 Aprendizajes sobre lo vivido en la pandemia	129
7.4 Reconocimiento de la acción tutorial en centros educativos.....	131
7.5 Alcances	132

7.6 Limitaciones del estudio.....	133
7.7 Ideas para nuevas investigaciones	134
REFERENCIAS.....	136
ANEXOS	143
ANEXO A.....	144
Cuestionario estructurado	144
ANEXO B.....	152
Guía de preguntas generales y para profundizar del grupo focal para los tutores del Centro de Educación Media de la UAA.....	152
ANEXO C.....	153
Operacionalización de las variables para ambos instrumentos	153
ANEXO D.....	161
Proceso de jueceo y pilotaje de los instrumentos	161

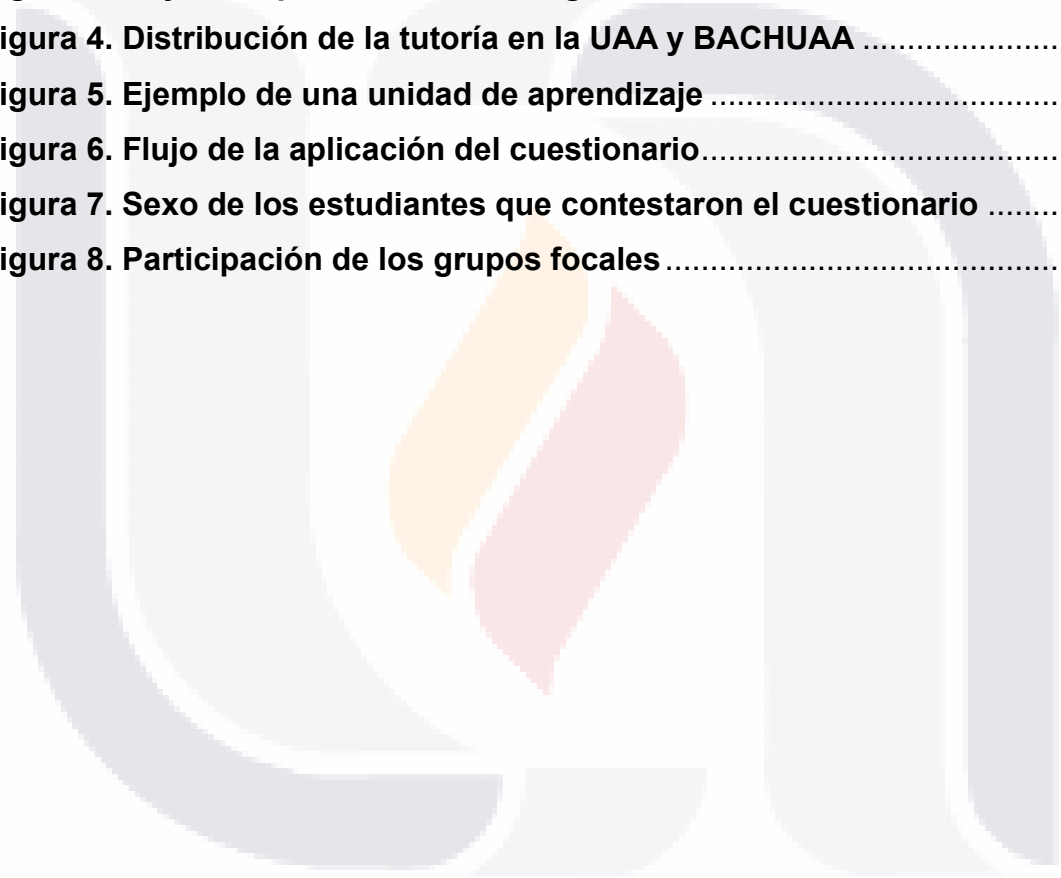


ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estudios realizados sobre tutoría durante la pandemia	23
Tabla 2. Modalidades de la tutoría.....	37
Tabla 3. Modalidades de la tutoría.....	39
Tabla 4. Modalidades de la tutoría.....	40
Tabla 5. Tipo de evaluación de programas	46
Tabla 6. Competencias del Plan de Acción tutorial	63
Tabla 7. Desarrollo de Habilidades en tutoría	64
Tabla 8. Resumen metodológico	69
Tabla 9. Porcentajes y cantidades de la población que contestó el cuestionario .	73
Tabla 10. Estrategias usadas por el tutor – fase de diagnóstico.....	79
Tabla 11. Estrategias usadas por el tutor – fase de implementación.....	80
Tabla 12. Recursos que usaron los tutores.....	83
Tabla 13. Estrategias y herramientas usadas por el tutor – Fase de evaluación..	86
Tabla 14. Necesidades identificadas por los estudiantes	90
Tabla 15. Frecuencias de la escala “Prácticas y valoración de la acción tutorial – Utilidad/ satisfacción”	106
Tabla 16. Frecuencias de la escala “Prácticas y valoración de la acción tutorial - Transferencia de los contenidos y aprendizajes”	108
Tabla 17. Frecuencias de la escala “Prácticas y valoración de la acción tutorial – Desempeño del tutor”.....	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre orientación y tutoría	32
Figura 2. Tipos de evaluación según los elementos del programa	47
Figura 3. Objetivos prioritarios del Programa Sectorial de Educación	52
Figura 4. Distribución de la tutoría en la UAA y BACHUAA	62
Figura 5. Ejemplo de una unidad de aprendizaje	65
Figura 6. Flujo de la aplicación del cuestionario.....	72
Figura 7. Sexo de los estudiantes que contestaron el cuestionario	73
Figura 8. Participación de los grupos focales	74



RESUMEN

La pandemia afectó directamente el sector educativo, trajo consigo un cambio en la enseñanza tradicional a la que estábamos acostumbrados y se implementó una serie de estrategias emergentes haciendo uso de las tecnologías de la información. Muchas de las investigaciones y manuales de acción están orientados a la docencia, sin embargo, la tutoría también tiene un papel importante en las situaciones de crisis como lo fue la pandemia. El objetivo de este estudio es valorar la acción tutorial que se realizó durante el periodo 2020-2022 en Educación Media Superior, específicamente, en BACHUAA oriente a partir de la identificación de las estrategias que se hicieron y las percepciones de estudiantes y tutores ante dichas acciones. Se siguió un modelo mixto con la aplicación de un cuestionario a los estudiantes de último año y una guía de preguntas en un grupo focal con los tutores de la institución. El análisis de los datos arrojó diferentes estrategias entre ellas el uso de plataformas educativas, herramientas para videollamadas y mensajería instantánea para poder comunicarse con los estudiantes y los docentes. En los resultados se puede ver cómo los tutores realizaron diferentes actividades a parte de las habituales para poder ser un enlace entre la institución y los estudiantes e incluso los padres de familia. La valoración de los estudiantes refleja que, así como hay un área de oportunidad con relación a la comunicación o las dificultades que tuvieron con el uso de tecnologías, también se encuentran satisfechos con la labor que realizaron sus tutores ya que mostraron actitudes como empatía, disposición y tuvieron las atenciones pertinentes con ellos para explicar o brindar asesoría individual.

Palabras clave: orientación educativa, tutorizar, asesoramiento, acción tutorial, covid-19

ABSTRACT

The pandemic directly affected the educational sector, bringing about a shift in the traditional teaching we were accustomed to, and implementing a series of emerging strategies using information technologies. Much of the research and action manuals are oriented towards teaching, however, tutoring also plays an important role in crisis situations such as the pandemic. The aim of this study is to evaluate the tutoring action that took place during the 2020-2022 period in Higher Secondary Education, specifically, at BACHUAA Oriente, based on the identification of the strategies that were implemented and the perceptions of students and tutors regarding these aforementioned strategies. A mixed model was followed, with the application of a survey to senior year students and a set of questions to a focus group of the institution's tutors. The analysis of the data revealed the implementation of different strategies, including the use of educational platforms, video call tools, and instant messaging services to communicate with students and teachers. In the results, it can see how the tutors carried out different activities in addition to their usual ones to be a link between the institution and the students and even with parents and their children. The students' evaluation reflects that, just as there are areas of opportunity in relation to the communication or the difficulties they had with the use of technologies, they are also satisfied with the work that their tutors performed, as they showed attitudes such as empathy, willingness and had the appropriate attentions with them to explain or provide individual guidance.

Keywords: educational guidance, tutoring, counseling, tutoring action, covid-19

INTRODUCCIÓN

La reciente pandemia por el virus COVID-19 generó en el sector educativo un cambio de la modalidad de impartición de sus clases, una de las estrategias fue el uso de tecnologías de la información para poder continuar con el proceso educativo. Las problemáticas que se generaron (o aumentaron) a raíz de esto fue el abandono, la reprobación y complicaciones en el bienestar emocional con problemas como ansiedad, depresión o estrés.

Ante esto, algunas organizaciones como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2020) o la Fundación Bertelsmann (2020) señalan la importancia del acompañamiento pedagógico y emocional en las escuelas a través de espacios como las tutorías en donde se pueden dar apoyos a los estudiantes que presenten riesgo académico, de igual forma la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Cultura y la ciencia (UNESCO) (2020) identifica a las instituciones como una estrategia de prevención, monitoreo y acompañamiento para los estudiantes en situaciones de emergencia.

El Acuerdo 442 establece que los Bachilleratos Generales como estrategia para la prevención de la deserción y reprobación deberán de tener un espacio para tutorías en donde se abordarán, además de estos temas, apoyos pedagógicos y psicológicos para los estudiantes. Por otra parte, el Programa Sectorial de Educación el cual se deriva del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 busca consolidar seis objetivos, y, entre ellos, el segundo que habla sobre garantizar una educación de excelencia tiene como estrategia prioritaria el brindar espacios de acompañamiento para disminuir el abandono y mejorar la eficiencia terminal (DOF, 2020). Es decir, que desde la normativa se tienen contemplado los espacios de tutoría para apoyar el rendimiento escolar de los estudiantes para ayudarlos a concluir de la mejor manera el nivel educativo.

Por lo tanto, y con base en la situación actual, las propuestas de la organizaciones y la normativa mexicana, se considera que la tutoría es una estrategia que puede sumar y apoyar en la situaciones de riesgo y problemáticas que se han desarrollado o aumentado a partir de la pandemia, para esto, es necesario identificar qué acciones se están realizando en tutoría y valorar la pertinencia para replicar en otros contextos.

Con base en lo anterior, este trabajo pretende valorar la acción tutorial que se realizó durante el periodo 2020-2022 en un bachillerato general a partir de la identificación de las estrategias y recursos que se implementaron, así como la percepción que estudiantes de último año y tutores del plantel tuvieron respecto a dichas acciones y herramientas.

Este trabajo cuenta con siete capítulos. El Capítulo 1 es el planteamiento del problema, en donde se explora la situación que se vivió en el ámbito educativo a nivel mundial, nacional y local en relación con la pandemia por COVID-19 así como el papel de la tutoría ante situaciones de crisis, se plantean los objetivos de investigación, se presentan algunos trabajos como antecedentes sobre la tutoría en pandemia y la justificación que habla sobre la importancia y relevancia de este tema.

El Capítulo 2 presenta el marco conceptual que aborda el concepto de orientación educativa, tutoría, el plan de acción tutorial, el tutor y la evaluación de la tutoría. En el Capítulo 3, el marco contextual, cuenta con la normativa nacional y los planes de tutoría de los bachilleratos generales y el de la UAA.

En el Capítulo 4 se encuentra el apartado metodológico en donde se describe el enfoque, las técnicas y los instrumentos que se utilizaron para este trabajo, así como las consideraciones éticas. En el Capítulo 5 se presentan los resultados que se obtuvieron a partir del análisis de ambos instrumentos, estos se visualizan con base en las preguntas de investigación y en el Capítulo 6 se discuten los resultados obtenidos a partir de la literatura abordada en capítulos anteriores.

Finalmente, en el Capítulo 7 se hace una reflexión sobre los hallazgos en donde se presentan conclusiones de hacia dónde encaminar la tutoría, cuáles son las futuras líneas de investigación, las limitaciones y cuál fue el aprendizaje que dejó la pandemia que pueda mejorar los procesos de la acción tutorial.



CAPITULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En este capítulo se abordan cinco apartados que desglosan el planteamiento del problema de investigación. Primeramente, la problematización la cual permite dar un contexto de la situación actual, en donde se desarrolla el eje principal de este estudio. Posteriormente, se presenta la línea de investigación a la cual responde dicho trabajo, así como algunos estudios relacionados con lo que se ha realizado en materia de tutoría durante la pandemia como antecedente de esta tesis. La justificación del por qué realizar esta investigación y, finalmente, los objetivos y preguntas de investigación.

1.1 Problematización

El 2020 fue un año que cambió radicalmente la manera de vivir en el mundo, debido al suceso de salud derivado por el nuevo coronavirus SARS-COV2 que pasó de emergencia de salud pública a pandemia (Organización Panamericana de la Salud & Organización Mundial de la Salud, 2021). Las alternativas para evitar la expansión del nuevo virus llamado COVID-19 fueron la cuarentena, el confinamiento y aislamiento, afectando al sector educativo. En este último, las medidas de parte de los gobiernos para impedir o frenar lo más posible la propagación del virus fue el cierre total de las escuelas de los diferentes niveles educativos, concluyendo un ciclo escolar y comenzando uno nuevo a través de una modalidad a distancia implementando distintas estrategias para continuar con los procesos de enseñanza y aprendizaje.

1.1.1 La contingencia sanitaria contra el COVID-19 y la educación mundial

De acuerdo con las Naciones Unidas (2020), para los Gobiernos de todo el mundo, el continuar con el aprendizaje tras el cierre de escuelas se tornó una prioridad, algunos recurrieron a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como la televisión, la computadora o el celular, en donde la mayoría de estas

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

herramientas requieren una conexión a internet, docentes dando clases en línea, y, en zonas donde la conectividad es más limitada se usaron los medios de comunicación como programas de televisión, radio e, incluso, con la distribución de materiales impresos.

En México, por parte de la Secretaría de Educación Pública (SEP) se realizaron tres estrategias principales para continuar con las clases durante la suspensión presencial, el lanzamiento del programa *Aprende en casa*, dirigido a educación básica (preescolar, primaria y secundaria) en donde se veían contenidos relacionados para cada grado escolar en televisión abierta, y, adicional a esto, se podían consultar los videos en la página web de la SEP. La segunda, *Estrategia de educación a distancia: transformación e innovación para México*, se utilizaron *Google for Education* y *YouTube* para ofrecer contenidos educativos, además de brindar capacitaciones y acompañamiento a docentes y padres de familia; la tercera, *Jóvenes en casa*, dirigido a estudiantes de Educación Media Superior con temas sobre enseñanza cognitiva y emocional (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2020).

Sin embargo, en la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) la cual indaga sobre el acceso y uso de las TIC en las personas (a partir de los seis años), que viven en los hogares seleccionados estima que los usuarios que cuentan con internet son del 78.3% en las zonas urbanas, mientras que el 50.4% en el área rural (INEGI, 2021b). Esta información es relevante para el estudio, puesto que las actividades propuestas por el gobierno dependían de una conexión a internet, ya sea a través de wifi o datos móviles, y las estadísticas muestran que no hay una igualdad en el acceso a internet, por lo que este recurso repercute la continuidad o realización de las actividades por parte de los estudiantes.

Ante esta realidad se buscaron distintas estrategias, por ejemplo, en un estudio realizado en una comunidad rural de Yucatán, los profesores entrevistados

comentaron el uso de estrategias mencionadas anteriormente, sin embargo, al identificar deficiencias y problemáticas en ellas como la pérdida de señal o desfase en los contenidos, optaron por el uso de plataformas para hacer videollamadas (como *Zoom* y posteriormente *Meet*), uso de la Aplicación móvil *What's App*, videos de *YouTube* y visitas a los domicilios particulares de los estudiantes que no tenían algún medio de comunicación para proporcionarles cuadernillos de actividades o dar asesorías, incluso solicitaron a los padres de familia que fueran solidarios con otros para compartir la señal de wifi (Marín Che & Pinto Sosa, 2021). Y así como sucedió en este caso, varios docentes tuvieron que buscar alternativas para aquellos estudiantes que no tenían modo de comunicarse.

La pandemia resaltó muchas de las deficiencias que actualmente existen a nivel mundial en el sector educativo. En México, a pesar de la variedad en las alternativas que se ofrecieron para poder continuar con las clases, no se tuvo en cuenta los diferentes contextos sociales que existen en el país, por lo que se llegó a afirmar que “considerar y utilizar las herramientas y estrategias implementadas por el gobierno federal, sólo ampliaría el margen de desigualdad educativa en la comunidad” (Marín y Pinto, 2021, p. 232). Las implicaciones que conllevó implementar la educación obligatoria y superior a distancia fueron muchas, principalmente porque el currículum, en la mayoría de los niveles educativos, está planeado para desarrollarse de manera presencial. La transición a la modalidad virtual no fue la única estrategia, pero se podría decir que fue la más usada para poder continuar con las clases.

1.1.2 La Educación Media Superior en la pandemia

Las consecuencias de la pandemia también llegaron a la Educación Media Superior, en un estudio realizado por Medina-Gual et al. (2021) a una muestra de 39,582 estudiantes y 11,850 docentes de educación media de México, menciona las implicaciones en las dimensiones pedagógicas, psicológicas y tecnológicas que ha tenido la pandemia en este nivel educativo. En la sección pedagógica se obtuvieron resultados relevantes, por ejemplo, que el 40% de los estudiantes manifestaron

tener complicaciones para trabajar las actividades escolares en casa; y el 87% de los estudiantes estaban preocupados por tener pérdida de aprendizaje y su impacto al momento de transición al siguiente grado escolar o nivel educativo. En cuanto a la dimensión psico-afectiva, la encuesta indica que 43% de los estudiantes manifestaban vivir “en un estado de intranquilidad frecuente” como consecuencia de la pandemia, y el 24% dice tener una “sensación de desánimo hacia el futuro”. Además, se identificaron situaciones de estrés, enojo, y complicación para enfrentar la demanda emocional que ha desembocado a raíz de la pandemia. Finalmente, en la dimensión tecnológica uno de los obstáculos más recurrentes fue el acceso a internet, la mayoría de los encuestados (estudiantes y profesores) manifestaron tener una conexión inestable.

De este mismo estudio, 70% de los docentes manifestaron estar preocupados por las condiciones académicas desiguales, 67% por una posible deserción escolar, y 42% por la regularización de los aprendizajes; además, los profesores reportaron tener niveles altos de estrés e intranquilidad, con base en los resultados del estudio anterior, se puede decir que la pandemia repercutió en todos los agentes de la educación, no solo en los estudiantes. (Medina-Gual et al., 2021).

Las preocupaciones de los profesores del estudio sobre la posible deserción escolar se ven reflejadas en las estadísticas de ingreso en ciclos escolares anteriores y aquellos que fueron afectados por la pandemia. En relación con esto se tiene que:

La matrícula en Educación Media Superior en México en el ciclo escolar 2019-2020 fue de 5,144,673 alumnos y para el inicio del ciclo 2020-2021 es de 4,344,673 por lo que se registra la pérdida estimada de 800,000 jóvenes, lo que representa un 15.55% en deserción (CEPEM-CEPES, 2021).

Con base en lo anterior, se puede visualizar una pérdida bastante considerable en el ciclo escolar afectado por la pandemia (2020-2021) en comparación del ciclo anterior.

En el contexto local, el Instituto de Educación de Aguascalientes (IEA) diseñó una infografía en donde se plasmaron datos estadísticos y algunos indicadores sobre la Educación Media Superior (EMS). Los datos muestran que hay una diferencia de aproximadamente 600 alumnos egresados entre el ciclo escolar 2018-19 y 2019-20, año en el que ya se encontraban en cuarentena por consecuencia del COVID-19. Entre el fin del ciclo 2019-20 y el inicio del ciclo escolar 2020-21 indican un 11.61% de abandono escolar y 9.03% en reprobación (IEA, 2021a).

En el documento “Cifras de la Educación”, también elaborado por el IEA, se presentan datos referentes al inicio del ciclo escolar 2020-2021 de los distintos niveles educativos. En el caso de la Educación Media Superior, presenta el número de estudiantes que ingresaron a primer semestre, se identifica una diferencia negativa en donde hubo una diferencia de 1,500 alumnos menos de nuevo ingreso entre el ciclo escolar 2019-20 y 2020-21, este último ciclo es en donde se registra menor cantidad de estudiantes que ingresaron desde lo registrado en el 2014-15 (Instituto de Educación de Aguascalientes, 2021b).

En el Panorama Educativo de México, elaborado por el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, menciona que “la meta establecida es lograr una cobertura total en el ciclo 2020-21” en EMS (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, 2019, p.133), sin embargo, los datos arrojados por el IEA muestran una disminución, en el ciclo escolar 2019-20 se tuvo una cobertura del 76.12%, y, en el ciclo 2020-21 es del 73.04% (IEA, 2021b), por lo que la pandemia afectó la meta de tener una cobertura completa para dicho ciclo escolar.

En el caso del Bachillerato de la Universidad Autónoma de Aguascalientes (BACHUAA), el abandono por cohorte generacional de los que ingresaron en el semestre agosto-diciembre del 2019 (los cuales se encontraban en segundo semestre cuando fue el confinamiento por pandemia) tuvo un aumento significativo del 8.60% en comparación con el de 2018, de 5.87%, además, los estudiantes que entraron en el 2020 en el auge de la pandemia tuvieron 6.71% de abandono, también mayor al del año 2018. En cuanto a la reprobación, en el primer semestre

de 2019 se presenta un porcentaje de 2.99%, mientras que en segundo semestre subió a 3.93%, de igual manera hubo un aumento durante el primer semestre de 2021 subiendo a 4.48% (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2021).

La desigualdad, cobertura, reprobación, abandono en las instituciones de EMS son problemáticas que siempre han existido, sin embargo, se han agudizado durante el tiempo que estuvieron las diferentes modalidades que fueron implementadas por las instituciones para disminuir los contagios por COVID-19., y estos son retos que deberán trabajarse ahora más que nunca en el nuevo regreso a la presencialidad.

1.1.3 Retos y consecuencias en la educación. La orientación educativa y la tutoría

Con base en lo descrito en el apartado anterior podemos identificar un futuro bastante retador para la educación, hay un desafío para continuar y adaptarse a la nueva normalidad enfrentando las consecuencias que la pandemia desató. El Banco Interamericano de Desarrollo (2020) identifica dos vertientes, la académica y la económica, que repercuten en la educación. La primera relacionada con las desigualdades en la capacidad de los sistemas educativos para adaptarse al contexto no presencial, en las condiciones del aprendizaje en los hogares y en la capacidad de los estudiantes para adaptarse a la modalidad no presencial. En cuanto a lo económico, presenta dos problemáticas: los costos relacionados con la educación son altos para las familias, y los estudiantes pueden empezar a trabajar para apoyar la economía familiar. Sumado a la desigualdad social y la pobreza, ambas vertientes pueden repercutir en que alrededor de 811 mil jóvenes entre los 15 y 17 años dejarían de asistir a la escuela como consecuencia de la pandemia (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020).

La UNESCO, citado por Naciones Unidas (2020), calculó que más de 20 millones de entre niños y jóvenes estarían en condiciones de abandonar sus estudios por cuestiones económicas derivadas de la pandemia, además, el cierre de las escuelas también tiene sus afectaciones en los servicios sanitarios y

psicosociales, señalando que estas instituciones también son una estrategia para prevenir y acompañar a los estudiantes (Naciones Unidas, 2020).

En el contexto mexicano, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) realizó la Encuesta para la Medición del Impacto COVID-19 en la Educación (ECOVID-ED) a una muestra de población de 3 a 29 años de edad y, con ella, se indagó sobre los retos a los que se enfrentó el país en los ciclos escolares 2019-2020 y 2020-2021 por la cancelación de las clases presenciales. Entre los datos obtenidos se mencionaron algunas de las desventajas de tener las clases a distancia o virtuales, como son “no se aprende o se aprende menos que de manera presencial” y “falta de seguimiento al aprendizaje de los alumnos” (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2021, p.32).

Por otra parte, un estudio realizado por la Fundación Bertelsmann en conjunto con D'EP Institut en España, analiza las consecuencias en materia de orientación académica generadas por el COVID-19, y señala que uno de los retos más importantes para los orientadores a raíz de la contingencia sanitaria radicaría en el acompañamiento emocional a los estudiantes y a sus familias (Fundación Bertelsmann, 2020).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) señalaba que se debía garantizar el bienestar emocional y físico de los niños y jóvenes, pues la pandemia, como ya se mencionó anteriormente, expuso a la población en general a situaciones de angustia, ansiedad y estrés, por lo que se veía como una necesidad primordial atender esta área.

Si bien el confinamiento da a los niños la oportunidad de pasar tiempo con su familia, también puede agravar el estrés familiar. Han aumentado las denuncias de violencia doméstica. Para los niños cuya escuela era un refugio alejado de un hogar en el que imperan los abusos o la violencia, y para los niños sin hogar, el cierre de las escuelas causó efectos que se sumaron al estrés que ya experimentan a diario (OCDE, 2020, p.7).

La pandemia permite a los académicos, profesionales de la educación, investigadores y cualquier agente relacionado con la educación una pauta para la reflexión, sobre cuáles han sido las implicaciones más fuertes que ha tenido el COVID en el sector educativo, no solo fue y está siendo la implementación -obligada- de las TIC en las escuelas, la poca o nula capacitación de docentes y estudiantes (y sus familias) para tomar las clases, la falta de equipamiento de las escuelas y los hogares para aplicar una modalidad híbrida, el impacto socioemocional en los docentes y estudiantes ante el confinamiento, el desequilibrio económico que repercute en la educación al presentarse un rezago o abandono por parte de los estudiantes al verse en la necesidad de laborar para sostener o apoyar la economía familiar, situación de violencia en las casas, etc.

Ante estas problemáticas, y resaltando lo propuesto por la Fundación Bertelsmann, es necesario que las escuelas brinden espacios de acompañamiento para los estudiantes o reforzar los dedicados a la tutoría, la cual tiene como finalidad atender los aspectos emocionales y académicos de los estudiantes. Estas áreas abarcan las dificultades o el rezago en el aprendizaje, la deserción y el acompañamiento socioemocional, situaciones que se incrementaron a raíz de la pandemia.

1.1.4 El papel de la tutoría

El desbalance emocional que la pandemia impactó en toda la gente y los problemas económicos que se han derivaron y que afectaron indirectamente en la educación de los niños y jóvenes se manifestaron en el sector educativo a través de la reprobación, el abandono, afectaciones en la salud mental, y la falta de continuación en los siguientes niveles educativos.

Para atender dichas problemáticas, una de las soluciones que propone el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para mitigar los efectos de la crisis en la educación, -entre otros-, es “fortalecer los sistemas de gestión para acompañar las trayectorias educativas”, en donde a través de las instituciones que brindan tutorías

den apoyos especializados a los estudiantes que pudieran presentar riesgo de abandono (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020, p.13).

Los centros escolares no solo son lugares de formación, sino también de apoyo al bienestar emocional de los estudiantes, brindando espacios como la tutoría para abordar temas académicos como la prevención del abandono y el rezago, así como aspectos personales de los estudiantes que puedan repercutir en lo académico, las escuelas se tornan un espacio seguro para ellos en donde se pueden identificar conductas o factores de riesgo como los ya mencionados, “en situaciones de emergencia, las escuelas son un lugar fundamental para el apoyo emocional, el monitoreo de riesgos, la continuidad de los aprendizajes y el apoyo social y material para las y los estudiantes y sus familias” (CEPAL-UNESCO, 2020, p. 14).

Es importante identificar qué acciones se han realizado a nivel mundial, nacional y local para poder analizar los resultados de su implementación la pertinencia de replicarlas en otros contextos. La tutoría es una parte de la orientación, en donde su finalidad es el desarrollo integral del alumno, apoyarlo en su desarrollo individual, emocional, su orientación profesional y académico (Bisquerra, 2012). Aunque es una herramienta fundamental, en algunas ocasiones no es tomada en cuenta o no se realizan las actividades propias de ella, sino como una extensión de alguna otra materia. El nivel medio superior es donde termina la educación obligatoria en México, por lo tanto, es aquí en donde se prepara a los jóvenes para continuar con sus estudios, o prepararlos al mundo laboral, por lo anterior es importante atender a los estudiantes de este sector (INEE, 2018).

El deterioro emocional que ha traído la pandemia es innegable, las consecuencias y retos que trajo a la educación también es una oportunidad para cambiar el sistema tradicional a través de la implementación de otras herramientas, revalorizar a la tutoría y replantear contenidos y evaluaciones en general que permitan apoyar a los estudiantes, es una oportunidad “para repensar las

respuestas educativas, tratando de que sean más equitativas y generen aprendizajes más valiosos” (Monereo, 2021, p. 11).

Sumado a lo anterior, “la tutoría (...) es un concepto interesante y detonador de inquietud investigativa” (González-Palacios y Avelino, 2016, como se citó en Díaz, 2021), y se volvió más necesaria en el contexto de la actual pandemia; en otras palabras:

Mientras las actividades académicas intentaban sobrevivir con muchos esfuerzos en un escenario tan inesperado como incierto, la tutoría se volvió más necesaria que nunca. Los alumnos que participaban en procesos académicos que habían sido migrados a entornos virtuales, seguían requiriendo un acompañante, un orientador, un guía. Por su parte, la sociedad estremecida por los efectos de la pandemia reflejaba dolor, miedo, incertidumbre y estrés (Díaz, 2021, p.5).

La pandemia trajo consigo un futuro incierto en la educación, generando sentimientos y emociones negativas en los estudiantes, evidenciando la importancia del acompañamiento que hace la tutoría, así como las acciones que realiza como apoyo académico (Vásquez-Villegas, 2021).

Por lo tanto, es importante reconocer los trabajos que se han realizado en tutoría, ver de qué manera se han adaptado durante estos dos años, qué necesidades han detectado, cómo han hecho la intervención, si ya existían programas y si realizaron adecuaciones, o si crearon uno en vista de las necesidades emergentes que surgieron a partir de la pandemia. Han sido muchas las técnicas y herramientas que han usado de manera emergente para poder dar cumplimiento con el programa de tutoría, sin embargo, también es necesario identificar cuáles de estas estrategias han sido exitosas para ser replicables.

1.2 Ubicación teórica en una línea de investigación y contexto

Este estudio pertenece a la Línea de Generación y Aplicación del Conocimiento de “Competencias intelectuales y académicas básicas en Educación Media Superior y Superior”, de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. La temática se inserta en esta área por el apoyo que ofrece la tutoría al desarrollo de las competencias básicas que se adquieren durante toda la formación académica de los estudiantes, especialmente en Educación Media Superior, que es el nivel educativo en donde se pretende realizar la investigación. La tutoría brinda apoyo y orientación académica para el correcto desarrollo de las habilidades y conocimientos necesarios para que los estudiantes puedan desarrollarse en todas sus dimensiones durante su periodo escolar.

De igual manera, el estudio presentado está ubicado dentro del Área Temática 4 del Consejo Mexicano de Investigación Educativa (COMIE), Procesos de Aprendizaje y Educación, específicamente en la línea temática 9 “Orientación, tutoría y servicios educativos”, ya que, el contexto que se pretende abordar es en el programa de tutoría del Centro de Educación Media de la UAA.

1.3 Antecedentes

Durante la pandemia, dada a partir de la COVID-19, se realizaron diversos trabajos y adecuaciones en la implementación de la acción tutorial en los estudiantes. En la Tabla 1 se presentan algunas investigaciones que se han realizado en el periodo 2020-2022 sobre las aplicaciones de la tutoría a nivel mundial y nacional:

Tabla 1. Estudios realizados sobre tutoría durante la pandemia

Autores	Nombre del estudio	País y año	Nivel educativo	Tipo de estudio	Principales hallazgos
Morares de Luna et al. (2021)	Gestión de la acción tutorial en la universidad de Córdoba.	España, Córdoba (2021)	Superior	Cuantitativo experimental	Hubo un aumento en la tutoría individual y colectiva, las videoconferencias tomaron mayor importancia durante el confinamiento; se capacitó a los docentes en el uso de las TIC para poder incorporarlas a la tutoría.
Calzadilla & Luis (2020)	Tutoría de tesis de pregrado desde WhatsApp, asunción necesaria que deja el COVID-19.	Cuba, La Habana (2020)	Superior	Cualitativo	Los estudiantes están satisfechos y valoran como útil la experiencia, hubo mayor relación entre docentes y tutorados y What's App se convirtió en un medio de comunicación que facilitó el proceso de construcción y entrega del documento.
Vásquez-Villegas (2021)	Acompañamiento socioemocional en pandemia: tutorías PACE a estudiantes de cuarto año medio.	Chile (2021)	Media superior	Mixto	El acompañamiento aportó a la toma de decisiones y al proceso de autoconocimiento por parte de los estudiantes.
Díaz (2021)	Administración de la práctica tutorial en tiempos del COVID-19: Atendiendo las necesidades especiales de los alumnos universitarios a través de la tutoría en línea.	México, Tamaulipas (2021)	Superior	Cualitativo - estudio de caso	Estudio que aún no presenta resultados, solo el proceso para implementar el software adicional a Teams para realizar la acción tutorial.
Hernández (2021)	La tutoría integral como estrategia educativa, para favorecer los procesos de aprendizaje y desarrollo integral de los alumnos de la ENSVMT, en tiempos de pandemia.	México, Edo. México (2021)	Superior	Cualitativo – investigación acción	Fue una propuesta innovadora que trabajó lo pedagógico y socioemocional, los estudiantes manifiestan haber superado problemáticas que enfrentaron a raíz de la pandemia por el apoyo por parte de sus tutores.

Luna et al. (2021)	La tutoría con estudiantes del Colegio de Ciencias y Humanidades en el contexto de pandemia. Una experiencia de encuentro en la virtualidad.	México Cd. de México (2021)	Medio Superior	Logró construir un espacio de socialización y escucha para los estudiantes en donde podían expresarse e intercambiar experiencias con otros en la virtualidad.
-----------------------	--	-----------------------------------	----------------	--

Nota. Elaboración propia



Adicional a lo anterior, en España, el Gobierno de Canarias (2020) presentó un informe con las orientaciones para adaptar un Plan de Acción Tutorial (PAT) para el curso 2020-2021, el cual se desarrolló a partir de la contingencia sanitaria y en donde la educación se estuvo impartiendo a través de un modelo semipresencial o a distancia. Las modificaciones en el PAT se abordaron en las siguientes áreas:

- Acogida e integración del alumno.
- Salud y autocuidado.
- Gestión de las emociones.
- Estrategias y técnicas para el aprendizaje autónomo.
- Tecnologías de la información y la comunicación.
- Participación de la familia.

En Aguascalientes se han realizado diferentes estudios sobre la implementación de la tutoría en diferentes subsistemas del estado, así como la percepción de los estudiantes en torno a la práctica de la tutoría. En el realizado por Macías et al. (2021) se hace un análisis de lo establecido en los lineamientos oficiales y la percepción de los estudiantes y docentes, haciendo una comparativa de dicha información.

Esta investigación pretende indagar lo que se ha realizado en tutoría durante y después de la pandemia en el Centro de Educación Media de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. Es un primer acercamiento en donde el objetivo es describir las estrategias que se realizaron de manera emergente durante la contingencia sanitaria por COVID-19 para implementar el programa de tutoría, tomando en cuenta también la opinión de los estudiantes respecto a las acciones que realizaron sus tutores, y la valoración de estos últimos con relación a sus actividades durante el periodo de 2020-2022.

1.4 Objetivos y preguntas de investigación

Objetivo general

Evaluar la acción tutorial que se realizó durante el periodo 2020-2022 en BACHUAA oriente, a partir de la percepción de estudiantes de último año y tutores del plantel.

Objetivos particulares

Describir las estrategias y recursos que se implementaron durante la contingencia sanitaria por COVID-19 para llevar a cabo la acción tutorial en BACHUAA plantel oriente.

Comparar las valoraciones que tienen los estudiantes y tutores sobre la acción tutorial realizada en el periodo 2020-2022.

Preguntas de investigación

- ¿Qué estrategias y recursos implementaron los tutores para llevar a cabo la tutoría en BACHUAA durante la contingencia?
- ¿Cuál es la valoración que los estudiantes de último año de BACHUAA plantel Oriente dan sobre las estrategias implementadas por sus tutores para cumplir con el programa de tutoría?
- ¿Cuál es la valoración que los tutores de BACHUAA dan sobre las estrategias que implementaron para dar cumplimiento al programa de tutoría durante el periodo 2020-2022?

1.5 Justificación

Las prácticas que se realizan dentro de la tutoría son un área de oportunidad para explorar, así como las estrategias que realizan los profesionales que la llevan a cabo en los distintos niveles educativos y la capacitación que reciben o no para realizar esta labor.

López (2017, como se citó en Díaz, 2021, p. 3) “identifica a la tutoría como un tema de investigación actual desde diversos ángulos y con variadas concepciones y objetivos”, en donde se pueden abordar las diferentes dimensiones del ser humano: personal, social, académica y profesional.

Tomando en cuenta lo anterior, la tutoría es un área que apoya a la educación al centrarse en la educación integral del alumno y el desarrollo de competencias. De acuerdo con lo anterior, la tutoría debería ser de interés para el investigador puesto que por las áreas de intervención que tiene, presenta un apoyo a las problemáticas desarrolladas por la contingencia derivada del COVID-19.

Lo expuesto hasta ahora pone de manifiesto la necesidad no solo de reflexionar y analizar la situación actual, sino también de investigar y proponer alternativas eficientes en materia de tutoría. Fueron dos años de aplicación de diferentes estrategias y acciones como las revisadas anteriormente, que han sido aplicadas con base en ensayo y error, por lo que ahora podemos tener un panorama más tangible sobre lo que ha funcionado y lo que no, qué acciones implementadas que se están aplicando en otros países puede funcionar en México, y de lo que localmente ya se está realizando tuvo o ha tenido buenos resultados hasta el momento.

El nivel de intervención que tiene la tutoría en las distintas áreas de desarrollo del ser humano resalta la importancia de este elemento, demostrando que es un soporte no solo para la cuestión académica, sino también en la personal, social y la orientada a la toma de decisiones. Por lo tanto, es importante reconocer la tutoría como un apoyo para los estudiantes, más durante contextos inesperados como lo

fue la pandemia por COVID-19, que generó incertidumbre en la vida de todas y todos.

En la actualidad, la tutoría es un área de oportunidad para el investigador puesto que aún hay pocos estudios dentro del tema o desconocimiento en torno a la aplicación o generalización de un programa para las instituciones educativas, ya que hay distintas formas de concebirla y esto puede llevar a que no logren buenos resultados (Martínez Valencia, 2014).

Este estudio pretende indagar sobre las estrategias que los tutores han implementado, qué herramientas han utilizado, cómo realizaron las adecuaciones o mostraron flexibilidad con el programa de acción tutorial, dando un abanico de opciones para que otras instituciones de educación media superior puedan replicar y fortalecer sus prácticas de tutoría. Además, de cómo los estudiantes de bachillerato han percibido estas actividades, evaluándolas y señalando las más adecuadas para ellos.

CAPITULO 2. MARCO CONCEPTUAL

En este capítulo se presentan los conceptos que permiten comprender de mejor manera a la tutoría, de qué teoría se desprende, las diferentes definiciones que tiene, cuáles son sus áreas de intervención, sus modalidades y las funciones que deberá realizar el tutor, así como lo que es el Plan de Acción Tutorial (PAT) sus elementos y algunas consideraciones. También, al final se aborda un apartado sobre la evaluación que deberá de considerarse en los programas de tutoría.

2.1 Orientación Educativa

La Orientación Educativa es “un proceso cíclico de acción y reflexión que implica una continua definición de acciones y estrategias que responden a las necesidades, expectativas y motivaciones del individuo en las diferentes etapas de su desarrollo” (Olmos, 2020, p.19), en donde incluye a la tutoría y la acción tutorial como parte de las actividades para trabajar la orientación.

Bisquerra (2012) señala los cambios que ha sufrido este término a lo largo de los años, pasando de orientación profesional y *vocational guidance* hasta su conceptualización como orientación psicopedagógica. Bajo este concepto, el autor la señala como un proceso de acompañamiento a las personas a lo largo de la vida, trabajando en todas las esferas en las que se desarrolla. Por su parte, la ANUIES (2011) también menciona sobre los cambios que ha sufrido el término de orientación psicopedagógica, y cómo aborda también el involucramiento de los agentes educativos para lograr mejores resultados.

Parras et al. (2008) abordan la finalidad de la orientación como el desarrollo integral de los estudiantes, siendo un proceso de ayuda y de intervención en los diferentes ámbitos de la persona.

Estos autores comparten la idea de que la Orientación Educativa o Psicopedagógica es un proceso de ayuda que se hace durante toda la vida, busca

el desarrollo integral de la persona y cuenta con la participación de padres de familia, docentes y estudiantes para lograrlo.

Para trabajar la orientación educativa se tienen diferentes áreas de intervención, Bisquerra (2012) presenta las siguientes:

- Orientación profesional.
- Orientación en los procesos de aprendizaje.
- Atención a la diversidad y escuela inclusiva.
- Prevención y el desarrollo humano.

Mientras que Pérez-Juste (2010) citado por Medina et al. (2018), identifica tres áreas en donde trabajan las necesidades de los estudiantes a través del trabajo individual y grupal:

- Vocacional
- Personal
- Académica

En el área vocacional buscan el desarrollo de la toma de decisiones, analizar el perfil de habilidades e intereses y la elección de un trabajo o el continuar con los estudios. En el área personal, se busca el desarrollo integral de los estudiantes, la inteligencia emocional y mejorar el desarrollo social. Mientras que, en el área académica, el trabajo lo realizan a través de la tutoría, trabajando los problemas escolares, desarrollo de habilidades, adaptación al contexto escolar y el aprendizaje en general (Medina et al., 2018). Por su parte, Olmos (2020) identifica cuatro áreas de intervención las cuales son similares a las planteadas por Medina, sumando el término *profesional* a la vocacional, y agregando una cuarta llamada *educativa/formativa*.

Estas últimas dos propuestas coinciden por lo planteado por Bisquerra a pesar de tener nombres distintos, los autores incluyen diferentes esferas del

desarrollo de los estudiantes con la finalidad de que la orientación educativa trabaje de manera integral y no aislada, además, para trabajar estas esferas del desarrollo humano es necesario el trabajo interdisciplinario de diferentes agentes educativos como el orientador, el tutor, el profesorado y familia cuando se desarrolla en un contexto escolar (Bisquerra, 2012).

En su artículo sobre modelos de intervención de la orientación educativa, Cinta (2020) señala el modelo clínico, el modelo de consulta y el modelo de intervención psicopedagógica por programas partiendo de teorías organizativas, siendo que el primero se volvió obsoleto al no poder enfrentar las necesidades sociales actuales, y señalando al tercero como aquel más adecuado pero que presenta una serie de dificultades. Mientras que Sánchez (2020) menciona los modelos señalados por Cinta, el de programas, consulta y consejo, remarcando que en ocasiones se presentan de forma mixta y es necesario adaptarlos según las necesidades que se presenten.

Por su parte, Parras et al. (2008) integran aquellos que están consensuados por diferentes autores en su documento, en donde menciona:

- Modelo de *counseling* o consejo
- Modelo de consulta
- Modelo de programas
- Modelo de servicios
- Enfoque tecnológico

La ANUIES (2011) menciona solo tres, el modelo clínico de intervención directa-individualizada, el modelo de intervención por programas y el modelo de consulta. En donde el primero tiene un enfoque terapéutico, el segundo tiene una orientación preventiva escolar y de desarrollo integral, mientras que el tercero desarrolla un plan de acción para apoyar a los estudiantes en el desarrollo de ciertos objetivos. Son solo tres años de diferencia entre ambos documentos, sin embargo,

son modelos que, con otro nombre, atienden o hacen referencia al mismo estilo de intervención.

A pesar de tener diferentes nombres, los modelos de orientación educativa descritos coinciden en el tipo de atención que se le da a una persona, en buscar el desarrollo integral involucrando las diferentes esferas de la vida personal.

Entonces, ¿cuál es la relación entre la orientación educativa y la tutoría? “La tutoría como campo metodológico y estrategia general de acción de la Orientación, comparte con este enfoque sus principios, sus dimensiones y ámbitos de intervención” (ANUIES, 2011, p.32), y en la Figura 1 se presenta un diagrama de Venn de la relación entre ambos conceptos:

Figura 1. Relación entre Orientación y Tutoría



Fuente: Recuperado de: ANUIES (2011, p. 32)

Para Bisquerra (2012), la tutoría es un área que se desprende de la Orientación Educativa cuya finalidad también es el desarrollo integral del individuo, los objetivos de la orientación y los de la acción tutorial son los mismos, se tiene que intervenir en la integración del estudiante en su grupo y abordar los aspectos académicos, pero sin dejar de lado los personales, favorecer su autonomía, orientación profesional y su desarrollo.

Por lo tanto, la tutoría es una estrategia de trabajo de la orientación y comparten los mismos objetivos como, la inclusión, las competencias básicas y el proceso de toma de decisiones, así como el desarrollo integral de los estudiantes.

2.2 La tutoría

En este apartado se identifica principalmente algunas definiciones que construyen diferentes autores sobre este concepto, su objetivo y los elementos básicos para el desarrollo de la tutoría como son las áreas de intervención, las modalidades en que se implementa, el papel del tutor y el plan de acción tutorial.

La tutoría es una de las formas de operar de la Orientación educativa, que consiste en el proceso de acompañamiento personal y académico de los estudiantes para favorecer su integración, mejorar su trayectoria y facilitar su egreso del nivel educativo que cursan, coordinando para ello la asesoría académica que puedan brindar los profesores expertos en las distintas disciplinas y el apoyo que dan otros alumnos como mediadores pares (Macías et al., 2021, p.13).

Para Martínez Valencia (2014) la tutoría es un apoyo que se brinda por parte y dentro de las instituciones educativas para la atención de sus estudiantes, además busca el desarrollo de las competencias básicas.

García-Córdoba et al. (2018) señala que una de las funciones de la tutoría es apoyar a la formación integral de los estudiantes que, además de saber enfrentar los retos puedan participar en la construcción de un mejor país y, por ende, de una mejor sociedad. Mientras que para Molina, (2004) la tutoría debe, además de la formación integral que han mencionado otros autores también debe desarrollar un aprendizaje autodirigido.

“Hablar de tutoría es hablar de guiar, ayudar, asesorar, orientar, poner límites, pero, sobre todo, de estar” (Giner & Puigardeu, 2014, p.24), es decir, acompañar y estar presente en la vida de las personas, en estos espacios se debe desarrollar un

ambiente en donde la figura que lleva a cabo la tutoría se encargará de desempeñar estas funciones en su grupo, de alcanzar las metas que se establecieron, y las actividades que se mencionan a lo largo de este apartado.

Con base en las aportaciones de los diferentes autores, podemos identificar algunas particularidades que tienen en común como es el desarrollo integral de los estudiantes, la tutoría la ven como un proceso de acompañamiento en donde se orienta, se asesora y se apoya a los jóvenes, se busca que sean ciudadanos comprometidos con la sociedad y que desarrollen las competencias básicas para su incursión en el mundo.

La tutoría en Educación Media Superior apoya a los estudiantes en diferentes esferas de su vida, en esta práctica los alumnos desarrollan desde su desempeño académico, como el trabajo independiente, el fortalecimiento o desarrollo de hábitos y técnicas de estudio, así como su percepción individual y hacia los demás, la convivencia, la orientación vocacional y la toma de decisiones; por lo tanto, y con base en las sugerencias ofrecidas por distintos organismos, la tutoría es una alternativa eficaz para trabajar las áreas que la pandemia ha debilitado. Además, es una estrategia para problemáticas como la deserción, al rezago educativo y la reprobación.

En el Manual 9 “Yo no Abandono”, la tutoría aparece como un acompañamiento hacia el estudiante desde el inicio, hasta el término de sus estudios con el objetivo de atender factores que puedan afectar en su rendimiento académico (Secretaría de Educación Pública, 2014). Además, reconoce el papel de la tutoría como una ayuda de parte del docente hacia un grupo de alumnos para poder terminar su trayectoria académica, menciona cinco áreas de intervención: integración permanencia, rendimiento académico, desarrollo personal, desarrollo vocacional y desarrollo profesional. Cinco ejes de la vida de un estudiante a trabajar durante su paso por la educación media superior. La implementación de esta estrategia junto con el programa Construye-T en los planteles de EMS pretende

trabajar las cuestiones académicas, las socioemocionales y, a su vez, abatir el abandono de los estudiantes, ambos programas se desglosan más adelante.

Los programas de tutoría deben adaptarse a las necesidades o intereses de cada institución, deben partir de algún diagnóstico o investigación y dar un acompañamiento personal y académico a los estudiantes (Molina Bernal, 2012).

“La tutoría es una actividad compleja que escapa a una concepción inmediata, de ahí que su planeación, organización, operacionalización y puesta en marcha, se dificulte. En principio, el problema de su definición es el origen de numerosas confusiones” (García-Córdoba et, 2018, p. 37). Hay diferentes aportaciones que buscan determinar qué es la tutoría, pero, actualmente es un concepto en construcción. Todas las citas anteriores coinciden en que las acciones que realizan en tutoría buscan el desarrollo integral de los estudiantes, repiten una serie de verbos orientados a lo que realiza la tutoría como apoyar, orientar, instruir, educar; todo esto se pretende alcanzar a través de la implementación de un plan de trabajo, con una serie de objetivos establecidos y el uso de diferentes herramientas.

La tutoría es una estrategia de la Orientación Educativa en donde se desarrolla al estudiante en sus esferas académicas, personales y sociales, buscando la inserción a su ambiente escolar y a la sociedad.

2.2.1 Áreas de intervención de la tutoría

Como vimos anteriormente, la tutoría es una estrategia de trabajo de la Orientación Educativa, y por lo tanto comparten los objetivos y las áreas de intervención. Como lo mencionamos al comienzo de este capítulo, Bisquerra (2012) abordó las áreas de intervención de la orientación, y, para él, son las mismas en las que debe de trabajar la tutoría: la orientación profesional, la orientación en los procesos de aprendizaje, la atención a la diversidad y la escuela inclusiva, y la prevención y el desarrollo humano.

Por otra parte, Alguacil de Nicolas et al. (2006) mencionan los ámbitos de intervención del tutor:

- Atención a la diversidad
- Orientación personal, académica y profesional
- Enseñanza de la autonomía y responsabilidad personal
- Participación en el grupo y en la sociedad
- Coordinación académica y administrativa

De igual manera el Ministerio de Educación Republica de Perú (2007) nos menciona otras de las áreas que se pueden trabajar en la tutoría:

- Área personal social
- Área académica
- Áreas vocacional
- Área salud corporal y mental
- Área de ayuda social
- Área de cultura y actualidad
- Área de convivencia y disciplina escolar

Entre estos tres autores podemos identificar similitudes en las áreas de intervención de la tutoría a pesar de cambiar el nombre, por ejemplo, la atención a la diversidad, el apoyo en la orientación profesional y, sobre todo, en aquello que pueda estar repercutiendo directamente en lo académico, como el aprendizaje, la participación o la convivencia escolar. Además, el acompañamiento que se realiza en tutoría es dentro de una institución educativa, por lo tanto, la tutoría también interviene en aquellos aspectos del individuo que puedan relacionarse con su desempeño o desarrollo dentro de su etapa escolar, y, como se exploró en las definiciones sobre la tutoría, busca también el desarrollo integral de los estudiantes participando en otras áreas como la personal, social, vocacional, etc.

El área de salud corporal, mencionada por el Ministerio de Educación de Perú, aborda desde la actividad física, la alimentación, la higiene, la prevención del uso de drogas y salud mental, esta última se deberá identificar para una posible canalización con algún experto dentro o fuera de la institución educativa. En cuanto al área de cultura y actualidad, busca el reconocimiento y reflexión de la cultura y la diversidad por parte del estudiante a través de la construcción de una opinión crítica que le permita involucrarse en “su entorno local nacional y global” (p. 16). Ambas áreas de acción complementan y se pueden trabajar en el espacio de tutoría, ya que, a pesar de no ser mencionadas por los otros autores estas estrategias buscan el desarrollo integral y la adaptación del individuo en la sociedad.

2.2.2 Modalidades

Al hablar de las modalidades de la tutoría se abordan diferentes conceptos y, dependiendo del autor, es lo que se desglosa dentro de este apartado. En algunos se entiende como el modo de intervención, en otros a la población a quien va dirigida, las herramientas que se utilizan, etc. En palabras de Olmos (2020), para determinar las modalidades existen diferentes clasificaciones como las señaladas en la Tabla 2:

Tabla 2. Modalidades de la tutoría

Según su naturaleza	Actividad	Posible presencialidad
Individual	Académico-formativa (tutoría de asignatura)	Presencial
Grupal	Informativo-profesional	Virtual
En parejas o entre iguales	Íntimo-personal	

Nota: Adaptado a partir de Olmos (2020).

Entendiendo las diferentes conceptualizaciones del término *modalidades* en la tutoría, se continuará con la implementación de las Tecnologías de la Información (TIC) en el desarrollo de esta práctica.

Para Giner & Puigardeu (2014) hay tres funciones principales cuando se implementa las TIC, que es brindar información, la comunicación y las actividades. Es importante destacar la aportación que hacen estos autores al dividir el uso de las TIC en tres rubros, ya que se pueden usar diferentes herramientas tecnológicas para brindar información a los estudiantes como links, blogs, páginas de gobierno, etc., para comunicarse, con el uso de redes sociales, correo electrónico, celular, etc., o para hacer actividades, utilizando, por ejemplo, alguna plataforma institucional o incluso redes sociales para interactuar y también estar en comunicación.

En el periodo de la contingencia sanitaria por COVID-19 y la migración de la educación presencial a una modalidad a distancia en donde predominó la virtualidad, se hizo uso de una variedad de herramientas tecnológicas para dar continuidad con las clases, como en la Universidad de Córdoba se implementó una aplicación para la gestión de la tutoría (Morares de Luna et al., 2021); en la Habana, Cuba retomaron las redes sociales con el uso de What's App para dar seguimiento a los alumnos de periodismo (Calzadilla & Luis, 2020); y en el contexto mexicano la Universidad Autónoma de Tamaulipas utilizó un software el cual incrustaron a la aplicación de *Microsoft Teams* para dar atención tutorial (Díaz, 2021).

Sin embargo, el uso de las TIC en tutoría no es algo reciente, Giner y Puigardeu desde el 2008 señalaban el uso de los blogs, plataformas educativas, los *Webquest* y el *Yahoo-group* para el desarrollo de las sesiones o realizar actividades.

Es importante destacar que cuando se incorporan distintas herramientas online o redes sociales se debe cuidar la seguridad y confidencialidad de los datos, ya que suelen estar en espacios o páginas de acceso y poner el riesgo la información de los estudiantes.

Por otra parte, García-Córdoba et al. (2018) en su obra mencionan las diferentes modalidades de la tutoría que se muestran en la Tabla 3:

Tabla 3. Modalidades de la tutoría

Tipos de tutoría	Por duración y momento	Cercanía
<ul style="list-style-type: none"> • Tutorías individuales de carácter académico • Tutorías individuales de carácter personal • Tutorías grupales académicas • Tutorías grupales para asuntos personales 	<ul style="list-style-type: none"> • Preventivas • Emergentes • Variación de las anteriores: • Puntuales • Eventuales • Permanentes 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenciales • Telefónicas • Epistolares/ vía internet

Nota: Adaptado a partir de García-Córdoba et al. (2018)

Dado que la clasificación de las modalidades radica en la conceptualización que haga cada autor, Macías (2022) concentra su revisión de este apartado en la Tabla 4 en donde se puede identificar los diferentes tipos que existen:

Tabla 4. Modalidades de la tutoría

Por contenido	Por quien la realiza	Por el ambiente en que se realiza	Por el número de destinatarios
Académica	Docente	Presencial	Individual
De carrera	De pares	Virtual	Grupal (intra e inter)
Personalizada			
Burocrática			

Fuente: Macías (2022)

En el apartado por contenido, la primera, académica está orientada a los contenidos disciplinares, la segunda, de carrera, a la adquisición de habilidades profesionales o inserción al mercado laboral, la tercera, personalizada, a los temas personales de los estudiantes que sean factor para la “permanencia o el desempeño del estudiante” (p. 9) y la última, burocrática para trámites administrativos de la institución.

Para el apartado por quien la realiza, es si la tutoría la encabeza el tutor de grupo, o si son los compañeros quienes realizan algunas actividades de apoyo.

Por el ambiente en que se realiza, contempla la presencialidad o el uso de dispositivos electrónicos para llevar a cabo la tutoría.

Y el último apartado número de destinatarios, se orienta hacia la cantidad de personas a las cuales se les está dando atención, ya sea de carácter individual con una sola persona, o con la interacción de todo el grupo.

2.2.3 El papel del tutor

El tutor es la persona que se encarga del grupo y el que lleva a cabo el Plan de Acción Tutorial (PAT) con base en lo establecido en el Programa Institucional de Tutorías (PIT) de la institución. El tutor es la “persona que acompaña en el crecimiento de cada uno de sus alumnos, que le orienta y le guía para que éste consiga lo mejor de sí mismo, utilizando recursos y estrategias que están a su alcance” (Giner & Puigardeu, 2014, p.24), para estos autores el tutor es la persona que guía y acompaña a sus alumnos.

El tutor desempeña un acompañamiento temporal con sus estudiantes, es decir, está al pendiente de su proceso y desarrollo personal y profesional durante el tiempo en que este fue designado (García-Córdoba et al., 2018), debe estar atento a las áreas de oportunidad y fortalezas de sus estudiantes y debe ser el puente entre ellos y la sociedad.

Ser tutor no es fácil, estos mismos autores señalan que no suele haber una preparación para ser tutor (y pocos son los que cuentan con la especialidad para capacitar a otros), pero aquellos que realicen estas actividades deben de contar con conocimientos básicos en planificación e intervención en el sector educativo para poder realizar sus funciones de manera adecuada.

Por otra parte, Torres (2008) señala que el tutor debería de contar con ciertas características personales y profesionales que lo ayuden a estar capacitado para el desarrollo de su cargo, y como parte de sus funciones está la formación, el acompañamiento y desarrollo personal y profesional de sus estudiantes, guiándolos y asesorándolos como parte de sus responsabilidades.

Molina Bernal (2012) realiza un Estado del Arte en donde realiza un recorrido por las diferentes concepciones de la tutoría, así como las características que debería tener un tutor según los diferentes trabajos que explora en su artículo, y en las aportaciones realizadas por González e Ysunza (2006), concluyen la importancia de la formación y capacitación para los tutores, así como revisar el perfil de aquellos

que desempeñarán esta actividad, sin embargo, señalan que el tutor debe ser la misma persona que el docente, algo que difiere de las aportaciones revisadas anteriormente.

Un buen tutor debe tener disposición, debe motivar, respetar la individualidad de los estudiantes, vincular y saber escuchar (García-Córdoba et al., 2018), a través de la exploración de diferentes fuentes de información citados anteriormente, libros y artículos empíricos, se construye la definición del tutor como el responsable de llevar a cabo la tutoría cuya función es guiar, orientar y asesorar al grupo (y en algunos casos de manera individual) en aspectos personales y académicos que puedan presentarse a lo largo de su vida escolar, sin dejar de lado la individualidad de los alumnos.

Con base en los autores Alguacil de Nicolas et al. (2006); Torres (2008); García-Córdoba et al. (2018), se genera un perfil deseable que debería tener la persona que desempeñe el papel del tutor.

- Conocimientos pedagógicos para realizar diagnósticos.
- Motivar a los estudiantes.
- Vocación por apoyar.
- Debe ser empático.
- Tener conocimientos.
- Actitud positiva.
- Tener liderazgo.
- Responsable

2.2.4 Plan de acción tutorial

García (s/f) citado por (Molina Bernal, 2012) presenta una serie de propuestas y planteamientos para desarrollar la tutoría universitaria, la autora menciona que “la planificación de la tutoría, ya que el proceso de la misma no puede

ser improvisado ni ocasional” (p.173), en este sentido, la acción tutorial debe ser un proceso planificado en donde se contemplen objetivos y metas que deberá lograr la tutoría, a este programa lo denomina Plan de Acción Tutorial (PAT).

El Plan de Acción Tutorial “es un documento que recoge la planificación de la acción tutorial a partir de los objetivos, contenidos, actividades y evaluación (Bisquerra, 2012, p.191). Este documento pretende apoyar a la realización de la tutoría a través de un instrumento estructurado que proyecte sistemáticamente y de manera clara lo que se va a llevar a cabo con el grupo.

Por otra parte, el PAT deberá contemplar las metodologías que desarrollen la formación integral de los estudiantes (Martín et al., 2008). Este plan debe presentar el programa de manera sistemática, y corresponde a cada centro escolar la elaboración del mismo con base en sus necesidades y recursos, en algunas ocasiones hay programas más generales de los cuales se desprenden los PAT, como son los Programas Institucionales de Tutoría que se explorarán en el siguiente apartado.

En este mismo documento, se mencionan algunas características del PAT, como son:

- *Contextualizado*: responde a las características de los estudiantes de la institución.
- *Viable*: sus objetivos son congruentes con la institución.
- *Consensuado*: elaborado por los profesionales de tutoría.
- *Global*: contempla a los diferentes agentes de una comunidad educativa.
- *Flexible*: está abierto a modificaciones cuando se considere necesario.

Para García-Córdoba et al. (2018), este documento, el cual será implementado por el tutor, tendrá la distribución de sesiones grupales o individuales, y deberá contemplar actividades que trabajen el rendimiento académico de los

estudiantes, problemáticas personales o escolares que los pongan en riesgo y los ayuden a generar hábitos de estudio y valores, es decir, el propósito de este plan de acción es el desarrollo integral de los estudiantes.

Martín et al. (2008) señalan que este documento es flexible y puede tener cambios para adaptarse a las observaciones que hagan los tutores durante su implementación, esta aportación es relevante porque, a pesar de que la tutoría no debe ser tomada como algo para “improvisar” o para ver temas de otras materias, también es importante que permita modificaciones y se adapte a las necesidades de la institución o de los mismos estudiantes.

Por otra parte, Rodríguez (2008) menciona un punto muy importante a tomar en cuenta en la elaboración del PAT como son los momentos de intervención, ya que para cada momento hay una intensidad diferente en los contenidos que se deben abordar en tutoría. Al inicio de los estudios se deberán abordar temas relacionados con el acompañamiento al estudiante al iniciar el nivel educativo que esté cursando con la finalidad de que logre una adaptación e integración a su contexto. Durante los estudios, se deberán ver temas académicos, su desempeño y el utilizar actividades extras que le permitan desarrollar otras áreas de su vida. Finalmente, al final de los estudios los contenidos deberán estar orientados a orientar sobre seguirse formando o buscar una alternativa laboral.

Es importante tomar en cuenta estos momentos al elaborar el PAT ya que la situación del estudiante en los diferentes semestres demanda necesidades específicas, por lo que, aunque la finalidad de la tutoría sea la búsqueda del desarrollo integral del estudiante, también es ideal el tener objetivos a corto plazo que le permitan al individuo seguir avanzando en su trayectoria escolar formándose en diferentes aspectos de su vida.

A raíz de la pandemia, los programas de tutoría (así como las materias curriculares) sufrieron cambios y tuvieron que adaptarse a un escenario desconocido por todos, en donde se presentaron problemáticas familiares y

personales que repercutían directamente en los estudiantes, en su rendimiento académico y en su bienestar emocional, por lo que, como parte de las funciones de la tutoría (mencionadas durante todo este apartado) es necesario trabajar esos aspectos que en el momento son más necesarios que los contenidos habituales por lo que el PAT tiene que ser flexible y realizarse las modificaciones pertinentes.

2.2.5 Evaluación de la tutoría

La evaluación es un proceso importante en la educación, es lo que nos permite valorar, entre otras cosas, si se están logrando los objetivos que se planificaron, tomar decisiones orientadas a la mejora de los programas y verificar el nivel de aprendizaje de los estudiantes, todo esto orientado a brindar y/o aumentar la calidad de la educación que brindan en la institución.

La evaluación de la formación supone un procedimiento de análisis sistemático del programa de formación mediante métodos científicos para recabar información que determina la calidad de la formación, oriente el proceso de toma de decisiones y ayude a mejorar tanto el programa en curso como futuras ediciones. (Chacón et al., 2006, p. 28)

Para Ravela et al. (2017), la evaluación formativa mueve al aprendizaje y es lo que conecta al docente con lo que los estudiantes realmente aprenden, es a través de la evaluación que se puede identificar la situación real sobre el aprendizaje y las áreas de oportunidad en la enseñanza.

“(…) evaluar supone adoptar un conjunto de estándares, definirlos, especificar la clase de comparación, y deducir el grado con que el objeto satisface los estándares llegando a un juicio acerca del mérito del objeto evaluado (Álvarez et al., 2002, p. 193), es decir, y tomando en cuenta a los tres autores mencionados, la evaluación deberá tener criterios establecidos u objetivos para poder cotejar si, lo que se pretendía lograr, realmente se consiguió; es a través de la recolección de datos con los agentes educativos que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje los que nos darán la información necesaria para valorar si se está

cumpliendo con el cometido y, a partir de ahí determinar las estrategias de acción orientadas a la mejora.

Álvarez et al. (2002) nos dicen que, para realizar la evaluación de los programas hay que tener en cuenta las diferentes formas de evaluarlas según quien evalúa, su función, los elementos y la perspectiva temporal. En la Tabla 5 se observan las cuatro divisiones y los elementos más relevantes de su descripción:

Tabla 5. Tipo de evaluación de programas

Según quién evalúa	Según su función	Según los elementos del programa	Según la perspectiva temporal
Evaluación interna	Función psicológica o sociopolítica	Evaluación de necesidades	Evaluación ex-ante (antes de la intervención)
		Evaluación conceptual o de diseño	
Evaluación externa	Ejercicio de autoridad	Evaluación de la aplicación o implementación	Evaluación intermedia (durante la intervención)
		Evaluación de la cobertura	Evaluación ex-post (concluida la intervención)
		Evaluación de la monitorización o del seguimiento	
		Evaluación de resultados	
		Evaluación de impacto	

Nota: Adaptado a partir de Álvarez et al. (2002)

Es importante tener en cuenta la finalidad o lo que se busca al evaluar para poder realizar el procedimiento de mejor manera. Para propósitos de este estudio se priorizará la exploración de la tipología por elementos del programa, ya que se considera importante rescatar estos puntos al momento de evaluar, por ejemplo, el

plan de acción tutorial. En la Figura 2 se puede observar la descripción de cada elemento:

Figura 2. Tipos de evaluación según los elementos del programa

Evaluación de necesidades	• Aproximación a la realidad educativa e identifica las carencias.
Evaluación de diseño	• Analiza el diseño del programa y la congruencia con las necesidades identificadas y el logro de objetivos.
Evaluación de la implementación	• Retoma información sobre cómo se está aplicando el programa.
Evaluación de la cobertura	• Analiza hasta dónde llega el programa en cuanto a la población y determina problemas de accesibilidad.
Evaluación de seguimiento	• Revisa frecuentemente la ejecución de la intervención.
Evaluación de resultados	• Determina los resultados que están relacionados con el programa y aquellos no previstos.
Evaluación de impacto	• Determina cómo afectarán los cambios del individuo en otros espacios.

Nota: Adaptado a partir de Álvarez et al. (2002)

Por otra parte, para Chacón et al., (2006), existen diferentes tipos de evaluación según su momento: antes de las acciones formativas, durante las acciones formativas y después de las acciones formativas. Para los fines establecidos en esta investigación se centrará principalmente en la evaluación después de las acciones formativas, en donde los autores señalan los siguientes apartados:

- a) La evaluación de la satisfacción la cual consiste en “recabar información sobre las impresiones y percepciones de los participantes en una acción formativa, estableciendo en qué medida les ha gustado y cómo consideran que la formación puede resultarles útil en el desempeño de su trabajo” (p. 68). Esta evaluación se considera importante por la

información que puede arrojar por parte de las valoraciones que hagan los participantes respecto a la acción tutorial que permita mejorar las adecuaciones que se realizaron durante la contingencia;

- b) La evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes, en donde se indaga sobre el nivel o grado de apropiación de los contenidos en donde se busca sumar, cambiar o mejorar el estado actual del estudiante;
- c) La evaluación de la transferencia, donde se valora de qué manera los conocimientos adquiridos se desarrollan o implementan en otras áreas de la vida de los estudiantes. Es la capacidad de trasladar lo aprendido a la cotidianidad y transformar el conocimiento en algo útil.
- d) La evaluación del impacto, cuando el estudiante ha generado un cambio que afecta en su entorno positivamente.

La tutoría como un programa de cualquier nivel educativo deberá someterse también a una evaluación, esto, como se ha indicado anteriormente, con el propósito de identificar áreas de oportunidad en el diseño del PAT, en la implementación del mismo o la labor del tutor, buscando mejorar para brindar espacios adecuados y contenidos que permitan satisfacer las necesidades de los estudiantes.

Para Rodríguez (2008) la evaluación del PAT debe de tomar en cuenta los siguientes elementos:

- Las necesidades que pretende cubrir.
- El modelo organizativo adaptado.
- La intervención desarrollada.
- Los recursos utilizados.
- Resultados obtenidos. (p. 97)

Estas dimensiones están relacionadas y deberán ser revisadas cuidadosamente, las necesidades que se identificaron y la congruencia que hay con los contenidos o el diseño que se realizó del PAT, cómo se implementaron dichas estrategias, qué herramientas o recursos utilizaron para llevarlas a cabo, y, cuál fue el alcance, el nivel de logro u objetivos y la satisfacción de los estudiantes con relación a sus clases de tutoría. A partir de la evaluación, el involucramiento de diferentes agentes educativos y las evidencias recolectadas se podrán hacer propuestas de mejora y/o toma de decisiones (Rodríguez, 2008).

“La evaluación del PAT se centrará en la valoración de la adecuación de su diseño y de su funcionamiento, y deberá dar cuenta de la satisfacción y utilidad del mismo” (Rodríguez, 2008, p. 91), la evaluación de la acción tutorial se vuelve fundamental, no solo es revisar a través de una autoevaluación, entrevistas o cualquier otro instrumento si los estudiantes fueron capaces de desarrollar los contenidos establecidos en el PAT, sino también es importante realizar una evaluación de la planificación para valorar si los objetivos fueron alcanzados, cómo fue el desempeño del tutor, las actividades realizadas, y realizar los ajustes o adaptaciones necesarias buscando el fin de mejorar la tutoría.

Por lo tanto y tomando en cuenta las aportaciones de Álvarez et al (2002) y Rodríguez (2008), para poder evaluar el programa de tutoría como un proceso formativo es necesario, uno, valorar los elementos que se incluyen en el PAT, ya que es ahí donde se plasman los objetivos, temas, recursos y estrategias a implementar y, dos, la percepción de los estudiantes que ayude a identificar cómo se ejecutaron las acciones establecidas en el PAT, así como el grado de satisfacción con respecto a los contenidos vistos en las sesiones.

CAPITULO 3. MARCO CONTEXTUAL

En este apartado, se exploran algunos lineamientos oficiales establecidos por el Gobierno Federal en documentos oficiales como la Ley General de Educación y Programa Sectorial de Educación, así como lo estipulado en la Reforma Integral de Educación Media Superior implementada en el 2008. Posteriormente, se explora de manera general el programa Construye-T, la cual es una herramienta que muchos bachilleratos usan en sus clases de tutoría. Se aborda el programa de orientación educativa y tutoría de los Telebachilleratos comunitarios (2018) y los establecido en el Programa Institucional de tutoría de la Universidad Autónoma de Aguascalientes con la finalidad de comparar lo que ambos bachilleratos generales realizan en materia de tutoría y, se finaliza con un apartado que aborda de manera exhaustiva lo que realiza el Centro de Educación Media.

3.1 La Normativa en Educación Media Superior sobre los programas de Orientación Educativa y Tutoría

En el 2008 como parte de la Reforma Integral de Educación Media Superior (RIEMS) se implementó un Marco Curricular Común en donde se pretende que todas las instituciones de educación media superior garanticen que sus egresados contarán con una serie de competencias, aunado a esto, se establecieron los siguientes mecanismos de gestión que garantizan las condiciones establecidas en el Sistema Nacional de Bachillerato (SNB):

- Formación y actualización de la planta docente.
- Generación de espacios de orientación educativa y atención a las necesidades de los alumnos.
- Definición de estándares mínimos compartidos aplicables a las instalaciones y el equipamiento.
- Profesionalización de la gestión escolar.
- Flexibilización para el tránsito entre subsistemas y escuelas.

- Evaluación para la mejora continua.

El segundo punto mencionado anteriormente habla sobre la creación de espacios como los programas de tutoría para atender a los estudiantes que cursan el bachillerato, tomando en cuenta las características propias de la edad en la que se encuentran.

El Acuerdo 442 establece que, en el Bachillerato General, deberán de generarse un espacio para las tutorías como estrategia de prevención a la deserción y la reprobación, en donde se brindará atención pedagógica y psicológica a los estudiantes. La Dirección General de Bachillerato (DGB) propone un programa de Orientación Educativa que aborda cuatro áreas de atención:

- Área Institucional
- Área Escolar
- Área Vocacional
- Área Psicosocial

El Marco Curricular Común (MCC) establece que “todas las instituciones deberán contar también con servicios de atención y orientación educativa para los alumnos” (DOF, 2008, p. 49) con la finalidad de seguir desarrollando su formación integral; esta propuesta surge de dos necesidades, la etapa de desarrollo en la que están los jóvenes de esa edad, y las estadísticas altas en reprobación, deserción y eficiencia terminal.

Cabe señalar que la implementación de esta reforma sigue en función.

En el Programa Sectorial de Educación, derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (DOF, 2020), se establece el propósito de garantizar educación de excelencia y el acceso a todas y todos, y se busca consolidar esto a través de seis objetivos prioritarios que se presentan en la Figura 3:

Figura 3. *Objetivos prioritarios del Programa Sectorial de Educación 2020-2024^a*

Objetivos prioritarios
1.- Garantizar el derecho de la población en México a una educación equitativa, inclusiva, intercultural e integral, que tenga como eje principal el interés superior de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.
2.- Garantizar el derecho de la población en México a una educación de excelencia, pertinente y relevante en los diferentes tipos, niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional.
3.- Revalorizar a las maestras y los maestros como agentes fundamentales del proceso educativo, con pleno respeto a sus derechos, a partir de su desarrollo profesional, mejora continua y vocación de servicio.
4.- Generar entornos favorables para el proceso de enseñanza-aprendizaje en los diferentes tipos, niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional.
5.- Garantizar el derecho a la cultura física y a la práctica del deporte de la población en México con énfasis en la integración de las comunidades escolares, la inclusión social y la promoción de estilos de vida saludables.
6.- Fortalecer la rectoría del Estado y la participación de todos los sectores y grupos de la sociedad para concretar la transformación del Sistema Educativo Nacional, centrada en el aprendizaje de las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos.

^a(DOF, 2020, p. 202)

Para trabajar concretamente cada objetivo, se desarrollan una serie de estrategias prioritarias y, a su vez, en acciones puntuales. El objetivo 2 el cual habla sobre brindar una educación de excelencia a todos los niveles educativos tiene una estrategia que propone “consolidar” los acompañamientos en los estudiantes:

- Estrategia prioritaria 2.4 Consolidar esquemas de acompañamiento y convivencia escolar orientados a disminuir el abandono escolar y mejorar la

eficiencia terminal favoreciendo la transición entre los tipos, niveles y modalidades del Sistema Educativo Nacional (DOF, 2020, p. 218).

Y, entre sus acciones puntuales, aquellas vinculadas a los espacios de tutoría como acompañamiento a los estudiantes son dos:

- 2.4.3 Ofrecer acciones de acompañamiento y asesoría para las y los estudiantes de educación media superior mediante un sistema de tutorías y desarrollo socioemocional.
- 2.4.5 Implementar programas de tutorías, orientación vocacional y profesional y nivelación académica, y ampliar la flexibilidad entre las modalidades escolarizada, no escolarizada y mixta, para mejorar la eficiencia terminal, la absorción y el rendimiento escolar en la educación media superior y superior (DOF, 2020, p. 218).

Ambas acciones buscan consolidar un espacio en la Educación Media Superior que brinde acompañamiento a los estudiantes como parte de las estrategias que mejoren la excelencia en la educación, que permita estudiantes y egresados con mejor nivel académico, orientación vocacional y un desarrollo socioemocional. Trabajando de esta manera el abandono, el rezago y mejorar la eficiencia terminal.

Por otra parte, la Ley General de Educación publicada en septiembre del 2019 en su Título Noveno de la corresponsabilidad social en el proceso educativo, en el capítulo IV del servicio social el Artículo 138 establece:

La Secretaría, en coordinación con las autoridades competentes, establecerá mecanismos para que cuente como prestación de servicio social, las tutorías y acompañamientos que realicen estudiantes a los educandos de preescolar, primaria, secundaria y media superior que lo requieran para lograr su máximo aprendizaje y desarrollo integral (DOF, 2019, p. 51)

Es importante señalar lo establecido en la ley puesto que implica un compromiso a nivel nacional el garantizar acompañamientos para el desarrollo integral de los estudiantes durante todas las trayectorias educativas obligatorias.

3.2 Programas Nacionales

3.2.1 Construye-T

El programa Construye-T surge de la colaboración entre la Secretaría de Educación Pública y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), trabaja habilidades socioemocionales con los jóvenes de educación media superior para prevenir que tengan conductas de riesgo que puedan afectar a sus estudios (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2017). Se compone de tres dimensiones que trabaja seis habilidades (dos en cada una):

- Conoce T
 - Autoconocimiento
 - Autorregulación
 - Determinación
- Relaciona T
 - Conciencia social
 - Colaboración
- Elige T
 - Toma responsable de decisiones
 - Perseverancia

Adicional a estas, se trabajan tres herramientas de manera transversal: la atención, claridad y lenguaje emocional. Cada una de las herramientas tiene destinado un semestre y se trabaja una hora en la semana durante las 12 de duración. Este programa capacita a diferentes actores educativos, incluyendo a los

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

tutores y estudiantes en aspectos emocionales para enfrentar diferentes retos académicos y/o personales.

Hay diferentes manuales que se pueden descargar y están al acceso público en donde vienen las herramientas y las fichas de trabajo. Este programa se implementa en tutoría por la relación que existe entre ella, la importancia del desarrollo de habilidades socioemocionales y el propósito del CONSTRUYE-T, siendo un espacio en el que, además de lo académico, se trabaja lo emocional a través del acompañamiento integral con los estudiantes.

3.3 La tutoría en Bachilleratos Generales

A continuación, se presentan los programas de tutoría de los telebachilleratos comunitarios y de la Universidad Autónoma de Aguascalientes como ejemplos de los elementos y contenidos que llevan los planes para educación media superior.

3.3.1 Telebachilleratos Comunitarios

Para elaborar este documento los TBC tomaron en cuenta lo establecido por la Dirección General de Bachilleratos (DGB) a través de la Dirección de Coordinación Académica y los lineamientos de Acción tutorial y de Orientación Educativa. Este programa busca desarrollar las habilidades socioemocionales de los estudiantes para que sean personas resilientes desarrollando la creatividad y la adaptación, así como afrontar las problemáticas que suelen surgir en este nivel educativo como el abandono temprano. Las estrategias se concretan a través de espacios como la tutoría en donde los docentes brindan acompañamiento académico.

Los participantes que responden a las acciones de la tutoría y la orientación serán los estudiantes, docentes, padres de familia y autoridades de la institución; el trabajo colaborativo entre estos actores educativos permitirá tener un programa de tutoría exitosa.

Los objetivos a los que responde este programa de tutoría y orientación son:

1. Integrar a las y los alumnos a un nuevo entorno escolar, ya sea que inicien sus estudios de EMS o que procedan de una nueva institución.
2. Facilitar el desarrollo personal del estudiantado en el marco de sus necesidades y posibilidades como individuos, teniendo en cuenta las circunstancias que los rodean.
3. Dar seguimiento y apoyo a las y los alumnos en relación con sus procesos de aprendizaje y respecto a la realización de su trabajo académico.
4. Propiciar un clima escolar favorable al aprendizaje, que estimule y motive a las y los estudiantes, y crear espacios ubicados más allá del salón de clases destinados a apoyar el desarrollo de las y los jóvenes.
5. Ofrecer orientación vocacional al estudiantado para que elijan con más elementos entre las opciones profesionales o académicas que se les presenten (Secretaría de Educación Pública, 2018, p. 8)

Los docentes a cargo de los grupos serán quienes desempeñen las actividades de tutoría, ofreciendo acompañamiento en aspectos académicos, cognitivos, socioemocionales y ciudadanos. Es importante señalar que, pese al poco personal que tienen en los Telebachilleratos, estos se capacitan para desempeñar sus roles como tutores, orientar a los estudiantes en paralelo a la formación disciplinar.

El perfil del docente-tutor está establecido en su programa de orientación educativa y tutoría en donde esta figura deberá contar con habilidades de comunicación, escucha activa, empatía, trabajo en equipo y facilidad para interactuar con los estudiantes, así como vocación para el servicio, interés por sus estudiantes, liderazgo, ética, etc., así como una serie de condiciones esenciales y características personales establecidas en el mismo documento.

Para realizar las actividades de tutoría cuentan con una hora a la semana para realizar la exploración de diversos temas, por ejemplo, los primeros semestres

se centran en la integración y el autoconocimiento, en los semestres intermedios en el fortalecimiento de sus habilidades y en la construcción de un plan de vida, mientras que en los últimos semestres la tutoría se centrará en la orientación vocacional para la elección de estudios superiores o incorporarse al mercado laboral. Todo el proceso de la tutoría está orientado en que los docentes/tutores brinden un acompañamiento integral a sus estudiantes, a partir de generar un espacio de confianza y apoyo que ayudarán a prevenir problemáticas como la deserción, la reprobación y el rezago educativo.

La tutoría se puede realizar de manera individual, grupal o entre pares en donde el docente/tutor deberá valorar cuál actividad es más adecuada para trabajar. Estas acciones se deben realizar dentro de las instalaciones del bachillerato (en el caso de la tutoría individual) o en algunos espacios públicos para la tutoría grupal cuidando siempre la confidencialidad de la información que se brinde y/o los documentos que se recopilen, recordando siempre el objetivo que es la mejora de la calidad educativa

Para organizar mejor la acción tutorial, se abordan las diferentes etapas que tienen para llevarla a cabo, las cuales son:

- *Diagnóstico*. Recolección de información que se hace al ingreso de los estudiantes en donde se indaga sobre sus conocimientos y habilidades de comprensión lectora y matemáticas, además de conocer rasgos de la personalidad, estilos de aprendizaje y su contexto social.
- *Planeación*. Se elabora el plan de acción tutorial; resaltan la importancia de involucrar a los padres de familia.
- *Seguimiento*. Revisión de los avances a través de evidencias.
- *Evaluación*. Valoración de las estrategias establecidas e implementadas en la planeación y seguimiento respectivamente, con la intención de identificar los resultados (positivos o negativos) y realizar mejoras.

El programa de Tutoría y Orientación para el Telebachillerato Comunitario busca el desarrollo integral de los estudiantes a través de la participación activa de ellos y sus docentes tutores en los espacios establecidos para tutoría, manejan una organización de las fases y de contenidos a abordar a lo largo de la estancia del estudiante en bachillerato, brindando un acompañamiento desde que ingresa hasta que egresa, buscando la participación de los padres de familia para fortalecer lo visto dentro de la institución (Secretaría de Educación Pública, 2018).

3.3.2 Universidad Autónoma de Aguascalientes

En la Universidad Autónoma de Aguascalientes el programa de tutoría se genera en 1997 a partir de un documento presentado por la ANUIES en donde habla de la implementación de programas de tutoría en Instituciones de Educación Superior. Posteriormente, se establecieron los lineamientos para los programas de tutoría en el marco de la evaluación del Plan de Desarrollo 1998-2006, en donde también se estableció que cada centro académico tendría su programa. En el 2003, con base en la ANUIES, se capacitó a 38 profesores y 10 personas de apoyo; el mismo año el departamento de orientación educativa generó su documento “guía para tutores” como apoyo para los profesores. En el 2005 se implementa un registro de tutores y se elabora un programa de acción tutorial. En la actualidad el PIT responde a lo establecido en el Modelo Educativo Institucional, en donde se busca que el estudiante tenga un buen desempeño académico y apoyarlo en su formación integral con un sentido humanista. En el periodo 2004-2012 se ha capacitado a los tutores con distintos cursos como UAA y la Tutoría, Plan de Acción tutorial, la tutoría y el adulto joven, Introducción al Programa Institucional de Tutoría, el uso de las TIC en la tutoría, etc. (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2012).

Para la UAA, la tutoría es un acompañamiento individual o grupal que se hace a los estudiantes a lo largo de su trayectoria académica, para trabajar problemáticas como el abandono, la reprobación y el rezago educativo, así como elevar el índice de eficiencia terminal a través de la formación integral. Este programa se enfoca en dos vertientes:

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
1. Incorporación del estudiante a la vida universitaria, abarca del primer al cuarto semestre trabajando estrategias para prevenir la deserción.
 2. Seguimiento al proceso de titulación, abarca del quinto semestre en adelante y revisa el avance de los estudiantes en los requisitos para titularse, así como la vinculación al mercado laboral.

Bajo este modelo, la tutoría se puede trabajar en distintas modalidades como la individual, grupal, virtual y de pares, en donde hay una interacción entre el tutor y el estudiante, siendo estos los actores que intervienen en el proceso de tutoría.

Por otra parte, el perfil del tutor es muy importante, el PIT establecer una serie de características humanas, científicas y técnicas, en donde se destaca la empatía, compromiso, responsabilidad, conocimientos disciplinares, elaboración de diagnósticos y de técnicas de motivación y de estudio.

Las funciones del tutor se desglosan en tres principales, el favorecimiento del desarrollo personal, el apoyo académico y el desarrollo profesional, los tres se encuentran estrechamente relacionados y favorecen a la formación integral de los estudiantes. La designación de los tutores está a cargo de los decanos y jefes de departamento de los diferentes centros académicos.

El programa de acción tutorial es una estrategia de planeación que realiza el tutor del grupo y le permite plasmar las actividades a realizar basadas en un diagnóstico para detectar necesidades. Este documento debe integrar los datos generales y el diagnóstico del grupo, y las actividades que se realizarán, así como un apartado para reportar los resultados obtenidos al finalizar el semestre.

En cuanto a la evaluación del PIT, la UAA tiene tres procesos:

1. *Evaluación del desempeño del tutor*, realizada por los estudiantes y el departamento de Orientación Educativa en donde se valora el desempeño con la finalidad de identificar áreas de oportunidad y mejorarlas.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
2. *Evaluación de la planeación del programa*, valoración que se realiza para identificar si se lograron los objetivos y/o realizar decisiones que permitan lograrlos.
 3. *Evaluación del impacto del programa*, recupera información sobre la metodología, la capacitación y datos sobre los indicadores académicos.

Si revisamos ambos programas que se aplican en distintos bachilleratos generales, podemos identificar algunas similitudes, como el compromiso de formar estudiantes de manera integral, la capacitación a los docentes que serán tutores y las modalidades, coincidiendo en la individual, grupal y de pares, mientras que la UAA adicional a estas agrega la virtual. El perfil del tutor vela por una persona que esté comprometida con la formación de los estudiantes, sea empático, sepa escuchar y motivarlos. Los TBC plantean una serie de fases a seguir, y la UAA hace énfasis en la evaluación identificando tres tipos que buscan la mejora de los procesos de tutoría.

La Universidad Autónoma de Aguascalientes cuenta con un Centro de Educación Media (que tiene dos planteles) y una serie de Bachilleratos incorporados los cuales se rigen bajo el Programa Institucional de Tutorías de la UAA. Este estudio se ubica en el Bachillerato de la UAA el cual se cuenta con una tutoría longitudinal en donde el tutor acompaña al grupo desde su primer semestre hasta el último.

Cabe señalar que los tutores longitudinales pertenecen al departamento de orientación educativa compuesto por una coordinadora del departamento (por plantel) y dos psicopedagogos o psicólogos que brindan atención psicopedagógica y orientación vocacional, en algunos casos canalizados por parte de los tutores.

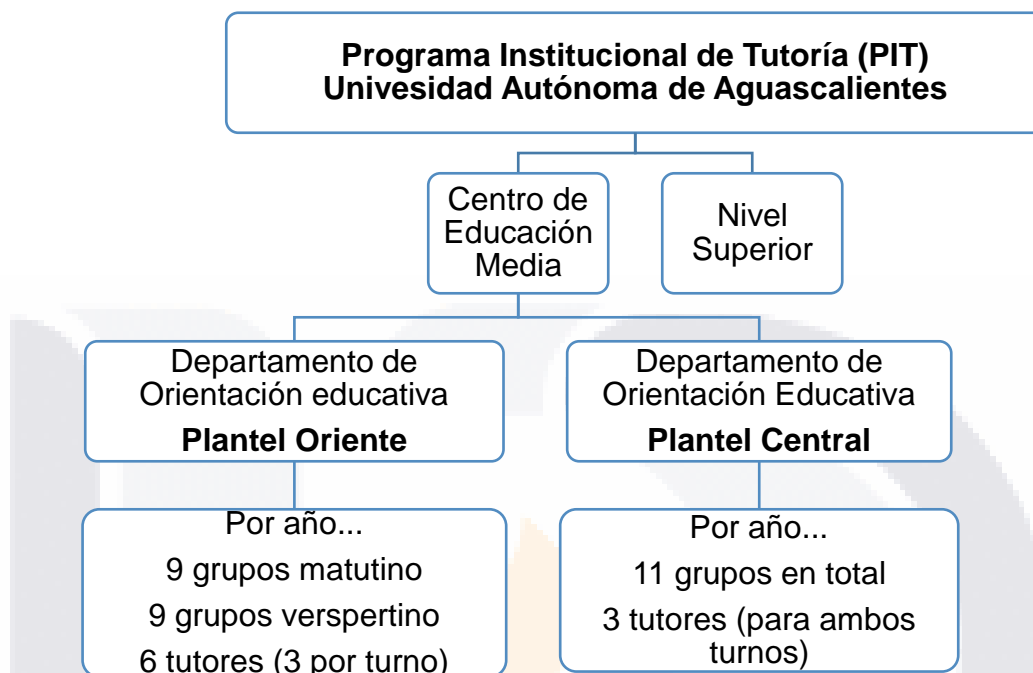
La tutoría, para el currículo 2018 del bachillerato, entra a su plan de estudios como una materia de tipo “actividad paraescolar”, no cuenta con calificación ni créditos, pero es de carácter obligatoria para los estudiantes y requieren asistir 16 horas al semestre (96 horas al finalizar los tres años del bachillerato) distribuidas en

una hora por semana para poder acreditarla, además, también cuenta como requisito de egreso. Este programa, como se vio anteriormente, se trabaja en el nivel superior y medio superior de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, incluyendo los dos planteles del Centro de Educación Media, y los bachilleratos incorporados.

En el plantel Central hay 11 grupos por año divididos entre mañana y tarde, en donde hay aproximadamente de 35 a 40 estudiantes los cuales están a cargo de un solo tutor, es decir, un solo tutor se encarga de entre 400 a 450 estudiantes y, como se comentó en el apartado anterior, siguiendo la lógica de la tutoría longitudinal lo ideal es que el tutor que acompaña al grupo desde que ingresan en primer semestre, sea el mismo hasta que concluyan sus estudios. En este plantel hay únicamente 3 tutores, uno por año.

El plantel oriente, el cual abrió sus puertas el 31 de marzo de 2011 cuenta con más espacio e infraestructura a comparación del plantel Central, por lo que hay más matrícula, son 9 grupos en el turno matutino y 9 grupos en el vespertino por cada semestre, y cada uno cuenta con aproximadamente de 45 a 50 estudiantes. Al ser mayor la cantidad de estudiantes son más los tutores encargados, tres en la mañana uno en cada año y tres en la tarde con la misma dinámica, es decir, que un solo tutor tiene a su cargo entre 405 a 450 estudiantes. La distribución de la tutoría con relación a sus tutores y estudiantes se presenta en la Figura 4.

Figura 4. Distribución de la tutoría en la UAA y BACHUAA



Nota: Elaboración propia

Los programas de acción tutorial (PAT) son desarrollados por la academia de orientación educativa, estos se elaboran en relación con el currículum del bachillerato, lo establecido en el PIT de la UAA y de programas nacionales como el Construye-T en el que trabajan habilidades socio emocionales, en conjunto con las habilidades del pensamiento.

Adicional a estos documentos, los programas se elaboran a partir de la Guía del Área de Orientación Educativa para Educación Media Superior, elaborada en junio del 2018 por la Maestra en Ciencias de la Educación María de la Altagracia Gómez Fuentes, en donde retoma lo establecido en el Modelo Educativo para la Educación Obligatoria 2018, los trabajos realizados por el Consejo para la Evaluación de la Educación Media Superior (COPEEMS) y la Universidad Autónoma de Aguascalientes, dándole una estructura sustentada a las actividades del

departamento de Orientación Educativa de BACHUAA, incluidas en esta la acción tutorial.

En los PAT se desglosan las competencias genéricas y disciplinarias de humanidades que trabajan en las horas designadas por tutoría, es decir, que el PAT trabaja en concordancia con lo establecido en el MCC permitiendo a los estudiantes desarrollar una serie de competencias que necesitan adquirir durante su estancia en el nivel medio superior contribuyendo al logro del perfil de egreso.

A continuación, se presenta la Tabla 6 con las competencias que se desarrollan durante los seis semestres en tutoría:

Tabla 6. *Competencias del Plan de Acción tutorial*

Competencias genéricas	Competencias disciplinares de humanidades
CG 1. Se conoce y valora a sí mismo y aborda problemas y retos teniendo en cuenta los objetivos que persigue.	CDH 10. Asume una posición personal (crítica, respetuosa y digna) y objetiva, basada en la razón (lógica y epistemológica), en la ética y en los valores frente a las diversas manifestaciones del arte.
1.1 Enfrenta las dificultades que se le presentan y es consciente de sus valores, fortalezas y debilidades.	
1.2 Identifica sus emociones, las maneja de manera constructiva y reconoce la necesidad de solicitar apoyo ante una situación que lo rebase.	CDH 13. Analiza y resuelve de manera reflexiva problemas éticos relacionados con el ejercicio de su autonomía, libertad y responsabilidad en vida cotidiana.
1.3 Elige alternativas y cursos de acción con base en criterios sustentados y en el marco de un proyecto de vida.	
1.4 Analiza críticamente los factores que influyen en su toma de decisiones.	CDH 16. Asume responsablemente la relación que tiene consigo mismo, con los otros y con el entorno natural y sociocultural, mostrando una actitud de respeto y tolerancia.
1.5 Asume las consecuencias de sus comportamientos y decisiones.	
1.6 Administra los recursos disponibles teniendo en cuenta las restricciones para el logro de sus metas.	

CG 8. Participa y colabora de manera efectiva en equipos diversos.

8.2 Aporta puntos de vista con apertura y considera los de otras personas de manera reflexiva.

Nota: Adaptado a partir de los PAT

Como se comentó anteriormente, en las sesiones de tutoría se trabajan habilidades socioemocionales y de pensamiento, a continuación, se muestra la Tabla 7 la cual se presenta como anexo en los programas de tutoría donde desglosa cuáles habilidades se desarrollan durante cada semestre:

Tabla 7. Desarrollo de Habilidades en tutoría

Semestre	Habilidades de pensamiento	Habilidad socio-emocional (Construye-T)
1°	Identificación de características	Autoconocimiento
2°	Reconocimiento abstracto	Autorregulación
3°	Comprensión lectora	Conciencia Social
4°	Estrategias para la adquisición del conocimiento	Colaboración
5°	Pensamiento lógico matemático	Toma responsable de decisiones
6°	Pensamiento lógico matemático	Perseverancia

Nota: esta tabla se presenta en los programas de tutoría

En cuanto a la secuencia didáctica, están divididos en 3 unidades temáticas que retoman las habilidades de pensamiento y las habilidades socioemocionales,

tiene un contenido central y los específicos (declarativo, procedimental y actitudinal), el aprendizaje esperado y el número de horas que dura esa unidad, además de las competencias que desarrolla, si es el caso.

Utilizan las bibliotecas de la universidad e internet en general para buscar información, hacen uso de recurso didácticos como aula virtual, ejercicios escritos, dinámicas, fichas del programa Construye-T, dinámicas socio afectivas, entre otras, las cuales se pueden trabajar de manera individual o grupal.

Para la evaluación de las competencias, las evidencias que presentan los estudiantes están orientadas a la participación en clase, un portafolio de evidencias y un proyecto integrador. La Figura 5 es un extracto de una unidad de aprendizaje que se puede encontrar en el PAT:

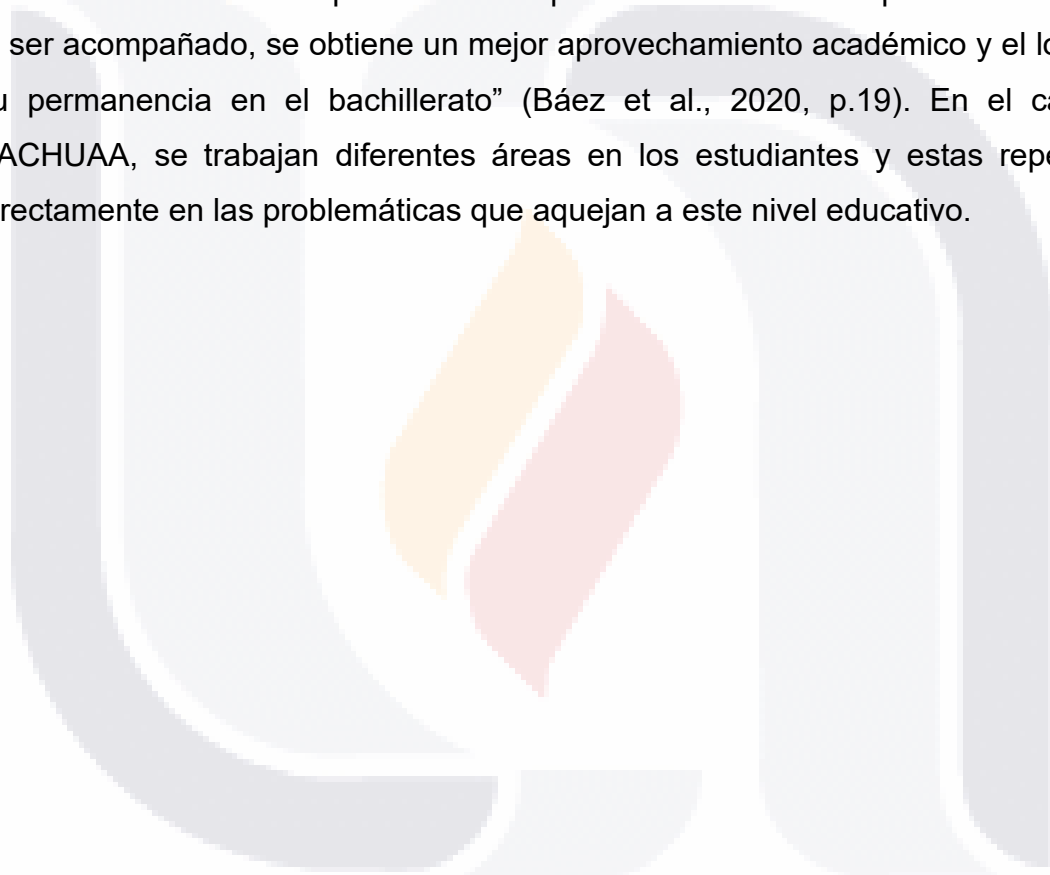
Figura 5. Ejemplo de una unidad de aprendizaje

UNIDAD DE APRENDIZAJE: 1 Identificación de características generales (HP) e Identidad institucional (HSE)					horas: 6
Propósito: El estudiante se reconoce como parte de la institución; y es consciente de sus fortalezas y de las metas que desea alcanzar.					
No. de la competencia genérica, disciplinar básica y disciplinar extendida (si es el caso)	Contenido central	Contenidos Específicos			Aprendizaje Esperado
		Contenido declarativo	Contenido procedimental	Contenido actitudinal	
CG 1 1.1 1.6 CG 8 8.2 CDH13	Sentido de Identidad a la Institución Identificación concreta	-Reglamentos, servicios, normas y valores institucionales. -Identificación concreta: observación e identificación general de características. -Comparación: características semejantes, características diferentes.	-Conoce la estructura Institucional e identifica sus derechos y obligaciones, las normas y valores institucionales para integrarse al contexto educativo y desarrollar la identidad institucional. -Conoce y utiliza el proceso de observación para identificar características y agrupar las similares y las diferentes.	Trabaja de manera respetuosa, con orden y limpieza, participando y escuchando con tolerancia a sus compañeros y tutor.	-Conoce, ubica, utiliza y se identifica con su contexto; los reglamentos y servicios de la Institución.

Nota: Recuperado de UAA (2018)

Cabe señalar que el currículum y los programas de tutoría de los seis semestres se encuentran en la página del Centro de Educación Media y cualquier persona puede descargarlos.

En el Centro de Educación Media de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, la tutoría ha permitido a los estudiantes a desarrollar un plan de vida y habilidades que les permitan cumplir sus objetivos, “el estudiante puede ser atendido en sus diversas problemáticas que enfrenta en esta etapa de la vida y que, al ser acompañado, se obtiene un mejor aprovechamiento académico y el logro de su permanencia en el bachillerato” (Báez et al., 2020, p.19). En el caso de BACHUAA, se trabajan diferentes áreas en los estudiantes y estas repercuten directamente en las problemáticas que aquejan a este nivel educativo.



CAPITULO 4. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Y CONSIDERACIONES ÉTICAS

En este apartado se aborda el diseño metodológico de la investigación, el tipo de diseño que se seleccionó para este trabajo, los sujetos participantes, las técnicas de obtención de información que se utilizaron y un apartado sobre el plan de análisis; de igual manera, al final se puede encontrar un listado de consideraciones éticas que guiaron el desarrollo del presente trabajo en todo momento.

4.1 Tipo de diseño de investigación

El método de investigación que se siguió en este trabajo es mixto concurrente, ya que se pretendía hacer una recopilación de información cuantitativa y cualitativa para un posterior análisis basado en las preguntas de investigación mencionadas en el primer apartado de este documento. Se consideró pertinente el uso de este tipo de método por la búsqueda de tener una comprensión más amplia de lo que sucedió en la tutoría a través de las voces de algunos tutores y tutorados seleccionados por sus características específicas (Creswell, 2014).

La presente investigación es a partir de un estudio de caso, el cual se define por ser “una investigación exhaustiva y desde múltiples perspectivas de la complejidad y unicidad de un determinado proyecto, política, institución, programa o sistema en un contexto real” (Simons, 2011, p. 43), la característica de este diseño es la singularidad al abarcar un solo caso, se considera adecuado para esta investigación ya que existe interés por conocer diferentes perspectivas sobre lo que se realiza en el programa de tutoría en un tiempo determinado dentro de una unidad específica que es el Plantel Oriente del Bachillerato de la Universidad Autónoma de Aguascalientes.

Esta investigación es un estudio de caso evaluativo, ya que se indagaron las “formas en que personas y grupos de interés diferentes valoren el programa”, (Simons, 2011, p. 45) que, en este caso, el programa corresponde al Plan de Acción Tutorial y la ejecución del mismo, así como la satisfacción de los estudiantes con

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

respecto a sus clases de tutoría. Se retoma la evaluación formativa ya que la tutoría en este centro educativo es una materia que forma parte del currículum, tiene contenidos que son impartidos por un tutor longitudinal una vez a la semana y se encuentran desglosados en el PAT semestral, “la evaluación formativa tiene como finalidad movilizar el aprendizaje y es parte de los procesos de enseñar y de aprender (...)” (Ravela et al., 2017).

Para la evaluación de la acción tutorial en los instrumentos se tomó en cuenta la tipología según los elementos del programa señalados por Álvarez et al (2002) y Rodríguez (2008), a pesar de que se evalúa también la implementación del PAT, la evaluación se centró, principalmente, en la categoría *después de los procesos formativos* y los tipos de evaluación que se abarcaron son dos de los cuatro propuestos por Chacón et al. (2006): la evaluación de la satisfacción y transferencia. Los resultados de las valoraciones se brindarán a la institución con el propósito de valorarlos y tomar decisiones que lleven a la mejora de la tutoría.

4.2 Unidades de observación o sujetos participantes

El estudio se realizó en el Centro de Educación Media de la Universidad Autónoma de Aguascalientes plantel Oriente, ya que cuenta con un programa de Tutoría institucionalizado, el cual, al estar dentro de las actividades paraescolares de los estudiantes según el Currículum 2018, hace obligatoria la asistencia de los alumnos a la sesión semanal de esta materia para poder graduarse correctamente del bachillerato (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2018). Se consideró pertinente la intervención en este espacio por la certeza que se tiene de que la institución cuenta con un programa de tutoría, que, como se comentó anteriormente, es parte del currículum, además de contar con tutores capacitados y dedicados a realizar las funciones de tutoría.

El objeto de investigación es la acción tutorial que se desarrolló durante el periodo 2020-2022, los informantes fueron los estudiantes regulares de último año que hayan estado inscritos en la institución desde el primer semestre y todos los

tutores del plantel. En la Tabla 8 se resume los sujetos participantes, la técnica de obtención de información y a qué objetivo y pregunta responden:

Tabla 8. Resumen metodológico

Objetivo general	Objetivos particulares	Preguntas de investigación	Técnica de obtención de información	Informantes
Valorar la acción tutorial que se realizó durante el periodo 2020-2022 en BACHUAA oriente, a partir de las percepciones de estudiantes de último año y tutores del plantel.	Describir las estrategias y recursos que se implementaron durante la contingencia sanitaria por COVID-19 para llevar a cabo la acción tutorial en BACHUAA plantel oriente	1. ¿Qué estrategias y recursos implementaron los tutores para llevar a cabo la tutoría en BACHUAA durante la contingencia?	Grupo focal	3 tutores del turno matutino y 3 tutores del turno vespertino del Plantel Oriente 675 alumnos de último año
	Comparar las valoraciones que tienen los estudiantes y tutores sobre la acción tutorial realizada en el periodo 2020-2022.	2. ¿Cuál es la valoración de los estudiantes de último año de BACHUAA plantel Oriente sobre las estrategias que implementaron sus tutores para cumplir con el programa de tutoría?	Cuestionario estructurado vía Google Forms	675 alumnos de último año
		3. ¿Cuál es la valoración de los tutores de BACHUAA sobre las estrategias que implementaron para dar cumplimiento al programa de tutoría durante el periodo 2020-2022?	Grupo focal	3 tutores del turno matutino y 3 tutores del turno vespertino del Plantel Oriente

Nota: Elaboración propia

Se seleccionó a los estudiantes del último año del bachillerato, excluyendo a los recursadores, como informantes por ser quienes tienen mayor experiencia y pueden compartir más información con respecto a la tutoría y las modificaciones que se hicieron en la implementación de este servicio durante el periodo de

confinamiento, ya que estos jóvenes comenzaron sus estudios bajo una modalidad en línea (en agosto 2020), migraron a un modelo híbrido en donde por grupos escalonados regresaban a las aulas alternando su asistencia a la preparatoria en distintas semanas, y actualmente han regresado en su totalidad a la presencialidad; es necesario que sean estudiantes regulares y no recursadores para poder ser tomados en cuenta en este estudio, pues son los estudiantes que vivieron en las mismas circunstancias las transiciones entre modalidades que interesan para este estudio.

Cabe señalar que se pretendía abarcar ambos planteles (Central y Oriente) y ambos turnos para indagar las posibles diferencias al tener contextos distintos (por ejemplo, todo alumno que reprueba o se retrasa tendrá que continuar sus estudios en el turno vespertino del plantel oriente)¹.

4.3 Técnicas de obtención de información

Como se ha señalado, las técnicas de obtención de información utilizadas fueron la encuesta y el grupo focal, de ahí se diseñaron dos instrumentos, un cuestionario estructurado dirigido a los alumnos y una guía de preguntas para dos grupos focales con los responsables de tutoría.

Para el cuestionario, el propósito fue conocer la opinión de los estudiantes sobre sus clases de tutoría, lo que hizo su tutor, las herramientas que implementó, etc. Se consideró pertinente el diseño tipo encuesta con el uso de esta técnica porque brinda información numérica sobre opiniones de una muestra en específico (Creswell, 2014), que es lo que se pretende responder la pregunta sobre la opinión de los estudiantes respecto a la tutoría durante el periodo 2020-2022.

¹ el contacto con el plantel central se estableció a través de un oficio dirigido a la coordinadora educativa y, posteriormente, y por solicitud de la misma, al decano del centro de educación media, sin embargo, la Secretaría Académica se contactó para denegar el acceso lo cual impidió realizar el levantamiento de información en dicho plantel

El cuestionario se desarrolló vía Google Forms y quedó estructurado de la siguiente manera:

- Sección 1 – Datos de identificación: turno, grupo, sexo y promedio.
- Sección 2 – Estrategias y herramientas usadas por el tutor (con cuatro subdimensiones) de 23 preguntas cerradas y tres abiertas;
- Sección 3 – Prácticas y valoración de la acción tutorial (con tres subdimensiones) de 34 preguntas cerradas y una abierta.

Para los grupos focales, se indagó sobre lo que hicieron los tutores durante la pandemia en sus sesiones de tutoría y cómo lo hicieron. Se consideró adecuada esta técnica ya que, según los lineamientos marcados por Vela (2013), los grupos focales tienen la particularidad de reunir personas bajo una temática en particular, se seleccionan por el nivel de involucramiento o conocimiento sobre lo que se va a abordar, el entrevistador funge como un mediador entre los participantes y las preguntas detonadoras fomentando el diálogo abierto sobre el tema, además *“funcionan cuando los participantes estimulan los recuerdos, los sentimientos y las actitudes, conduciendo así a una mejor discusión sobre el tema tratado”* (p. 78).

Vinculando la teoría, este estudio enfocó el grupo focal en la “tutoría en pandemia” como temática general, los participantes son los tutores de BACHUAA, los cuales vivieron la pandemia y desarrollaron sus funciones y/o adecuaciones con los grupos, desempeñan esta labor como única, es decir, no son docentes ni tienen alguna otra actividad administrativa, y han experimentado el cambio de modalidad de presencial a virtual, pasando por un modelo híbrido y regresando a la presencialidad con el mismo grupo de estudiantes.

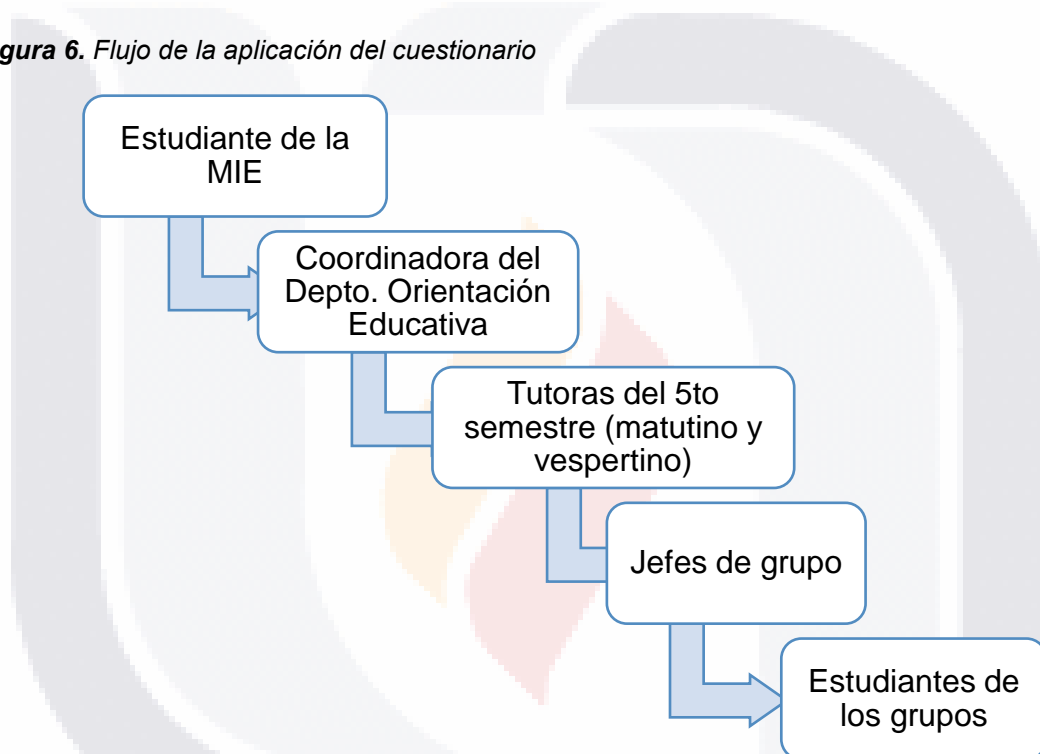
Para el desarrollo de los grupos focales se diseñó una guía con siete preguntas detonantes (ver Anexo B) dejando apertura para ampliar aquellos temas que se requieran o para abordar los temas de interés que emergieran durante el desarrollo de los grupos.

La operacionalización de las variables para ambos documentos se puede encontrar en el Anexo C, y en el Anexo D se describe el proceso de elaboración y validación de los instrumentos mencionados.

4.4 Obtención de datos

La aplicación del cuestionario por Google Forms se realizó compartiendo el enlace a través del siguiente flujo que se muestra en la Figura 6:

Figura 6. Flujo de la aplicación del cuestionario



Nota: Elaboración propia

Hubo disposición por parte de la Coordinadora desde el primer momento, y fue quien sugirió seguir este proceso para garantizar la mayor cobertura de respuestas por parte de los estudiantes, ya que los tutores solicitarían contestar el cuestionario y mostrar evidencia para que sea tomada la asistencia del día.

La toma de datos se realizó del 11 al 26 de noviembre del 2022 y contestaron un total de 675 alumnos. En la Tabla 9 se puede ver la distribución con respecto al turno y los grupos:

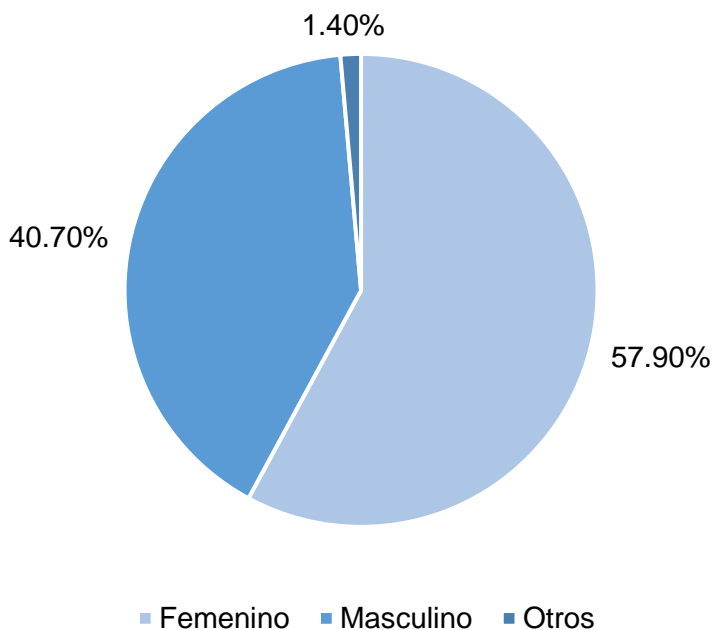
Tabla 9. Porcentajes y cantidades de la población que contestó el cuestionario

675 alumnos de 5to semestre de BACHUAA Plantel Oriente	Turno Matutino 46.2%	A – 47	F – 41
		B – 39	G – 32
		C – 45	H – 34
		D – 40	I – 33
		E – 53	
	Turno Vespertino 53.8%	J – 39	O - 29
		K – 39	P – 32
		L – 35	Q - 28
		M – 37	R – 34
		N – 38	

Nota: Elaboración propia

Con relación al sexo de los estudiantes, quedó distribuido como se muestra en la Figura 7:

Figura 7. Sexo de los estudiantes que contestaron el cuestionario

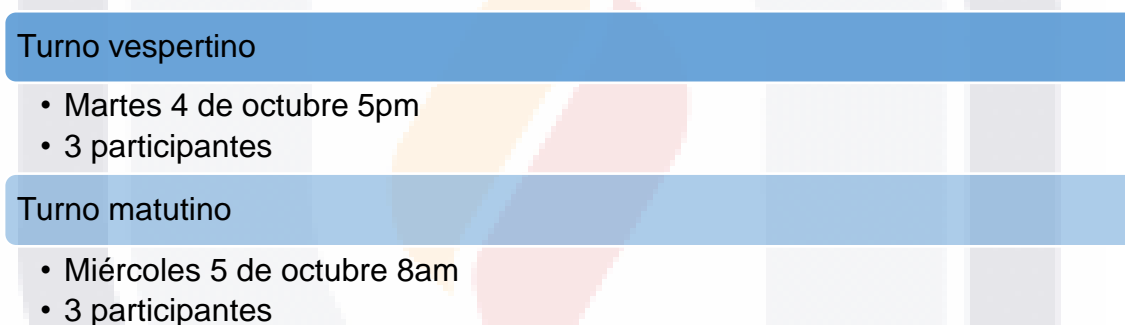


Nota: Elaboración propia

La mayoría de los estudiantes fueron mujeres, esta pregunta tenía una opción de otros, por lo que el porcentaje 1.4% corresponden a respuestas como no binario, genero fluido y mujer trans.

En cuanto a la realización de los grupos focales, se hicieron dentro del departamento de orientación educativa, la Coordinadora facilitó el espacio de un cubículo para realizar ahí la dinámica. Los grupos focales se realizaron cuando los tutores no tenían alguna clase programada y los estudiantes tienen la libertad de acudir con ellos en cualquier momento, por lo que en ocasiones los tutores tuvieron que retirarse por un momento para solicitar a los estudiantes que regresaran después. La participación y las fechas de aplicación de los grupos focales se visualiza en la Figura 8:

Figura 8. Participación de los grupos focales



Nota: Elaboración propia

Se firmó un consentimiento informado, se les pidió permiso para grabar su voz y la duración de los grupos fue de 1 hora 22 para el turno matutino y 1 hora 35 para el vespertino.

4.5 Modelo del plan de análisis

Para el análisis de la información, primeramente, se eliminaron las respuestas de 11 participantes por no cumplir con las condiciones establecidas en la población determinada anteriormente. Se realizó un análisis descriptivo univariado con las medidas de tendencia central de los datos estadísticos

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

recopilados en el cuestionario a través de un programa estadístico cuantitativo (SPSS), en donde se identifican las valoraciones de los estudiantes con respecto a las herramientas, estrategias y desempeño realizado por el tutor.

Para el análisis cualitativo de las cuatro preguntas abiertas del cuestionario se analizaron las 664 entradas, se generaron categorías inductivas con base en sus respuestas eliminando aquellas que no brindaran información suficiente según la pregunta (por ejemplo, respuestas como sí, no, no sé, no me acuerdo, signos de puntuación, etc.) y se construyeron las subcategorías en algunos casos. En el apartado de resultados se puede observar una descripción de cada categoría/subcategoría.

Las categorías inductivas que surgieron a partir del análisis de las entradas en las cuatro preguntas abiertas se ubican dentro del proceso de la tutoría (planificación, diseño, etc.) como estrategias específicas de cada momento, por ejemplo, la implementación de herramientas, brindar apoyo a los estudiantes, la explicación de los contenidos, la gestión y planificación de las actividades, la modalidad, la forma de trabajo, las actitudes como tutores, etc.

En cuanto al análisis de los grupos focales, se transcribieron las sesiones, se separaron las unidades de análisis, se codificó la información en las categorías deductivas e inductivas, a través de un análisis de contenido, y se contrastó la información con base en las respuestas de los estudiantes. En el caso de las categorías que se abordaron en los grupos focales, son aquellas que se desprenden directamente del proceso de la tutoría (diagnóstico, planificación, diseño, etc.) y las relacionadas con el proceso de evaluación después de los procesos formativos (utilidad, satisfacción, etc.), ambas se desglosan en el apartado de operacionalización que se encuentra en los anexos.

Cabe señalar que, a pesar de que no se hicieron las mismas preguntas a tutores y estudiantes, se puede identificar una coincidencia entre ambos ante la situación que se dio durante la pandemia y la cual se puede identificar en el siguiente capítulo.

4.6 Consideraciones éticas

Teniendo en cuenta las recomendaciones de American Educational Research Association (2011) y British Educational Research Association (2018), durante el desarrollo de la investigación, desde su planeación hasta el término de la misma y como estudiante de la Maestría en Investigación Educativa el compromiso fue:

Durante la redacción de los referentes teóricos

- Cuidar el diseño del apartado de referentes teóricos, citar de manera correcta a los distintos trabajos y autores, evitando, a conciencia y por ignorancia, el plagio.
- Identificar con claridad las citas textuales y los parafraseo.

En la elaboración de instrumentos

- Informar sobre lo que se pretende recabar con claridad.
- Agradecer siempre la disposición de los participantes.
- Informar sobre la confidencialidad de la información que se obtenga
- Si no es posible mantener el anonimato de los participantes por los fines del estudio, informar sobre esta situación y el cuidado que se tendrá sobre el manejo de la información.

Durante el levantamiento de información

- Mantener como confidenciales los datos de las personas que accedan a participar en la investigación, ya sea omitiendo su nombre o cambiándolo por algún otro.
- Informar a los participantes sobre lo que se realizará con la información recabada, así como notificarles y pedirles su consentimiento para la grabación de voz, video, fotos, o cualquier otro tipo de material multimedia que se necesite.
- Respetar si los informantes deciden retirarse y no continuar con la investigación.

- TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS
- Cuidar el manejo de la información que se recabe.
 - No priorizar los intereses personales sobre los establecidos en la investigación.
 - No divulgar, vender o compartir la información a cambio de algún tipo de servicio, estímulo económico o cualquier otro beneficio personal.
 - Cuidar los dispositivos en donde se almacene la información para evitar pérdidas, extravíos o robo de información.
 - Mantener una actitud cordial, amable y respetuosa con los participantes independientemente del tipo de información que puedan dar.
 - Evitar la discriminación de cualquier tipo con los informantes.

En la presentación de resultados

- Cuidar la confidencialidad y los datos obtenidos.

CAPITULO 5. RESULTADOS

A continuación, se muestran los resultados que dan respuesta a las preguntas de investigación a partir de los datos obtenida y analizados de las distintas fuentes de información. Se presentan en dos apartados, el primero es sobre las estrategias y recursos que se implementaron en las distintas fases de la acción tutorial (diagnóstico, implementación y evaluación), así como aquellas nuevas que se generaron a partir de las necesidades y funciones que se fueron desarrollando de manera emergente por el contexto de pandemia. Posteriormente, viene la evaluación que se realizó de la acción tutorial a partir de la implementación, satisfacción, transferencia y desempeño del tutor, así como un breve apartado de comentarios finales.

5.1 Estrategias y recursos

Las estrategias se van presentando dentro de las fases de la acción tutorial las cuales se van desglosando por sub apartados, los recursos se mencionan dentro de la fase de implementación; para las estrategias y recursos se presentan tablas con los porcentajes de las opiniones de los estudiantes.

5.1.1 Para las distintas fases de la acción tutorial

Para identificar las estrategias y los recursos que se usaron a los estudiantes se les presentó en el cuestionario una tabla con una serie de estrategias y herramientas preestablecidas en la que ellos señalaron si se usó y la utilidad que tuvo o les hubiera gustado que se implementara en los diferentes momentos de la acción tutorial, primero, se presentan las relacionadas con el diagnóstico, posteriormente con la implementación, después serían los recursos y, finalmente, la evaluación. Los resultados se presentan a continuación:

5.1.1.1 Diagnóstico

A continuación, se presenta la tabla con las estrategias relacionadas con el diagnóstico desglosadas en el cuestionario y los porcentajes de respuestas obtenidos:

Tabla 10. Estrategias usadas por el tutor – fase de diagnóstico

	Se usó y ha sido útil (4)	Se usó y no ha sido útil (3)	No se usó, pero me gustaría (2)	No se usó, pero no es necesario (1)	TOTAL
1. Actividades para identificar las necesidades e intereses del grupo.	73.0%	10.4%	14.1%	2.5%	100%
2. Actividades para conocer mi situación personal.	67.6%	10.4%	17.8%	4.3%	100%
3. Evaluación para identificar el nivel académico del grupo.	68.9%	13.5%	14.4%	3.3%	100%

Nota: Elaboración propia

En el apartado referente al diagnóstico al ser una actividad que realiza propiamente el tutor en su planeación no se podían hacer preguntas tan directas de algo que los alumnos podrían desconocer, sin embargo, las presentadas en la Tabla 10 son estrategias relacionadas al diagnóstico que el tutor pudo haber realizado al inicio del curso y que ellos hayan sido conscientes. En las tres, más del 65% de los estudiantes consideran que esas estrategias se realizaron en el aula y fueron útiles. El 17.8% consideró que no se realizaron actividades para conocer su situación personal, pero les hubiera gustado. En cuanto a las necesidades identificadas se profundizará en el siguiente apartado.

5.1.1.2 Implementación

En cuanto a las estrategias que se usaron los tutores durante la implementación de la acción tutorial, en la Tabla 11 los estudiantes opinan lo siguiente:

Tabla 11. Estrategias usadas por el tutor – fase de implementación

	Se usó y ha sido útil (4)	Se usó y no ha sido útil (3)	No se usó, pero me gustaría (2)	No se usó, pero no es necesario (1)	TOTAL
4. Trabajo individual	92.6%	6.2%	0.9%	0.3%	100%
5. Trabajo en pares/ equipos	79.6%	10.2%	7.4%	2.8%	100%
6. Trabajo grupal	76.1%	10.4%	7.9%	5.6%	100%
7. Entrevista individual	51.7%	11.0%	26.8%	10.5%	100%
8. Se brindó información importante sobre las modalidades de las clases.	88.3%	7.6%	3.6%	0.6%	100%
9. Se brindó información sobre becas y apoyos tecnológicos (datos, préstamos de equipo).	89.2%	6.2%	4.1%	0.4%	100%
10. Se brindó información sobre protocolos sanitarios y conservación de la salud.	88.6%	7.6%	3.1%	0.7%	100%
11. Actividades de orientación para el uso de tecnologías institucionales.	81.5%	8.9%	8.4%	1.2%	100%
12. Actividades para desarrollar estrategias de aprendizaje.	83.9%	9.9%	5.9%	0.3%	100%
13. Actividades para mejorar la convivencia en el grupo.	70.7%	10.4%	15.9%	3.1%	100%
14. Actividades para manejo de estrés y ansiedad generados por la pandemia.	59.4%	9.9%	27.9%	2.8%	100%
15. Actividades de atención a los padres de familia.	66.2%	10.5%	16.9%	6.4%	100%

Nota: Elaboración propia

En cuanto a la implementación, los estudiantes identifican que el trabajo individual fue lo que más se realizó, así como el brindarles información con respecto a becas y apoyos tecnológicos. Cabe resaltar que, la Universidad tuvo un programa para brindar apoyo a los estudiantes con equipo de cómputo y en algunos casos con un plan de internet, sin embargo, en algunas ocasiones los estudiantes no

contaban con los medios para ir a recogerlos, ya que en ese tiempo la pandemia estaba en su punto más alto al no haber vacunas y los casos iban en aumento, por lo que también salir era arriesgar la salud. Tutor 1 señala este apoyo brindado por la Universidad hacia las y los estudiantes:

T1²: (...) *creo que también hubo mucha sensibilización y mucho apoyo en cuanto a los docentes y la institución o sea apoyaban los chicos con equipo de cómputo hasta con los planes estos de Internet, o sea sí hubo como el apoyo y como que no se dejó, vamos, la institución estuvo como muy al pendiente de sus chicos*". (GF1³)

Por otra parte, el porcentaje más grande que es casi una tercera parte de los estudiantes encuestados señalan que no se usaron las entrevistas individuales, pero les hubiera gustado, los estudiantes en sus respuestas abiertas señalaron la necesidad de recibir apoyo individual para diversos temas, buscando tener un apoyo más particular por parte de los tutores, a través de entrevistas, asesorías o conversaciones relacionadas a lo académico, tecnológico, etc. Por ejemplo, E62 dice *"Hablar con los alumnos de manera particular para apoyarlos y brindarles el apoyo necesario"*, por su parte, E61 menciona que faltó un *"trato e interacción más personal para conocer las situaciones individuales de cada alumno"* y E573 considera la falta de *"consultas individuales sobre el progreso académico"*.

Otra de las respuestas que también estuvo cerca de alcanzar el 30% en las actividades que no se hicieron y que los estudiantes manifestaron que se llevaran a cabo fueron las relacionadas con las de manejo del estrés y ansiedad. La pandemia, como vimos en capítulos anteriores de este documento, tuvo una repercusión a nivel emocional, muchos estudiantes vivieron pérdidas en sus familias, se vieron obligados a estar encerrados y vivir con el temor de un contagio que pudiese ser mortal para ellos o algún ser querido. Estas situaciones generaron en ellos estrés,

² Los tutores serán representados por las letras "T" y el número que corresponde según el código; en cuanto a los estudiantes, estos se mencionan con la letra "E" y el número de entrada que tuvieron en la base de datos. El regulador de la entrevista se representa con la letra "R".

³ Grupo focal será representado en todo el documento con las letras "GF" más el número que corresponde.

ansiedad, y en sus respuestas se ve una necesidad muy grande de abordar estos temas, de acercarse a preguntar sobre el cómo se encuentran y ver de qué manera apoyarlos.

Relacionado con lo anterior, en los grupos focales los tutores expresaron haber identificado la misma necesidad sobre el trabajo relacionado con el estrés y la ansiedad, la forma en la que trabajaron fue canalizando con la orientadora y realizando estrategias para poder ocuparse:

T1: [...] Y hablando un poquito en cuanto a las situaciones emocionales que también logramos detectar, bueno, pues también estaba la canalización, eh, con la orientadora de la institución, que pues bueno, se hacía la videollamada, no, era una asesoría o una atención pues de manera muy diferente, cambiar de la presencialidad a una videollamada sin embargo, pues sí, creo que fue importante también esa labor de que los chicos aun estando en casa aun estando a la distancia, pues pudieran sentir como esa apoyo, no en cuestiones a lo mejor que estaban viviendo y que eran impactantes y que de alguna manera pues también le pegan, les pegan en la, en el aspecto académico, entonces como qué el que ellos se encontraron dentro de esa distancia, pues ese apoyo esa atención, pues creo que también fue buena, buena estrategia. (GF2)

Estas necesidades se abordan más a fondo en el siguiente apartado.

La tercera respuesta con un alto porcentaje (en comparación con todas las opciones) fue sobre las actividades de convivencia en el grupo, los estudiantes explicaron en sus respuestas abiertas que sienten que hizo falta un mejor ambiente y espacios para conocerse entre ellos. Es importante remarcar que los grupos que respondieron el cuestionario entraron bajo una modalidad completamente en línea, por lo tanto, no se conocían y hasta un año después, cuando empezaron la modalidad híbrida asistiendo en bloques a la preparatoria fue que empezaron a ubicarse presencialmente, y hasta su quinto semestre volvieron por completo (y todo

el grupo) a la presencialidad. En el grupo focal, T4 expresó claramente esta situación:

T4: [...] beneficio muchísimo el regreso a presencial a mi generación porque ellos nunca habían estado en la preparatoria presencial, no conocían a sus compañeros a pesar de que ya llevaban se supone cuatro semestres juntos, en realidad no los conocían, unos pues si se habían visto, otros de plano nunca se habían visto en toda la vida [...]. (GF1)

Por lo tanto, se infiere que esta falta de actividades de integración e interacción entre compañeros podría ser un factor importante que no permitió que se conocieran entre ellos. Los estudiantes sugirieron algunas estrategias:

E240: *Presentación de los compañeros del grupo.*

E480: *Actividades para convivir como grupo.*

E676: [...] simplemente me hubiera gustado que fuera un lugar donde nos conociéramos más como grupo.

5.1.1.3 Recursos en la implementación

En la siguiente tabla se enlistan los recursos mencionados en el cuestionario y los porcentajes de los resultados:

Tabla 12. Recursos que usaron los tutores

	Se usó y ha sido útil (4)	Se usó y no ha sido útil (3)	No se usó, pero me gustaría (2)	No se usó, pero no es necesario (1)	TOTAL
16. Cuaderno de trabajo	76.1%	9.5%	3.3%	11.1%	100%
17. Videollamadas (Teams, Zoom, Meet, etc.)	70.1%	11.7%	3.7%	14.5%	100%
18. Mensajería de texto (What´s App, SMS u otros).	89.2%	7.7%	2.1%	1.0%	100%

19. Plataforma educativa de la UAA (Aula Virtual)	86.1%	6.8%	1.8%	5.3%	100%
---	-------	------	------	------	------

Nota: Elaboración propia

Como se observa en la Tabla 12 las cuatro opciones que se le dieron a los estudiantes tienen más del 70% en la opción de respuesta sobre su implementación y utilidad, esto quiere decir que los recursos tecnológicos que se usaron fueron significativos para los estudiantes.

Con relación a la implementación de estrategias y recursos, la pregunta se realizó directamente con los tutores sobre qué herramientas usaron durante la pandemia, en el caso del grupo focal 1, los tutores comentaron el uso de Whats App, Aula Virtual (plataforma educativa de la Universidad Autónoma de Aguascalientes que se usa para preparatoria, pregrado y posgrado) y Microsoft Teams. También usaron una antología que es un cuadernillo de actividades que anteriormente era un libro de trabajo y se dieron a la tarea de escanear para que los estudiantes pudieran trabajar en casa, así como las fichas del programa CONSTRUYE-T para trabajar las habilidades socioemocionales.

Las tutoras comentan que los estudiantes intentaron comunicarse a través de otras aplicaciones personales (como Facebook o Instagram) pero ellas no aceptaron las solicitudes para evitar que se traspasara la línea de autoridad entre ellos como tutores y los alumnos a interactuar fuera de las plataformas autorizadas.

En comparación con otros años las herramientas nuevas fueron What´s App y Teams, en el caso de Aula Virtual siempre ha existido para su uso por parte de los docentes, pero fue la primera vez que los tutores la usaron para trabajar, hacer la carga de los alumnos y que ellos pudieran subir sus tareas. Comentan que para el uso de esta plataforma les hubiera gustado recibir capacitación ya que había muchas herramientas que tenía, pero por desconocimiento y *miedo* a moverle, se limitaron mucho.

Los estudiantes, también manifestaron haber tenido dudas sobre la forma en la que iban a trabajar en este cambio de modalidad y desconocimiento en el uso de

las tecnologías como Aula Virtual o Esiima, plataformas oficiales de la UAA que se usaron como plataforma educativa y administrativa respectivamente, así como otras herramientas:

E60: Un curso de cómo usar teams antes de clases.

E224: Sesiones para orientar al inicio del curso, encuestas para opinar sobre el desarrollo de clases de profesores.

E228: Mayor asesorías para aprender a usar las herramientas de Teams y Aula Virtual.

E258: Videos para aprender a usar todas las aplicaciones y páginas de la UAA.

Hay estudiantes que declararon no haber tenido dificultades durante el tiempo de confinamiento ya que contaban con reconocimiento y habilidad previa con el uso de la misma (por ejemplo, E360 “no, pues ya tenía experiencia con la tecnología y eso me hacía saber el cómo usarla”), otros que contaban con los recursos como el internet o equipo de cómputo (por ejemplo, E228 “no hubo dificultades, tenía las herramientas necesarias en mi casa” o E401 “no, tuve la facilidad de contar con internet y un equipo de cómputo”), y hay un tercer grupo que habla sobre la facilidad para hacer y entregar trabajos gracias a la tecnología (E216 “No tuve dificultades, conté con los medios para hace mis trabajos” y E635 “no, ninguna dificultad por la facilidad de entrega y la disponibilidad de archivos”).

Trabajando con la modalidad a distancia, los recursos tecnológicos tuvieron un papel muy importante para el desarrollo de las clases y las actividades, aquellos estudiantes que contaban con al menos un dispositivo para trabajar y una conexión a internet estable pudieron desarrollar los trabajos sin dificultad alguna.

5.1.1.4 Evaluación de la tutoría

Como parte de las fases de la acción tutorial, en la evaluación se pueden realizar diferentes estrategias o utilizar algunas herramientas específicas para

valorar el nivel de aprendizaje o trabajo que realizaron los estudiantes en las sesiones. En la siguiente tabla se presentan cuatro de ellas y los porcentajes con respecto a la opinión de los estudiantes sobre la aplicación y utilidad de las mismas:

Tabla 13. Estrategias y herramientas usadas por el tutor – Fase de evaluación

	Se usó y ha sido útil (4)	Se usó y no ha sido útil (3)	No se usó, pero me gustaría (2)	No se usó, pero no es necesario (1)	TOTAL
20. Rúbrica para evaluar mi aprendizaje	79.3%	8.1%	8.0%	4.6%	100%
21. Portafolio de evidencias de nuestro desempeño.	82.4%	8.4%	4.7%	4.4%	100%
22. Cuestionarios para opinar sobre los tutores.	74.2%	7.6%	12.9%	5.3%	100%
23. Cuestionarios para opinar sobre el funcionamiento de las tutorías.	73.8%	6.7%	15.4%	4.1%	100%

Nota: Elaboración propia

En la Tabla 13 se identifican las diferentes estrategias que se usaron para evaluar la acción tutorial, el portafolio de evidencias tiene más del 80% respecto a su uso y utilidad, con respecto a esto los tutores en los grupos focales comentan que la manera de evaluar a los estudiantes es con los trabajos que se realizan en la hora de trabajo, ya que, al ser una materia que no cuenta con calificación sino solo acreditada o no acreditada, las horas clases son las que se acumulan y ayudan al estudiante a pasar la materia. La recolección de evidencias de las sesiones conforma el portafolio que es el producto que construyen.

T5: Lo que pasa es que nuestra materia se evalúa por horas entonces mientras el alumno este en la hora, tiene que trabajar ciertas actividades entonces sí mucho de nuestras horas tiene que ir, o sea, el tema tiene que ir acorde con la hora que se trabajó, que si no existe ese tema o no entregó ese tema es como si no hubiera estado en esa hora, entonces es así como se, pues nosotros tenemos que evaluar (...) (GF1)

T2: Pues sería como llevar una lista de evaluación continua y ahí registramos las actividades que entregan y pues en ocasiones también manejamos eso como si fuera lista de cotejo, o sea si entregó, o no entregó, si es como el medio para evaluarle de esa manera. (GF1)

Por otra parte, las dos que mayor puntaje tuvieron en la opción de respuesta “no se usó, pero me gustaría” son aquellas que se relacionan con la valoración del PAT y el desempeño de los tutores. Los tutores en el grupo focal comentan que no tienen evaluación de parte de los estudiantes, se implementó durante un año en el otro plantel y quisieron replicarlo en el oriente, pero no se llegó a nada.

5.1.2 Nuevas estrategias y recursos para nuevas necesidades

Uno de los resultados que se encontró en los grupos focales de ambos turnos, es que los tutores manifiestan que los estudiantes presentaron una variedad de necesidades durante la enseñanza a distancia en el contexto de la pandemia, entre las que destacan la salud mental, la socialización y el estrés por el trabajo en línea. Por ejemplo, el tutor 2 expresó lo siguiente:

T2: pues la parte emocional sí les pegó bastante en esa cuestión como lo comenta también T1 el hecho de que ellos no estaban acostumbrados a convivir todos juntos, eh, este, dentro de casa fue un, una parte que sí les pegó a ellos bastante, como lo comentan también, ellos, pues están acostumbrados a la convivencia social, pues también en la parte del miedo, de contagiarse, de que se contagien pues familiares, eh, pues sí vivieron, pues en esta cuestión una crisis, eh, pues en cuanto a todas las áreas digamos así personal, familiar escolar, entonces esa parte obviamente a los estudiantes en cuanto a lo académico también sigue viendo, se sigue viendo, pues ahí una problemática (...)

Por su parte, el Tutor 3 también señala un aumento en los trastornos psicológicos, así como el estrés por la forma de trabajo en la escuela con el cambio de modalidad:

T3: [...] yo logro identificar algo muy, muy, marcado es el nivel de trastornos psicológicos o cosas de ese tipo, depresiones, eh ansiedad, creo que aumentó exageradamente en este tiempo de pandemia (una de las maestras dice “bastante” y se escuchan algunos ruidos como aceptaciones), ese es uno de los principales puntos que yo creo que a los jóvenes a estas generaciones que les tocó vivir esto en la escuela, este, les está causando mucho problema, mucho mucho problema, puede ser por el estrés que les generaba la misma escuela, eh, porque no estaban acostumbrados a hacerlo en línea, digo pueden ya ahí haber muchos factores, que a lo mejor sí sería hasta conveniente indagar en eso para poder llegar al punto, porque también creo que no todos los alumnos es por una misma razón, o sea la razón global pienso que es la pandemia, pero ya de ahí se vienen varios factores que pudieron haber influido en cada uno de los alumnos. (GF2)

Por su parte, Tutor 4 menciona el factor de la socialización como un punto clave en la adolescencia y el cómo el confinamiento generó ansiedad por verse privados de salir, así como la depresión que trajo la pérdida de algún familiar o ser querido:

T4: (...), entendemos que la adolescencia este periodo que viven es sumamente necesario e importante como socializar, no solamente como con las familias, sino obviamente con sus pares que, digo, es lo más importante para los adolescentes, entonces de repente ellos verse privados de esta socialización con sus pares, si antes teníamos una situación por salón por crisis de crisis ansiedad de repente teníamos cien situaciones ¿no? Por ejemplo a nivel generación de crisis de ansiedad de alumnos que ya estaban medicados psiquiátricamente o incluso al momento de ir saliendo de la pandemia, también muchísimas situaciones de ansiedad por estar fuera de casa después de estar dos años encerrados y pues si a eso le aunamos que

varios de los alumnos perdieron algún familiar por la enfermedad, por la pandemia, entonces también situaciones de depresiones, situaciones de que estamos pasando duelos, o sea vino aunado a muchísimas cosas la pandemia, sobre todo en los alumnos pues claro que se tradujo y más pues adolescentes que no, luego no tiene como las mejores o todas las herramientas para manejar las situaciones de esta índole (...)

Tutor 5 también mencionó la ansiedad y depresión como parte de las necesidades que se desataron (o incrementaron) a raíz de la pandemia:

***T5:** Pues igual yo creo que igual se desencadenaron como muchos síntomas de ansiedad y de depresión en los jóvenes, en los que menos esperábamos, de hecho creo que en los chicos más extrovertidos de pronto que hubieran estado encerrados así como de, si pues sin aviso ni nada en ellos generó como más rápido una situación de ansiedad, y de esta situación de depresión aunado a todas las pérdidas que muchos tuvieron, los chicos que fueron más o que son con personalidad un poquito más de retraída se lograron adaptar de forma natural, de hecho para ellos creo que ha sido difícil ahora regresar. Creo que yo en mi generación lo que, como fue de los que ya iban saliendo, duraron dos años aquí en presencial, y ya el último año fue el que se aventaron como en línea, si tuve a lo muchos alumnos con pérdidas, pero yo lo que más observe fue como las situaciones de depresión, te digo, si llegué a tener un par de alumnos que si una o dos de la mañana “ya me quiero morir” “ayúdenme por favor, escúcheme maestra” y pues tenía que tener yo el teléfono aquí, para que si vibraba pues poderle contener o poderle ayudar un poco (...)* (GF1)

Los tutores de ambos turnos pudieron identificar estas necesidades en sus estudiantes, señalan que se encuentran en un nivel de desarrollo complejo, muy emocional y que en ocasiones no cuentan con las herramientas para poder trabajar de manera individual todas los sentimientos y emociones que están sintiendo. Además, sumado a esto, la situación de la pandemia que generó, y no solo a ellos,

estrés, ansiedad por el confinamiento, depresión por la pérdida de algún familiar o ser querido, desató o aumentó las necesidades de un trabajo psicológico-emocional en los estudiantes y los tutores tuvieron que trabajar y en algunos casos canalizar como se mencionó en el apartado anterior.

Por otra parte, los estudiantes también señalaron qué necesidades presentaron durante la pandemia y algunas de ellas se relacionan con la percepción que tuvieron los tutores, en la Tabla 14 se clasifican en categorías y subcategorías que se generaron a partir de las respuestas más frecuentes de los estudiantes:

Tabla 14. Necesidades identificadas por los estudiantes

Categoría	Subcategoría
Implementación de herramientas	<ul style="list-style-type: none"> • Digitales • Electrónicas • Tradicionales
Mejorar estrategias didácticas	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades más interactivas • Actividades más didácticas
Recibir apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar estrategias de apoyo emocional. • Brindar apoyo individual para diversos temas.
Mejorar la gestión de la acción tutorial	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la forma de trabajo • Transmisión del conocimiento • Organización y planificación de la acción tutorial • Mejor control del grupo
Recibir atención	
Tener mejores actitudes	
Regresar a clases presenciales.	
Descarga del exceso de trabajo	
Atender las dificultades institucionales	
Sin cambios	

Nota: Elaboración propia

El grupo de herramientas que sugirieron implementar que tuvo más respuestas son aquellas relacionadas con lo digital, es decir, todos los recursos, materiales o plataformas educativas que requirieran una conexión a internet para

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

poder acceder e interactuar con el contenido. Las sugerencias que mencionaron fueron espacios en donde se podía tener mayor interactividad, como Zoom o Teams para realizar videollamadas, algunas plataformas educativas como Google Classroom, y otras herramientas como Discord que es un canal de comunicación directa escrita y oral, en donde se pueden hacer llamadas simultaneas; y Kahoot!, que es una página para realizar cuestionarios interactivos con a modo competencia con las personas que ingresen el código. Las sugerencias de herramientas digitales muestran una necesidad de participación e interacción con el tutor, espacios en dinámicos que favorezcan el aprendizaje, por ejemplo, E89 y E466 dicen *“usar más páginas dinámicas para que el aprendizaje fuera más ameno”* y *“Más actividades interactivas, quizzes o videos/tutoriales”* respectivamente.

Las herramientas electrónicas se describen como aquellas que sean tecnológicas, pero no requieran una conexión a internet para poder usarse, como las presentaciones en power point, los videos, grabaciones de las sesiones; mientras que las tradicionales son aquellos materiales o recursos tangibles como los libros, *“uso de libretas [...]”* o cuestionarios, estas fueron mencionadas en menor cantidad a comparación de las dos anteriores, sin embargo, son algunas alternativas que ellos consideran que pudieron ser de ayuda para atender sus necesidades.

Las actividades interactivas o dinámicas que solicitan los estudiantes surgen al manifestar tener clases aburridas, poco interesantes, buscan tener un mayor diálogo o participación en las clases, ser más activos en el proceso de aprendizaje. A pesar de estar implementando herramientas digitales o electrónicas, las sesiones no fueron del todo agradables al ser solo la sesión sincrónica y la toma de apuntes, un claro ejemplo de esto último es la aportación del estudiante 312: *“Más dinámicas y no solo video llamada y cuaderno”*.

Por otra parte, las actividades didácticas están directamente relacionadas con la interactividad mencionada anteriormente, los estudiantes quieren involucrarse, pero también esperan tener diferentes estrategias de enseñanza, que no sea solo una exposición por parte del tutor o docente, sino ejercicios divertidos,

relacionarlo con su vida, que vaya más allá de lo teórico e incluso sugieren el uso de diferentes medios para poder lograrlo:

E515: A lo mejor actividades un poco más didácticas en línea, en páginas o plataformas.

En ambos casos, los estudiantes muestran que, a pesar de estar en una modalidad a distancia en donde se usó la tecnología para seguir llevando las clases, estas se volvieron aburridas, replicaron el plano tradicional a uno virtual, pero con una dinámica que no motivaba y no les atraía.

Otra de las respuestas más frecuentes fue relacionada con el recibir apoyo, entre ellas, sobre un acompañamiento emocional, esto ya lo hemos visto a lo largo de este capítulo, los jóvenes necesitan más apoyo o seguimiento emocional y lo demostraron en las respuestas que dieron:

E390: Darle mayor importancia a la salud mental del alumno.

E341: Que hubieran podido integrar más cuestiones de salud mental ya que por la pandemia se desataron más estos problemas y no vi tanto apoyo.

E422: Me hubiera gustado hacer más actividades sobre cómo manejar el estrés y la presión que nos provocaba la prepa en línea.

E47: El poner más actividades integradoras y otras que se preocuparan por la salud mental, que era lo que a veces no me permitió dar el esfuerzo que pude haber dado.

E604: Comunicación para conocer la salud mental y situación familiar de los estudiantes pues estos factores influyen mucho en el desempeño académico.

Ante esta necesidad T5 comenta que sí dedicó algunas sesiones sobre temas diversos, sin embargo, se encontró con un obstáculo que fue los padres de familia:

T5: *Yo sí, llegue como a planear clases muy específicas como de ansiedad por ejemplo, también les di en algunos grupos clases de sexualidad pero ya*

fue porque los chicos era como de “maestra ya denos algo diferente” Y bueno, se les dio el tema que ellos escogieron que querían hablar, y creo que nada más adopte de esa parte de ansiedad, depresión... ay es que luego esos temas aquí son como, que ya como maestros también tenemos que tener cuidado, además porque como estamos frente a cámaras con papás o sea y también surgía la problemática de que si algo que yo dijera fuera usado en mi contra, entonces, porque si sucedía, “no sé por qué le está hablando de esos temas...” (GF2)

Es importante señalar este caso, puesto que, con las clases a distancia los estudiantes tomaban las sesiones en sus casas y sus padres podrían estar al pendiente y, aunque pareciera una ventaja, en ocasiones generaba más limitantes para los estudiantes y sus tutores o docentes.

Una de las necesidades que más se presentó en las respuestas de los estudiantes fue sobre recibir mejor atención, manifestaron quererla más rápida, más eficiente, que no demoraran tanto los tutores en contestar. Las solicitudes de los estudiantes en general van sobre recibir más atención por parte de los docentes y tutores, que ellos estén al pendiente de los canales de comunicación (que pueden ser las aplicaciones de mensajería instantánea como Whats App, o las plataformas educativas que también tienen esta función como Teams o Aula Virtual) y respondan lo más pronto posible; mantener la comunicación durante tiempos prolongados o al menos durante el horario escolar. Otros solo piden comunicación adicional a lo que se tenía o más personalizada, esta atención también está orientada a la resolución de dudas que, como vimos en categorías anteriores había poca claridad con las instrucciones lo cual generaba preguntas, por ejemplo:

E289: Lo que me hubiera gustado es que se hubiera prestado más atención a los alumnos cuando estábamos de manera virtual.

E536: Quisiera que se hubiera mejorado la comunicación entre la tutora y los alumnos durante las videollamadas.

En cuanto a la postura de los tutores con respecto a la comunicación, ellos mencionan que al usar Whats App con su número personal era complicado sostener una conversación fluida e inmediata con todos sus alumnos, ya que no eran solo ellos, sino también los docentes y padres de familia, adicional a los grupos personales y/o familiares de las y los tutores, entonces tenían una cantidad de mensajes muy grande:

T5: (...) los grupos de whatsapp ¿no? fue como... fue nuestra principal herramienta que ellos tuvieran accesos a nuestro número personal, (T6: que no lo tenían) que no lo tenían, no podíamos dárselos (...) en mi experiencia, eran grupos de whatsapp de [cada grupo]... y así, pero de pronto no respetaban que una de las reglas era de solo preguntar en el grupo y ya tenías como, no solo siete grupos, ya tenías 150, 200, 300, una vez yo llegue a tener 900 mensajes de alumnos, o sea que te escribían porque mandaban información de algo y todos ¿no?, en vez de preguntar en el grupo era de “maestra sí es cierto, maestra es que...” O sea, era ansiedad por no saber cómo se estaba haciendo... horas en el teléfono, creo que esa fue una de las estrategias que nos permitió ya entrar de lleno con ellos estando personal y ya de ahí pues perdimos el caos en el sentido como de, pues ya nos comunicamos por teléfono o ya hacíamos video llamada, o sea empezamos a utilizar las herramientas, (alguien: por teams) o por teams.

Los tutores 4, 5 y 6 mencionan que en ocasiones eran más mensajes los que recibían, en ocasiones los estudiantes buscaban la respuesta por otra parte y cuando el tutor les contestaba ya no lo requerían, pero nuevamente mandaban mensajes por lo que seguían aumentando, además, estos los recibían los siete días de la semana y a todas horas, incluyendo la madrugada:

T4: Sí, no, no, no, ahorita T5 dijo 900 y nosotras así como de (hace expresiones) y tú cómo de (hace expresión de asombro) sí, o sea no, no, no, era una situación horrible, digo porque nos dimos cuenta, claro, diariamente toda la cantidad de mensajes que teníamos que contestar, pero aparte, pues

también nos damos cuenta porque tenemos que mandar aquí un reporte de todo lo que atendemos mensualmente, o sea de que reportamos, ni siquiera mensajes ¿no?, personas que me hablaron así como 800, 1200, o sea ya comité porque no es como de “hola miss, le envié este mensaje pero ya se la respuesta, ya no necesito nada” o sea no es un mensaje así, es como de “miss, miss, miss, miss” y luego le contestas y es que tenía una duda, y todo eso como en cinco mensajes entonces si multiplicas como en 800-900 personas que nos están hablando, por la cantidad de mensajes que manda cada persona, era una cantidad absurda...

T5: *Pero era diario*

T4: *Si, o sea sábados y domingos, dos de la madrugada así estábamos.*

T6: *Si, al final sí se convirtió, o sea si ahorita te vas y no te llevas trabajo más que el que haces aquí, que no es cierto ¿verdad? porque igual llegas y siempre hay mensajitos ¿no?, pero ya no se compara con ese tiempo, o sea eran las 24 horas sobre 7 las que estabas ahí para los chicos. (GF1)*

En el segundo grupo focal también remarcan la cantidad de mensajes que recibieron, así como las diferentes personas que se comunicaban con ellos:

T1: *Sí, había ocasiones de que, bueno en mi caso, al despertar abría whatsapp y tenía cientos de mensajes por contestar y era como muy constante, todo el día, todo el día, por dudas que tenían los chicos, incluso a veces hasta los papás.*

T2: *Porque no solo son muchos 450 estudiantes, también son los papás y los maestros (T1: y los maestros) y no sé si también administrativos que también ocupaban dar información... (GF2)*

Como podemos observar, la cantidad de mensajes que recibían los tutores y las horas en que los recibían eran demasiados y abrumadores, no solo eran los n grupos que tuvieran con los alumnos, sino también mensajes por privado, mensajes

de docentes, administrativos, padres de familia, etc., y, si a eso se le suma los mensajes que enviaban los estudiantes palabra por palabra que incrementaba el número y se acumulaban muchos chats sin contestar, de ahí que los tutores podrían estar dilatando en contestar y era complicado hacerlo más rápido. Además, al compartir el número personal sus chats no solo tenían mensajes del trabajo, sino también de sus contactos personales o familiares.

La presencialidad fue una de las necesidades señaladas por los estudiantes, para ellos era la solución para las múltiples dificultades que se les presentaron durante la pandemia, la necesidad de visitar la prepa (tomando las medidas sanitarias necesarias), tener más acercamientos a espacios abiertos o cara a cara era lo que esperaban, ya que incluso hablan de un “mejor ambiente de aprendizaje”; incluso algunos de ellos manifiestan un desagrado por las clases en línea. Ligada a esta categoría, la siguiente, descarga del exceso de trabajo los estudiantes expresan que las clases eran muchas y preferirían no haber tenido clases de todas sus asignaturas, las tareas y trabajos eran demasiadas y pasaban mucho tiempo en la computadora entre sesiones y actividades. Esta situación a algunos les generó estrés y ansiedad por la cantidad abrumadora de cosas que tenían que hacer.

5.1.3 Nuevas estrategias y recursos para nuevas funciones

La pandemia y el cambio de modalidad orilló a que los tutores se adaptaran y, en ocasiones, desarrollaran otras funciones que no forman parte de las actividades que deben de realizar normalmente. Una de las funciones fue las que normalmente realiza un prefecto, es decir, lo relacionado con la disciplina:

T6: Y luego la crisis de los maestros, porque empezaban a jugar con la herramienta de teams cuando tenían clases, y me sacaron y nadie sabía utilizar la herramienta tampoco, que " me sacaron de la clase, me están sacando, me están bloqueando, me están sacando alumnos", porque algunos se ponían a jugar, entonces también eso generaba crisis en las mismas clases ¿no?

T5: *De hecho, cosas tan conductuales como esas que se supone que no son áreas de la tutoría las tenemos que adoptar, mientras tuvimos que entrarle a esa parte.*

T6: *Y nosotras inventarnos de que es que el teams nos dice quién los está sacando, o sea inventarle a la herramienta cosas que no tiene.*

Las tutoras tuvieron que generar estrategias ante situaciones que fueron surgiendo, por ejemplo, mencionan que los estudiantes en ocasiones sacaban a los profesores de las sesiones de teams por lo que una estrategia que ellas siguieron fue el “inventar” funciones que la aplicación no tenía pero que les servían para poder controlar a los grupos, es decir, tuvieron que estar al pendiente también de la cuestión disciplinar algo que, en presencial, estaría a cargo de los prefectos.

Otra de las actividades que hicieron las y los tutores fue el orientar a los profesores en el uso de las herramientas que se implementaron durante la pandemia, aun cuando el personal de tutoría no fue requerido en las capacitaciones organizadas por la universidad, mientras que los profesores sí:

T4: *(...) los maestros a pesar de haber recibido capacitación, digo y nosotras que estar investigando y ver tutoriales a cada rato (T6: a nosotros no nos capacitaron tampoco, no éramos docentes), no, y entonces era como de, tu entrarle y búscale y pícale donde le puedas picar para decirle al maestro cómo hacerle para que no los saque de clases, porque también eran cosas que esperaban los maestros de nosotras.*

T6: *Y le mandaban el tutorial al maestro "maestro, puede hacerle así, para que al chico no lo saque de clase, usted solamente..." Entonces lo instruías a pesar de que ellos habían sido capacitados. (GF2)*

Adicional a ser capacitadores y prefectos, los tutores expresan haber tenido también funciones de psicología con los estudiantes e incluso con sus padres, así como actividades de administración:

T5: *Pues terminamos siendo psicólogos, administrativos.*

T6: *Porque en ese tiempo la psicóloga de la tarde también estaba de incapacidad, entonces también prácticamente como ahorita no teníamos psicóloga, y al final pues no podíamos canalizar, porque a quién le canalizamos...*

R: *Si, no había con quien.*

T6: *Aja, entonces también nos tocaba esa parte...*

T5: *También nos tocó mucho como la parte como de preguntas o dudas de cajas, administrativas, porque también fue, al inicio para que cajas y tardaron como que adoptará un modelo como de comunicación pues se tardaron un ratito en crear correos y números y cosas por el estilo, no les contestaban los chicos o así, entonces nosotros de pronto teníamos que resolverles esas dudas, y metete también a estudiar y a chutarte cómo imprimen el papelito y mandarle otra vez un tutorial a uno o a otro o sea nos tocaron también ese tipo de... (GF1)*

Los tutores tenían actividades por encima de sus funciones ordinarias, los padres de familia también se apoyaban en ellos ya incluso para situaciones personales ajenas a lo relacionado con sus hijos y su desempeño académico, los padres al momento de explicar las causas o razones que pudieran estar afectando la situación académica de sus hijos desembocaban en un desahogo que parecía no tenían en otra persona:

T4: *Y también los papás, también luego nos usaban de desahogo, me acuerdo que yo le mandaba, una mamá particularmente, cada vez que yo le marcaba o la mamá me marcaba a mí eran llamadas de media hora (T6: ay sí...), de que tenía que estar atendiéndola y no eran circunstancias de su hijo, ya de repente nos llegaban a contar que, de su divorcio, y que su amiga, entonces también éramos como receptoras de ese tipo de situaciones.*

T6: *Y luego por eso tenías que ayudarlo al hijo, “es que ya te conté la historia”.*

T4: *Entonces eran papás maestros e hijos, y a los tres eran estarlos ahí atendiendo. (GF1)*

Por otra parte, los tutores T5 y T2 mencionan pequeños pero importantes esfuerzos que hicieron para poder apoyar a sus estudiantes:

T5: *Conmigo como fueron la última generación si tenían muchas dudas sobre cómo sería el sistema universitario, entonces también de pronto la orientadora tenía que darles ciertos temas, pues si nosotros tuvimos que entrarle a la parte de la investigación de las escuelas y fueron cositas que ellos pidieron ya en el último semestre, mas así, y creo que nada más... (GF1)*

T2: *Pues yo creo que más bien si se, estuvimos implementando desde antes de la pandemia, pero si se potencializaban más, por ejemplo, el uso del teléfono como nuestro medio de comunicación pues si ha sido casi que primordial durante todos los años que llevamos dando acompañamiento académico, entonces más bien si fueron como pues, casi que, de uso diario, porque generalmente pues si es eso ¿verdad?, la labor del tutor darles ese acompañamiento desde que ingresan hasta que egresan, compartirles esa información de sus requisitos de egreso, de cómo, si hay asesorías de materias etcétera, entonces pues hemos sido como el canal de comunicación [...] (GF2)*

Es interesante rescatar las otras funciones que estuvieron realizando los tutores (fuera de las cotidianas) porque es aquí cuando se resalta la importancia del tutor, ellos se convirtieron en el puente de los estudiantes con muchas otras áreas, ellos respondían dudas, se comunicaban con otros agentes educativos, y, de cierta manera justifica el por qué se dilataban en contestar los mensajes ya que no solo era una cantidad abrumadora que tenían al día, sino que tenían tareas adicionales a las suyas con las que tenían que lidiar y así fue al menos un año y medio.

5.2 Valoración de la acción tutorial

5.2.1 Implementación

Con respecto a la implementación de la acción tutorial, los estudiantes realizaron varias valoraciones sobre lo que se realizó en las clases. Primero, algunos alumnos identifican problemas con la gestión y el exceso de trabajo en línea, comentan sobre algunas inconformidades que tuvieron relacionadas con el poco apoyo que se les dio para comprender la forma de trabajo; también, sobre las actividades que se estuvieron realizando (tediosas, aburridas), la forma de trabajo híbrida y la manera de explicar. Los estudiantes mencionan que los profesores solicitaban demasiadas actividades, clases y tareas (por ejemplo, E245: “algunas por qué se me juntaban con las tareas de demás materias” y E282: “Eran bastantes y con los trabajos de las demás materias me fui quedando muy atrás”) los estudiantes estaban saturados y eso se refleja en sus respuestas, se puede asociar al desinterés y desmotivación que tuvieron como una consecuencia ante ese exceso de trabajo. Además, otra dificultad de este apartado fue la falta de capacitación para los mismos estudiantes sobre el uso de las tecnologías que iban a implementar que ya se exploró en el apartado anterior:

E253: Varias dificultades, pero solo en el inicio de 1er semestre, por no saber cómo funcionaba Aula Virtual y entre otras cosas.

E466 No tuve tantas dificultades, ya que solo era resolver actividades en aula virtual, solo me hubiera gustado más poder tener un apoyo de acceso fácil como en la modalidad presencial.

Señalan también falta de comunicación y comprensión en las actividades, la resolución de dudas entre estudiante y tutor, así como la falta de comprensión o entendimiento de las instrucciones para realizar las actividades por la poca claridad en su redacción. Se puede inferir que la claridad para indicar las actividades a realizar fue deficiente o los estudiantes esperaban más explicación para poder elaborarlas. Ellos expresan que tenían dudas y no entendían bien lo que tenían que

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

hacer, a veces por la falla de internet (ya que se trababa la clase), o por qué las explicaciones y la comunicación con los alumnos no ayudaban a clarificar las dudas e incluso generaba problemas, un estudiante expone su caso en la respuesta siguiente:

E549: Si, las principales problemáticas fueron más en torno a la comunicación entre alumn@ y maestr@ y los medios que se utilizaron tanto en la impartición de clases como en la realización y entrega de actividades. Un ejemplo que a me pasó a mí fue: me bajó la calificación por un problema con la entrega de un proyecto, al cual la maestra no estuvo abierta a considerar, aunque se mostrarán evidencias del fallo en tiempo y forma.

Ellos expresan haber querido mejores explicaciones, es decir, no hubo claridad al momento de explicar las clases o las indicaciones para realizar las actividades y eso generó dudas e incomprensión en los ejercicios o tareas. Mencionan también la planificación de la acción tutorial, los estudiantes pudieron percibir una falta de organización en las clases, la falta de toma de asistencia lo vieron como un área de oportunidad y una necesidad; la flexibilidad con la entrega de las actividades y la implementación de más actividades orientadas a la reflexión o que fueran integradoras, de reforzamiento o de repaso con otros temas, fueron algunas de las acciones que ellos consideraron eran necesarias para trabajar sus dificultades. E217 en su aportación refleja también una falta de evaluación por parte de los tutores/ docentes al expresar lo siguiente:

Me habría gustado mayor retroalimentación sobre los trabajos que realicé durante la pandemia. Existen las herramientas, pero creo que no hay disposición ni tiempo por parte de los docentes.

Otra de las respuestas fue sobre que los tutores tuvieran mejores actitudes a la hora de la entrega de actividades, más comprensión por situaciones personales de los estudiantes y sobre todo la paciencia. Un ejemplo es el siguiente:

E115: más empatía por parte de los profes, que sean un poco más comprensivos en ciertos aspectos o situaciones.

Sin embargo, los tutores identifican que tanto ellos como los docentes e la misma institución sí tuvieron actitudes favorables para con los estudiantes:

T1: (...) creo que otra cosa de lo que ayudó mucho... como todos estábamos viviendo en un mismo contexto, creo que hubo mucha empatía (T2: sí también) de parte de los maestros, eh, de parte de la institución, entonces a través de la institución, pues él facilitar estos medios de cómputo y de parte de los maestros, o sea, hubo maestros que decían si no se pueden conectar a, porque había chicos que decían es que no tengo internet y el conectarme a mis clases con mis datos, o sea, (T2: se acaban) ajá, exactamente se me van a acabar (T2: y en una sesión) exacto sí, entonces muchos maestros también fueron accesibles en cuanto a eso de que pues no te puedes conectar a la clase busca ponerte de acuerdo con tus compañeros, se mandaban incluso trabajos hasta por whatsapp por medios que a lo mejor no eran los oficiales, pero de alguna manera también los maestros apoyaban en esa parte.

(...)

T3: Si era muy complicado, aunque creo que hubo flexibilidad por parte de la institución, no de nosotros meramente, de la institución pues respecto a las inasistencias, por lo mismo, lo que comentábamos hace rato, de que había quien veía las clases grabadas, entonces cositas así, digo si un poquito más de flexibilidad en cuestión de las inasistencias, la entrega de trabajos creo que eso sí ha sido siempre igual, o sea.

Para el caso de las actividades, estas fueron desarrolladas a través de sesiones síncronas o videollamadas usando como principal herramienta Microsoft Teams, los estudiantes mencionan que en estos espacios fueron de utilidad para la solución de dudas y el poder compartir avisos, destacando la “[...] función de la mano arriba para poder hablar” como una estrategia de participación ordenada u organizada durante las clases.

En las respuestas de los estudiantes se puede observar qué tipos de cambios en específicos son los que consideran que fueron de mayor utilidad, ellos enfatizan mucho la forma de trabajo, el cómo hacían las actividades y cómo se impartían las clases, perciben mayor participación de ellos mismos y que algunas de las actividades favorecieron el trabajo en equipos, la mezcla del trabajo con herramientas tecnológicas facilitó en ellos la dinámica en las sesiones. Algunas de sus respuestas son:

E58: El poder estar más activo a la hora de participar.

E212: Elaboró actividades más dinámicas y explicaciones más entendibles y sirvieron.

E508: La manera de la creatividad en las clases fueron mejorando.

E570: Que se sintieron las clases más personales y fáciles.

La realización y entrega de las actividades aborda el tipo y la manera en la que se realizaron las actividades y el medio de entrega. La mayoría de los comentarios en este apartado habla sobre la facilidad que era mandar las actividades o tareas de forma digital, tanto por su elaboración como para subirla en el espacio correspondiente; además, algunas de las actividades que mencionan los estudiantes se realizaron dentro de las clases por lo que se puede inferir que eso ayudaba a la disminución de trabajo por no pedir tareas complementarias fuera del horario de clase. Por ejemplo, E1: *“Hacer los trabajos en la clase”*, E163 *“La modalidad de las actividades”*, E517: *“Las actividades se podían entregar digital, lo que hacía que la elaboración fuera más rápida”*.

En el grupo focal, T1 menciona su sentir sobre el cambio de presencial a virtual y cómo tuvo una respuesta inesperada:

T1: Yo, por ejemplo, algo que me generaba como cierta, este miedo, bueno no miedo, sino que preocupaba un poquito porque pues de manera presencial citábamos a los chicos y de manera directa platicábamos con ellos, entonces en tiempo pandemia pues a mí me generaba como dificultad,

porque decía hójole, si de manera presencial a veces no vienen o tenemos que andar detrás de ellos, a lo mejor mucho menos el pedirle una reunión por teams, o en un mensajito por teams, pero me llevé una sorpresa, o sea los alumnos, no sé si porque son de esta de esta época o sea cómo que el uso de la tecnología también a ellos les ha facilitado mucho las cosas, entonces me lleve la sorpresa de que no sé yo citaba algún alumno por teams, y estaba muy presente, a lo mejor su cámara apagada, eso sí como que había mucha... (Regulador: resistencia), sí, resistencia al prender las cámaras, pero siempre tuve como la respuesta de los chicos, pues si fue para mí una sorpresa porque dije “ah caray, como es posible que de manera presencial se evite más o se evada más y de manera virtual estaban los chicos ahí presentes” ¿no? (GF2)

Pero, por otra parte, también este cambio a las clases virtuales no fue del todo favorable, para los tutores quienes tenían su clase semanal como el resto de los profesores, en ocasiones señalan que se volvía complicado ya que los estudiantes no solían tener su cámara prendida, no participaban y ellos se desanimaban al dar las clases de esa manera, sin saber si había gente detrás de las computadoras escuchándolos o no:

***T5:** Entonces no se animaban, nosotros tenemos clases también de tutoría de manera grupal, entonces por ejemplo para mi si era muy complicado, yo soy muy visual, yo necesito ver tu cara, tus ojitos o verte algo para poderte reconocer con el nombre... eran las pantallas negra, completamente negras, o sea lo único que tu veías en el otro lado de, la pantalla nomás era a ti mismo, y uno que otro que de pronto era el que te abría la cámara, o ya hacías un jueguito como de “5 minutos con la cámara” cualquier cosa como para hacer algo diferente, porque ya no sabías si estaban escuchándote, no escuchándote, muchos te decías “presente” y no te volvían a hablar en toda la clases, entonces se atrevían a comunicarse o hacerte preguntas por mensaje, pero no se atrevían a hablar a pesar de que estaban atrás de una cámara, por ejemplo, y que no te veías, porque no se veía su cara, pues*

también esa parte empezó hacer como complicada, a mí la verdad me gusta mucho estar en grupo, pero estar en grupo en línea no me gustó, para mí fue difícil la verdad, lo logramos hacerlo, porque a final de cuentas pues teníamos que sacar nuestro trabajo, y tratar de hacer integrar al grupo, pero, no disfruto lo mismo una clase en presencial que una clase en línea. (GF1)

En estos dos ejemplos podemos ver las dos caras de la moneda que tiene la virtualidad con relación a las sesiones, puede haber más pauta de participación y se genera una incongruencia ya que los estudiantes manifestaron tener más participación al encontrarse en esta modalidad. Esto también puede generar desmotivación para la persona que imparte la clase no ver a las personas directamente, no saber qué expresiones tiene o si está entendiendo o no los contenidos.

Por lo tanto, podemos identificar que las estrategias y herramientas que implementaron los tutores fueron las que en el momento les ayudaron a continuar con sus funciones y que en otras situaciones no habrían usado, la percepción de los estudiantes en relación con sus necesidades demanda, la percepción de los estudiantes en relación con sus necesidades demandan una mayor atención o implementación de diferentes herramientas que los ayudaran o respondieran al apoyo que necesitaban durante ese periodo.

En las respuestas de ambos agentes educativos podemos observar un *dialogo* indirecto en donde las necesidades identificadas por los estudiantes se responden con la percepción con la que vivieron los tutores, como el exceso de mensajes, la falta de recursos o capacitación por parte de la institución, etc.

Finalmente, hubo un grupo bastante considerable de respuestas de los estudiantes que consideran que lo que se realizó en pandemia por parte de la institución y sus tutores estuvo bien, no tienen sugerencias sobre estrategias o herramientas adicionales que hayan necesitado, por ejemplo, estas fueron las respuestas de algunos de los estudiantes:

E9: Me gustó como se trabajó en este periodo y dentro de lo que cabe fue muy bueno.

E199: Estoy satisfecho con las que utilizamos a largo de los semestres.

E292: Ninguna, considero que los medios de comunicación sirvieron bastante, tanto como el contacto por mensaje o por la plataforma Teams, ya que siempre obtuve una respuesta solucionando mis dudas o problemas.

E417: Siento que se llevó de la mejor manera posible y la verdad las herramientas implementadas a mí me sirvieron.

5.2.2 Satisfacción

Para valorar la satisfacción por parte de los estudiantes, en el cuestionario se les presentó una escala con algunas prácticas y ellos tendrían que señalar el nivel de acuerdo o desacuerdo. En la Tabla 15 se presenta esta primera parte:

Tabla 15. Frecuencias de la escala “Prácticas y valoración de la acción tutorial – Utilidad/ satisfacción”

	5 ^a	4 ^b	3 ^c	2 ^d	1 ^e	Media
27. Las actividades que se realizaron en tutoría durante el periodo 2020-2022 fueron adecuadas.	68.1%	19.9%	10.8%	1.2%	0%	4.55
28. Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación contigo fueron adecuadas.	72.9%	19.7%	6.1%	1.2%	0.1%	4.64
29. Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación con tu familia fueron adecuadas.	64.1%	16.1%	15.0%	2.7%	2.1%	4.38
30. Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación con el grupo fueron adecuadas.	76.9%	17.2%	5.0%	0.7%	0.1%	4.70
31. El tiempo de las sesiones de tutoría durante la pandemia fue adecuado	76.0%	17.2%	6.1%	0.6%	0.1%	4.68
32. Las clases de tutoría de manera virtual fueron adecuadas	72.0%	17.6%	8.9%	1.5%	0%	4.60
33. Las clases de tutoría de manera híbrida fueron adecuadas	71.7%	18.1%	8.1%	1.5%	0.6%	4.59
34. Las clases de tutoría de manera presencial son adecuadas	79.4%	14.5%	5.0%	0.7%	0.3%	4.72

35. El clima de las sesiones de tutoría te brindaba seguridad para participar	71.6%	17.5%	8.1%	1.6%	1.2%	4.57
36. El tiempo de la clase de tutoría fue útil para mí durante la pandemia.	68.0%	15.6%	11.4%	2.7%	2.4%	4.44
37. La tutoría permite trabajar temas interesantes.	69.3%	15.6%	10.7%	3.1%	1.3%	4.48
38. Estaría bien dedicar más tiempo a los temas de tutoría cuando suceden eventos importantes.	68.6%	17.2%	10.5%	1.9%	1.8%	4.49
39. Las adecuaciones que se hicieron fueron pertinentes para las necesidades del grupo	69.3%	19.6%	8.6%	1.8%	0.7%	4.55

Nota: Elaboración propia

^a Totalmente de acuerdo. ^b De acuerdo. ^c Neutral. ^d En desacuerdo. ^e Totalmente en desacuerdo.

Se puede observar como todas las prácticas señaladas están por encima de 4 en la media, es decir, los estudiantes están de acuerdo o totalmente de acuerdo sobre la satisfacción que tuvieron con relación a las actividades y herramientas que se presentaron en tutoría, sobre todos las de comunicación con el grupo y el tiempo destinado para las clases.

En cuanto a la modalidad las medias entre la virtual, híbrida y presencial no es tan diferente, siendo esta última la más alta con 4.72. Esto remarca lo que los estudiantes comentaron anteriormente sobre su preferencia a las clases presenciales, sin embargo, señalaron áreas de oportunidad en la modalidad virtual que, con estos datos, parece no tener congruencia, es decir, en las respuestas abiertas de los estudiantes hay inconformidad y observaciones sobre esta modalidad, pero más del 70% señalaron que están de acuerdo en que las clases virtuales fueron adecuadas.

Por otra parte, y con relación al apartado de satisfacción, en cuanto a las herramientas, muchas de las respuestas aluden el uso de la antología como uno de los cambios más útiles, los videos, Teams y Aula virtual fueron otros que también se mencionan. Una de las ventajas que los mismos estudiantes identifican al hacer uso de las herramientas tecnológicas fue el aprendizaje sobre las mismas, la rapidez para hacer las cosas y la comunicación.

5.2.3 Transferencia

En la siguiente tabla, se presentan los resultados obtenidos por porcentajes en la categoría de transferencia de los contenidos y aprendizajes.

Tabla 16. Frecuencias de la escala “Prácticas y valoración de la acción tutorial - Transferencia de los contenidos y aprendizajes”

	5 ^a	4 ^b	3 ^c	2 ^d	1 ^e	Media
40. La clase de tutoría se basaron en las necesidades del grupo.	69.3%	14.2%	12.6%	2.8%	1.0%	4.48
41. Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a mejorar mi desempeño académico.	63.6%	17.3%	14.7%	2.8%	1.6%	4.38
42. Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a tener mejor bienestar emocional.	56.4%	17.6%	17.3%	6.1%	2.5%	4.19
43. Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a sobrellevar la situación de la pandemia de manera personal.	59.3%	15.6%	14.4%	6.5%	4.3%	4.19
44. Creo que las actividades que hicimos en tutoría son útiles para mi vida diaria.	57.2%	19.4%	17.2%	4.4%	1.8%	4.26
45. Considero que mis aprendizajes de la materia de tutoría durante el periodo 2020-2022 han sido buenos.	62.2%	21.6%	11.7%	2.8%	1.6%	4.40
46. Considero que hubo cambios o hay cambios en mi persona al inicio y al término de cada semestre a través de los contenidos revisados en tutoría.	61.3%	19.9%	14.1%	2.8%	1.9%	4.36
47. Considero que los contenidos que se vieron durante las clases de tutoría tuvieron impacto en mi vida diaria.	58.4%	18.2%	16.0%	4.3%	3.1%	4.24

Nota: Elaboración propia

^a Totalmente de acuerdo. ^b De acuerdo. ^c Neutral. ^d En desacuerdo. ^e Totalmente en desacuerdo.

En cuanto a las prácticas de transferencia de la Tabla 16, a pesar de que las medias también se encuentran por encima de 4, a comparación de la tabla anterior, los porcentajes de la opción “totalmente de acuerdo” son un poco más bajas ya que ninguna de las opciones alcanza el 70%. Una de las prácticas que menor porcentaje tiene con 56.4% es la relacionada con los aprendizajes sobre el bienestar

emocional, esto se relaciona a las necesidades que identificaron los propios estudiantes y también los tutores sobre la falta de actividades orientadas a la salud mental, el manejo del estrés y la ansiedad; caso similar con los aprendizajes para sobrellevar la situación de la pandemia, con una media de 4.19 se percibe que faltaron acciones que ayudaran a los estudiantes en este aspecto en particular.

A pesar de lo anterior, los estudiantes también perciben que lo visto en tutoría tuvo un impacto en su desempeño académico y sí tomaron en cuenta las necesidades que se fueron presentados en el grupo.

Los estudiantes declaran algunas acciones que realizó la tutora durante este periodo, como el apoyo vocacional, su seguimiento académico e información institucional que impacta en otros contextos. Algunas de las respuestas fueron las siguientes:

E172: Estudiar para el examen de ingreso de la Universidad.

E322: Nos daban información de todas las novedades.

Por otra parte, una de las tutoras comentó sobre cómo ella desarrolló una estrategia de acompañamiento con sus estudiantes para organizar mejor sus tiempos y actividades, ella identificó una necesidad a partir de los comentarios de sus alumnos sobre la falta de tiempo para realizar tareas o estudiar, y trabajó con sus grupos para poder solucionarlo:

T6: Por ejemplo, lo que era aprender a organizarse para estudiar. Yo si en más de una clase también me puse a hacer horarios con ellos porque también para ellos es que mi papá se va a trabajar, entonces me quedo encargado de llevar a mi hermanito a la guardería o de hacer de comer, o de darles de desayunar entonces no me da tiempo, también ellos se vieron con esa dificultad 'no me da tiempo de estudiar, porque tengo que atender las cosas, o atender al perro incluso, o a mi abuelito me tengo que quedar a cuidar a mi abuelito, a mi abuelita', entonces con ellos yo más de alguna clase fue de

vamos a hacer algún horario de clase, de organización, cómo nos vamos a organizar [...]

Esto es de ayuda para los estudiantes no solo para la materia de tutoría, sino que la organización de tiempos es algo que les ayudará en otras cosas.

5.2.4 Desempeño del tutor

En cuanto al desempeño del tutor, en la Tabla 17 viene una serie de valoraciones, las opciones de respuesta y el porcentaje con base en las respuestas de los estudiantes:

Tabla 17. Frecuencias de la escala “Prácticas y valoración de la acción tutorial – Desempeño del tutor”

	5 ^a	4 ^b	3 ^c	2 ^d	1 ^e	Media
48. Estoy satisfecho con el desempeño de mi tutor durante la pandemia.	72.1%	18.7%	7.6%	1.5%	0.1%	4.61
49. El tutor mostró disposición ante las sugerencias de modificación del programa del curso.	70.8%	19.9%	8.3%	1.0%	0%	4.60
50. El tutor fue respetuoso ante las situaciones particulares de mis compañeros durante la pandemia.	80.6%	15.4%	3.4%	0.3%	0.3%	4.76
51. El tutor permitió la participación activa de todo el grupo durante las sesiones en pandemia.	76.4%	18.1%	5.0%	0.3%	0.1%	4.70
52. El tutor fue puntual en todas las sesiones en línea y presenciales durante el periodo 2020-2022.	76.7%	16.9%	5.5%	0.6%	0.3%	4.69
53. El tutor respetó el tiempo de tutoría para ver los contenidos o temas propuestos por los estudiantes.	76.3%	16.4%	7.0%	0.1%	0.1%	4.69
54. El tutor te brindó información útil sobre los contenidos.	77.8%	14.4%	7.0%	0.4%	0.4%	4.69
55. El tutor te invitó a buscar información adicional.	72.4%	16.6%	9.5%	1.0%	0.4%	4.60
56. El tutor fue paciente ante las situaciones individuales de cada estudiante.	78.7%	15.0%	5.8%	0.4%	0.1%	4.72
57. El tutor promovió el apoyo del grupo.	74.2%	17.6%	7.1%	0.6%	0.4%	4.65

58. El tutor tomó en cuenta tus intereses personales y académicos para el desarrollo de las sesiones.	72.9%	16.1%	8.4%	1.9%	0.6%	4.59
59. El tutor resolvió tus dudas de manera adecuada.	75.0%	16.7%	6.5%	0.7%	1.0%	4.64
60. El tutor mostró apoyo a tu familia	68.1%	14.8%	13.8%	1.9%	1.3%	4.47
61. Tu familia está satisfecha con el desempeño de tu tutor.	70.4%	13.2%	13.9%	1.5%	1.0%	4.50

Nota: Elaboración propia

^a Totalmente de acuerdo. ^b De acuerdo. ^c Neutral. ^d En desacuerdo. ^e Totalmente en desacuerdo.

Con el 80.6% siendo la práctica con mayor porcentaje, los estudiantes están totalmente de acuerdo en cuanto al respeto que mostró el tutor en las situaciones particulares de sus compañeros, esto es muy importante ya que, la tutoría se vuelve un espacio seguro en el que ellos pueden expresar su sentir sin que sean atacados o enjuiciados, tienen la libertad de acercarse con su tutor ya que saben que será respetuoso en todo momento; otra de las actitudes que también sacó un porcentaje alto fue sobre la paciencia con 78.7%.

Algunas de las opiniones de los estudiantes sobre si habían tenido dificultades o no hablan sobre que la maestra/ tutora explicaba y brindaba apoyo, el desempeño de la tutora ayudó a que no se tuvieran dificultades, ya que explicaba bien, ayudaba, estaba al pendiente, etc. Hubo una mayoría en las respuestas argumentando que las indicaciones eran concretas, las explicaciones de la tutora fueron muy buenas, explicaba de forma clara y estaba al pendiente de las dudas de los estudiantes. Además, algunos de ellos incluso hablan sobre el apoyo que estuvieron dando los tutores durante la pandemia:

E20: No, ya que la maestra se comunicaba por el grupo y daba indicaciones más claras.

E74: No, la maestra dio completa atención a las necesidades y nuestras dudas de manera clara y exacta.

E115: No tuve ninguna, incluso en pandemia (y clases virtuales) la tutora siempre estuvo al tanto de todo.

E222: No ningún disfrute de echo las sesiones de la tutora.

E422: Los cambios en el curso no los vi claros, mi tutora nos ayudó lo más que pudo en la pandemia y muchos temas que vimos cómo la comprensión lectora creo que nos ayudó mucho para comenzar las clases presenciales con un mejor nivel del que teníamos durante la pandemia.

E563: Durante esta pandemia la tutora trató de atender a todos los estudiantes cuando más los necesitaron, cosa que fue muy buena.

Con relación a las actividades expresaron que eran sencillas, claras y fáciles, los estudiantes manifiestan no haber tenido dificultades por la claridad, sencillez y facilidad para realizar las actividades o ejercicios que se les solicitaron. En general, las respuestas de los estudiantes expresan que las actividades de tutoría eran muy fáciles o sencillas, incluso hay quienes mencionan que fueron “*divertidas*” o que la misma materia no tiene complejidad.

5.3 Otros resultados destacados

Durante todo el proceso en donde el cambio fue tan abrupto y las condiciones no eran las adecuadas para migrar a una modalidad completamente en línea, a esto los estudiantes refieren cuatro dificultades que consideran la institución debió atender, las cuales son: tener mejor comunicación con sus tutores para que ellos bajaran la información con tiempo (por ejemplo, E270 menciona “*un poco más de antelación en los anuncios*” y E538 “*que los tutores tuvieran más información para proporcionar a los alumnos*”), espacios en donde pudieran quejarse o expresar sus “*dudas institucionales*”, mejores recursos y conexión a internet (E321 dice “*una mejor plataforma donde no se trababan*”, E620 “*que los/las docentes tuvieran un mejor equipo con mejor sonido y cámara*”), haber brindado capacitación (E263 lo expresa claramente con su aportación “*capacitación a los maestros*”). Llama la atención que los estudiantes hagan referencia a la tercera y cuarta dificultad, ya que los tutores afirman en el grupo focal que la UAA les facilitó tablet a los docentes para llevar a cabo sus actividades de enseñanza. Tal vez estas dificultades estén

asociadas principalmente a la asignatura de tutoría⁴ ya que los mismos tutores mencionan que, a manera de queja, no recibieron el mismo apoyo por parte de la institución, por ejemplo, esto lo podemos ver en el siguiente fragmento del grupo focal:

T6: [...] a los maestros les dieron creo una Tablet, a nosotras no, no nos dieron, entonces en cuestión de las herramientas tus mismos, a lo mejor hasta tu celular terminó siendo la herramienta de trabajo [...](GF1)

T6: [...] tú ves que los maestros los capacitaban ¿no? Que los capacitaron para las pantallas, que los capacitaron para no sé qué, y la verdad que el área de las tutorías, no se acordaron de las tutoras. (GF1)

[...]

T6: De hecho, a los maestros los capacitaban en todo, o sea para el manejo de las pantallitas, y se les olvidaba que nosotras también teníamos clases ¿no? Entonces ahí la jefa del departamento salía al quite, y ya decía “pues vamos a enseñarles, no, (T4: sí, sí, si) cómo se usaba pantalla, y que la cámara inteligente” y que cosas así ¿no? (GF1)

T4: Si acá les traían como personal especial de las cámaras, de redes a enseñarles a los maestros, y aquí era la jefa de departamento, así como ‘de lo que me acuerdo del curso, métanse a un salón que este vacío, y les voy a enseñar lo que yo sé’, pero sí. (GF1)

Los comentarios de los estudiantes sobre la capacitación y lo que platican los tutores son congruentes y muestran una necesidad que se tuvo sobre preparar a todo el personal de manera equitativa, ya que, la tutoría también se imparte como materia y tiene su hora clase.

⁴ Véase apartado 4.2

Como ya se mencionó en apartados anteriores, uno de los obstáculos más grandes a los que se enfrentó el equipo de tutores fue sobre la falta de capacitación, a pesar de que ellos también imparten su materia no tuvieron ese beneficio:

T5: Yo creo que no tuvimos una capacitación de cómo utilizar las herramientas, pero si hubiera estado padre, porque luego si te ponías a picarle si era como de ¡ah!, nada más que luego le movías y se te desconfiguraba, y ya era como de mejor no le muevo, pero si tenía buenas herramientas, nada más que igual, solo como repositorio de información. (GF1)

Con respecto a bajar la información de la institución a los estudiantes, los tutores en el grupo focal comentan algo similar ya que había muchas complicaciones por el bombardeo de la misma y sobre todo, la mal información, algo que se tuvo que trabajar mucho:

T6: también ese fue otro problema, la desinformación (T5: sí) porque luego de otros departamentos de aquí les mandaban información y luego les mandaban información de la universidad, (T5: ajá) y luego no se las bajaban bien, y nosotros nos mandaban la información y hay que masticarla para que los chicos la digieran y en este caso ya ellos andaban haciendo mil cosas, porque ya les había llegado la información de otro lado, si va a haber....(GF1)

T5: Al inicio era un bombardeo de información por todos lados de la universidad, de la prepa, de los departamentos, o sea si era como (T6: todo el mundo quería tener el protagonismo de...), y nosotros teníamos que hacer de coladeras, para bajárselas, entonces sí de pura casualidad algún grupo tenía contacto con algo, algún maestro, algo más (T6: del central), del centro, entonces esa información así ¡fum! (chasquea los dedos), se regaba por todos los grupos, entonces ya pues en lo que tú ya estabas escribiendo, desmenuzando el mensaje ¡fuuu! Los mensajes, listas entonces luego era como ¡Hey chicos entren a clases ahí les voy a explicar cómo va a estar la dinámica! entonces ya apaciguaban un poquito como, la ansiedad que les

generaba esa nueva información, por ejemplo, avisos de ese tipo, exámenes, que si la próxima semana, porque ellos cada semestre se les olvida hacer la carga académica (T6: y como pagar) y como pagar, entonces chicos, acuérdense que la próxima semana, días festivos, chicos acuérdense que los días festivos, como recordatorio”. (GF1)

(...)

T5: Y de pronto también era muy cambiante, de pronto a nosotros nos decían una cosa y luego a la media hora, a los tres días se nos decía otra, entonces también era como de bueno sí, pero no se crean ahora la dinámica va a ser esta, (T4: siempre no) siempre no. Entonces si nos costó trabajo como organizarnos un poco, a todos en general, también a nosotros, o sea... (GF1)

Por lo anterior, se puede inferir que la institución no tenía buenos canales de comunicación, y, al tener dos fuentes de información, la universidad y la preparatoria, había confusiones al momento de bajar esos avisos con los estudiantes.

Después de analizar las respuestas de los estudiantes podemos identificar una tendencia positiva en su valoración de las prácticas que se realizaron en sus clases de tutoría, si bien también pueden señalar algunas áreas de oportunidad que se pueden mejorar la perspectiva en general de los estudiantes habla de un buen manejo de la acción tutorial y un apoyo por parte de sus tutores para temas académicos y personales.

Los tutores implementaron muchas estrategias que antes no realizaban, fue un constante “ensayo y error” para ellos, ya que, no solo no tenían en la institución un plan de acción o un protocolo de actuación para este tipo de situaciones, sino que como departamento fue dejado en segundo plano y no se le dio tanta importancia como para entregarles equipo o herramientas de trabajo o capacitarlos en las nuevas tecnologías que se iban a utilizar.

CAPITULO 6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Este capítulo aborda la discusión de los resultados que se obtuvieron con base en la recolección y análisis de la información. La discusión aborda cuatro puntos que se consideran importantes señalar, el primero es sobre cómo la tutoría apoyo a la institución educativa durante la situación de emergencia que fue la pandemia y la labor del tutor; el segundo, cómo las TIC fueron la estrategia principal que utilizaron los tutores durante la pandemia para poder realizar sus labores; el tercer apartado presenta las dificultades y los apoyos que tuvo la tutoría durante la pandemia; en el último apartado se presentan las valoraciones que se tuvo en general sobre la acción tutorial.

6.1 El papel de la tutoría en situaciones de emergencia

Organismos internacionales y asociaciones como el BID (2020) o la Fundación Bertelsmann (2020) señalaron la importancia del acompañamiento en situaciones de crisis como lo fue la pandemia, es a través de la tutoría en donde se trabajan situaciones de riesgo como el abandono escolar o la reprobación, así como lo relacionado con el bienestar emocional siendo un espacio que permite identificar y canalizar con expertos que puedan abordar mejor el tema. México tiene un compromiso nacional con la generación de dichos espacios en donde se aborde una orientación educativa y la prevención a problemáticas como es el rezago, la reprobación y el abandono escolar, incluso desde antes de la pandemia (DOF, 2008).

BACHUAA tiene un programa de tutoría institucionalizado en donde este espacio es obligatorio para los estudiantes, el personal que es contratado para llevar a cabo la tutoría cuentan con un perfil específico y no realizan otro tipo de actividades como la docencia de otra asignatura o investigación, se dedican únicamente a impartir los contenidos propios del programa, de la acción tutorial y el acompañamiento individual o grupal necesario, es decir, realizan las funciones que

propias de su cargo como las señaladas por García-Córdoba et al. (2018) y por la Universidad Autónoma de Aguascalientes (2012).

Con relación al PAT este cuenta con los elementos que menciona Bisquerra (2012) sobre los objetivos, contenidos, actividades y la evaluación, en el caso de BACHUAA el portafolio de evidencias apoyo a este proceso puesto que los tutores comentaron que es el producto que se genera a partir de las actividades que realizan los alumnos en las hora clase. Sin embargo, a raíz de la pandemia hubo varias adecuaciones al PAT que se realizaron sobre la marcha, temas que se les dio prioridad, otros que no estaban contemplados, pero fueron necesarios abordar; se usaron las fichas CONSTRUYE-T para trabajar el aspecto socio-emocional, una de las áreas que los estudiantes manifiestan haber presentado más necesidad y, aun así, ellos identifican que hizo falta más actividades para poder trabajar el manejo del estrés y la ansiedad. Las adecuaciones que se hicieron concuerdan con las aportaciones realizadas por Martín et al. (2008) al señalar que el PAT debe ser flexible y adaptarse durante su implementación, en este caso, la pandemia desató otras necesidades o temas que eran prioritarios atender y con base en las observaciones que hicieron los tutores respecto a su grupos hicieron los cambios pertinentes.

La tutoría fue una de las área que más brindó apoyo durante la pandemia, ya que no solo era el acompañamiento a los estudiantes, sino también a los padres de familia, e incluso maestros o personal administrativo, los tutores comentan que fueron el puente entre diversos agentes educativos ya sea para brindar información o capacitar. Los tutores de esta institución adquirieron funciones por encima de las que les correspondían como el generar materiales didácticos que anteriormente no se usaban (que conllevó un proceso de escaneo y modificación del cuadernillo para que fuera más sencillo para los estudiantes, algo que requirió tiempo y habilidades en la computadora); fueron quienes recibían información de parte del personal administrativo y hacerlo llegar a estudiantes y docentes; quienes en ocasiones por falta del personal adecuado tuvieron que hacer de psicólogos para los estudiantes

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

e incluso para sus padres, quienes sentían la necesidad de comunicar sus problemas y lo hacían a través de los tutores quienes se comunicaban con ellos para ver temas relacionados con sus hijos, o, el buscar información de escuelas o procesos de admisión dado que la orientadora se encontraba realizando otras actividades.

Durante la pandemia el apoyo que dio la tutoría fue invaluable, si bien hay áreas de oportunidad a trabajar o aspectos que se pudieron mejorar, los procesos de acompañamiento con los estudiantes y el desarrollo de las funciones de sus tutores adicionales a las propias ayudó a que durante la contingencia los agentes educativos tuvieran flujo de comunicación y se pudieran desarrollar las actividades que normalmente se hacían.

6.2 Las TICS como estrategia principal de apoyo a la acción tutorial en las distintas modalidades de implementación

Tomando en cuenta a Olmos (2020) y a Macias (2022) sobre las modalidades de la tutoría, retomamos por el ambiente en que se realiza como una de las clasificaciones que ambas hacen; durante la pandemia la cual abarcó un periodo del 2020 al 2023, se transitó de una modalidad presencial a una totalmente virtual, posteriormente implementaron un modelo híbrido escalonado en donde asistían al bachillerato en grupos, y, posteriormente volvieron a las clases 100% presenciales. Cabe señalar que este fue el modo en que lo realizaron, pero puede haber sido diferente en el resto de las instituciones o niveles educativos. Dado esto, en la tutoría también tuvieron este cambio de modalidad y adaptación, los tutores tuvieron que cambiar sus estrategias y herramientas que usaban de manera presencial, por otro lado, los estudiantes que participaron en este estudio comenzaron la preparatoria con una modalidad virtual, y, actualmente se encuentran cursando su último año de manera presencial, por lo que ellos tuvieron la oportunidad de identificar áreas de oportunidad en las tres diferentes modalidades que se implementaron a raíz de la pandemia.

La implementación de las TICS sirvió, como indican Giner y Puigardeu (2014), como estrategia para brindar información, como canal de comunicación y como espacio para realizar las actividades planificadas. Una de las tutoras comentó que, a pesar de que algunas de las herramientas no eran completamente nuevas ya que sí las usaban, no fue de la manera en la que durante la pandemia tuvieron que utilizarse. Recurrieron a brindar su número personal y Whats App para poder comunicarse con los estudiantes, algo que antes estaba hasta cierto punto *prohibido* ya que se comunicaban, sobre todo con padres de familia, a través de llamadas desde la línea institucional y a los estudiantes los veían en sus sesiones semanales presenciales y/o los mandaban llamar a sus cubículos.

A pesar de que en algunos casos el uso de Whats App fue una estrategia exitosa (Calzadilla & Luis, 2020), en el caso de los tutores fue eficiente pero también generó descontrol por la manera en la que se comunicaban los estudiantes, ya sea preguntando algo que ya se había dicho, mandando mensajes individuales en lugar de un solo texto y comunicándose de manera personal con el tutor fuera de los grupos establecidos para los avisos. Las tutoras comentan un alejamiento en sus chats personales debido al número tan grande que tenían de notificaciones o mensajes en espera de una respuesta por parte del personal del bachillerato y los alumnos. Por lo que tal vez se podría inferir que es una buena estrategia para dar un seguimiento más personalizado y no cuando son grupos grandes de estudiantes.

El uso de Aula Virtual que es la plataforma educativa institucional que tiene el bachillerato no es reciente, es un medio que ya se había usado con anterioridad, sin embargo, las tutoras tuvieron que usarlo para poder subir material y que los estudiantes subieran también sus actividades. Microsoft Teams fue una de las herramientas principales para hacer videollamadas o sesiones síncronas con los estudiantes, las tutoras comentan que, los estudiantes entraban ocasionalmente pero siempre con la cámara apagada y el micrófono, tuvieron que implementar algunas estrategias como el avisar de la importancia del aviso para garantizar que

más estudiantes entraran a las sesiones, ya que, como no había pase de lista, no había mucha presencia por parte de ellos.

El uso de las TIC fue una estrategia de mucho apoyo para los tutores, al estar en una modalidad 100% en línea y luego híbrida impidió la comunicación y relación más directa con los estudiantes, sin embargo, el uso de este tipo de herramientas fue un apoyo para el desarrollo de la acción tutorial en este periodo que si bien hay áreas de oportunidad en su implementación también la utilidad permitió el desarrollo de sus funciones. Por otra parte, se quiso replicar lo que se hacía en la modalidad presencial, pero con el uso de tecnologías de la información, no se contaba con la capacitación necesaria para comprender lo que conllevaba el llevar a cabo una educación bajo modalidad en línea, esto llevó a una percepción en los estudiantes de exceso de carga de trabajo, tenían clases virtuales, entrega de trabajos, actividades y tareas que para ellos llegó a ser abrumador al tener que dedicarles el día entero a sus estudios.

6.3 Principales dificultades y apoyos de la acción tutorial

Durante este periodo también se identificaron algunas dificultades, por ejemplo, Molina Bernal (2012) en su exploración en diferentes trabajos identifica la importancia de la formación y capacitación para los tutores, apoyo que los tutores no recibieron por parte de la institución y fue mencionado en el capítulo anterior, no se les dio tampoco las herramientas tecnológicas como a los docentes quienes sí recibieron ambas cosas.

Las condiciones institucionales no brindaron un espacio adecuado para desarrollar de manera adecuada la acción tutorial, el hecho de que el personal administrativo y los mismos maestros recurrieran a los tutores para solicitar apoyo sumó a la cantidad de actividades que los tutores ya propiamente tenían que realizar, eran éstos últimos quienes brindaban asesoría a los maestros en las distintas herramientas en las cuales ellas no recibieron tampoco capacitación pero

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

tuvieron el apoyo de su coordinadora y de manera auto didacta hicieron la indagación sobre el funcionamiento.

Los mismos estudiantes identificaron la falta de capacitación en general al señalarla como un área de oportunidad que se debió de haber atendido, así como brindar apoyos o recursos a los tutores. Llama la atención que las y los tutores sean considerados como personal administrativo y no tuvieran las mismas oportunidades que el personal docente, siendo que ellas y ellos también tienen actividades de docencia una vez por la semana.

Sin embargo, no todo fue malo, también los tutores brindaron herramientas como de organización del tiempo para que los estudiantes pudieran estructurar un horario de trabajo y atender sus actividades. Los mismos estudiantes identifican que tuvieron actitudes positivas ante la situación ya que el estudiante prestaba atención o estaba al pendiente de lo que se tenía que hacer (los estudiantes comentan lo siguiente, E221 *“No tuve dificultad porque siempre estuve al pendiente y prestando atención a cada clase”* y E454 *“no hubo dificultad alguna porque estaba atento en todo momento en clase”*), se organizaba (por ejemplo, E267 *“No tuve dificultades, ya que, me organicé de manera adecuada y ni fueron pesadas las actividades”* y E503 *“no. Siempre traté de organizarme y de entregar todo a tiempo”*), se consideraba inteligente (algunos ejemplos son: E16 *“no, soy lista”* y E:231 *“ninguna, soy inteligente”*), asistía a las sesiones (E259 *“no, porque asistía a todas sus clases”* y E554 *“No, porque si entraba a las clases”*) y era responsable (por ejemplo, E420 *“no, debido a mi sentido de responsabilidad”* y E561 *“no, fui atento y responsable”*).

La actitud de los estudiantes es un punto favorable ante situaciones de emergencia porque muestran la disposición de trabajar y eso facilita el trabajo a tutores o docentes.

El perfil del tutor que se generó con base en las aportaciones de Alguacil de Nicolas et al. (2006), Torres (2008) y García -Córdoba et al. (2018) coinciden con lo

que los tutores comentaron en los grupos focales y los estudiantes lo respaldaron en su evaluación sobre su desempeño, perciben que los tutores fueron respetuosos, empáticos, tuvieron la disposición de apoyar y estuvieron al pendiente de ellos. Los tutores fueron resilientes ante la situación que vivieron ya que ellos también eran personas que tenían problemas, familia y vivieron la pandemia de la misma forma que los estudiantes, sumado al estrés que generaba el trabajo y las nuevas funciones ellos fueron capaces de resolver la situación de la mejor manera posible.

Otro de los apoyos que recibieron los tutores fue el de su propio equipo, ellos recibieron apoyo de su coordinadora brindándole capacitación, algunas reuniones para poder hablar de lo que estaban viviendo con sus alumnos y que al mismo tiempo les servía para poder despejarse:

T4: No fue fácil mis canas me costaron, si... efectivamente no fue fácil, digo si tuvimos yo creo que una parte de lo que a mí me ayudo al menos muchísimo fue el equipo, como el equipo de tutorías, porque como ya lo había comentado no si T5 o T6, pero como que teníamos una buena coordinación, o sea como ya los jefes allá se hacían bolas, pero como que Marce sabía bajar muy bien la información, entonces creo que esa parte ayudó mucho, pero digo, aun así aunque hubiéramos tenido todas las herramientas, y nos hubieran dado computadoras, Tablet y celulares, aun así, si fue una situación difícil y creo que si nos costó mucho muchísimas situaciones personales (...)

6.4 Valoración de la acción tutorial

La evaluación es un factor importante por la cantidad de información que puede dar sobre la satisfacción o éxito en la transferencia de conocimientos. En el caso de este estudio se tomó en cuenta las aportaciones realizadas por Chacón et al. (2006) sobre la evaluación que se realiza después de las acciones formativas principalmente en la evaluación de la satisfacción, la evaluación de conocimientos y la evaluación de la transferencia.

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

En el cuestionario se pudieron observar las valoraciones de los estudiantes con respecto a la evaluación de la satisfacción y transferencia de los contenidos que ven en sus clases de tutoría, así como de la función que realizó su tutor. La opinión de los estudiantes habla sobre una buena realización de la acción tutorial durante el periodo 2020-2022, considerando que las herramientas que usaron los tutores para comunicarse tanto con los estudiantes como para los padres de familia fueron buenas. En cuanto a las clases, aunque hay una tendencia más positiva hacia las presenciales, la respuesta en general sobre las tres modalidades también fue buena.

En cuanto a la evaluación de los conocimientos, los tutores valoran el nivel de adquisición de estos en los estudiantes a través de un *portafolio de evidencias* en donde recopilan todas las actividades que desarrollan durante el semestre, como la tutoría es considerada una actividad paraescolar en donde solo se toma en cuenta si está acreditada o no sin tener una calificación numérica (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2018), las actividades de las horas clases son las que se acumulan para generar el portafolio de evidencias que les permite acreditar o no la materia. Durante la pandemia, los estudiantes realizaban las actividades con más flexibilidad y tiempo de entrega, ya que el hacer y entregar los trabajos no se limitaban al tiempo clase, sino que tenían durante todo el día para subirlos. Esta fue otra de las estrategias que los tutores tuvieron, siendo empáticos y flexibles ante la situación de la pandemia.

La valoración en general de la tutoría que se realizó durante la pandemia fue buena, los estudiantes reconocen el esfuerzo y las actividades que realizaron los tutores durante este periodo, así como también señalan algunas áreas de oportunidad, sin embargo, son consecuencias que se derivan de la pandemia y de la falta de protocolos antes situaciones de emergencia.

En cuanto a la evaluación de la tutoría de parte de la institución el PIT (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2012) señala que debe de haber tres

tipos: a) evaluación del desempeño del tutor, b) evaluación de la planeación del programa y c) evaluación del impacto del programa, pero por los comentarios de las tutoras se quiso implementar en el plantel central y replicarlo en el oriente pero no tuvo éxito, los mismos estudiantes señalaron que les hubiera gustado la aplicación de cuestionarios para poder valorar tanto el desempeño de los tutores como de la acción tutorial.



CAPITULO 7. CONCLUSIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones del estudio y aborda siete pequeños apartados. Primeramente, viene una reflexión sobre los resultados obtenidos con relación a los objetivos del estudio y la evaluación sobre las estrategias que implementaron los tutores y las valoraciones generales que hacen los estudiantes en torno a la acción tutorial durante la pandemia. En el segundo apartado viene algunos focos de atención que se deben de tomar en cuenta para la tutoría de parte de la institución. En el tercero se reflexiona sobre los aprendizajes que quedan a partir de los vivido en la pandemia que duró del 2020 al 2023, el cuarto sobre el reconocimiento que se genera hacia la acción tutorial. Por último, se presentan los alcances, las limitantes de este trabajo y las ideas que surgen para nuevas y posteriores investigaciones.

7.1 Evaluación de la acción tutorial

7.1.1 Estrategias y recursos implementados

Sobre el primer objetivo particular, las estrategias y recursos que usaron los tutores fueron muy diversas, se ajustaron a un cambio de modalidad repentino, sin preparación o capacitación suficiente para poder desarrollar sus funciones a distancia, sin embargo, hicieron uso de sus conocimientos, experiencias y herramientas, adaptándolas para poder continuar con los procesos de aprendizaje, y, sobre todo, con el acompañamiento a sus estudiantes.

Uno de los recursos que más usaron fue la “antología”, anteriormente usaban un libro con algunas actividades que cada estudiante usaba y compraba, para este periodo, las tutoras se dieron a la tarea de escanear las actividades, rehacer aquellas que no se veían bien y acomodarlas. Este material fue con el que estuvieron trabajando con sus estudiantes. Usaron también la plataforma Microsoft Teams como repositorio de materiales y herramienta para hacer videollamadas por

la cual tenían sus sesiones semanales síncronas. Implementaron estrategias como la creación de funciones “inexistentes” en la plataforma para poder mantener la disciplina en las clases de otros profesores.

Para mantener la comunicación con sus estudiantes, y ser los intermediarios entre ellos y los profesores o administrativos, compartieron su números personales y crearon grupos en la aplicación What’s App en donde buscaban compartir información oficial, avisos y otras cosas que se necesitaran. Sin embargo, aunque la intención principal era buena y buscaba la comunicación, el no tener un protocolo claro y ante la incertidumbre de la pandemia, generó que fuera un canal no tan eficiente por la cantidad tan grande que tenían de mensajes ya que los mismos estudiantes no respetaban las normas que se habían acordado (por ejemplo, no mensajes personales, solo en sus respectivos grupos).

A pesar de lo anterior, los tutores se convirtieron en el puente de comunicación entre los profesores quienes tenían duda de alguna ausencia o situación particular de los estudiantes y viceversa. Esta fue una de las tantas funciones nuevas que tuvieron que realizar, sin embargo, los tutores reconocen que la comunicación con los docentes fue muy buena y abrió una puerta para el trabajo en equipo ya que entre ellos se apoyaban.

Para el acompañamiento con sus estudiantes, aunque se esperaba menos participación por la modalidad, también tuvieron acercamientos individuales con los estudiantes y ellos respondieron de manera favorable. De igual manera, identificaban casos que requerían un seguimiento más personalizado y lo canalizaban con la psicóloga o la orientadora educativa.

7.1.2 Comparación de las valoraciones de estudiantes y tutores

Como ya se ha explorado en capítulos anteriores, las estrategias que implementaron los tutores fueron emergentes, no había un plan de acción o un

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

protocolo de actuación en caso de contingencias sanitarias o cualquier otro tipo de situaciones que reubicaran la modalidad de la educación. Tomando esto en cuenta, las acciones que realizaron los tutores respondieron a la premura de la situación y la falta de preparación del sector educativo en general, ellos mismos valoran sus prácticas como buenas ya que hicieron lo mejor que pudieron con lo que tenían, aun tomando en cuenta las diferencias que hizo la institución con respecto a ellos y a los docentes, y el apoyo que no se les dio.

A pesar de esto, los estudiantes valoran el esfuerzo y empeño de sus tutores, la mayoría de las entradas analizadas reconocen las actividades realizadas por las y los tutores, señalando que hicieron lo mejor con lo que tenían, que había ocasiones en que no notaban la diferencia por la atención que mantenían los tutores con ellos, o que su trabajo fue muy bueno.

En el cuestionario los estudiantes sí presentan algunas alternativas en cuanto a la implementación de recursos e incluso algunas estrategias que consideran hubieran sido pertinentes para el periodo que se consideró al momento de responder el cuestionario, sin embargo, gran parte de las respuestas también reconocen que sus tutores supieron sobrellevar la situación de mejor manera, que éstos solucionaban sus dudas, problemas, que les brindaron herramientas útiles que les iban a servir o que realizaron las cosas bajo sus posibilidades de una manera satisfactoria, hay quienes incluso hablan de que les gustó la forma en que se trabajó y hacen valoraciones como bueno o muy bueno.

7.1.3 Evaluación de la tutoría

Lo anterior nos deja reflexionar sobre el gran trabajo que hicieron los tutores respondieron ante la emergencia (de la cual no estaban preparados como el resto de los agentes educativos en éste plantel y en el sector educativo en general), incluso dejaron un poco de lado su vida personal, sus chats privados y los horarios para poder atender a los estudiantes, ellos reconocen que no podían actuar de otra

manera ya que había situaciones muy críticas relacionadas con la salud mental, rezago y deserción. Si bien también hay áreas de oportunidad a mejorar como la rapidez en la atención de los mensajes o los asesoramientos más individuales fueron pocas las entradas en las preguntas abiertas del cuestionario que manifestaron eso, y, revisando la escala del cuestionario, más del 75% de los estudiantes ubicaron sus respuestas acerca de un buen desempeño por parte de los tutores.

La tutoría que se brinda en esta institución es muy particular, como se exploró en el capítulo metodológico es una materia obligatoria para los estudiantes y se brinda un acompañamiento longitudinal con un tutor especializado para realizar estas funciones, y, aunque también es docente, no comparte otra asignatura más que la propia para la tutoría. Los estudiantes se sienten con la confianza de acudir en cualquier momento y saben que tendrán una respuesta ante sus inquietudes académicas o, en algunos casos, personales ya sea con apoyo de su tutor o que éste mismo lo canalice con la psicóloga.

El modelo que se basa en el PIT de la Universidad podría compararse en materia de rezago, reprobación y deserción que se tuvo durante la pandemia con otras instituciones de nivel medio superior, esto con la intención de valorar el impacto real que tiene el acompañamiento longitudinal que se imparte durante los seis semestre en contraste con las escuelas que no brindan de igual manera este servicio, y, con un ojo objetivo determinar la pertinencia de implementar este modelo en otros bachilleratos del estado.

7.2 Focos de atención en la acción tutorial e institucionales a tomar en cuenta

A raíz de lo sucedido durante la pandemia, los instrumentos arrojaron algunos focos de atención que deberían de trabajarse no solo si se presenta una nueva

contingencia, sino para mejorar la calidad de los servicios que como institución educativa ofrecen a los estudiantes y al mismo personal.

Una de las dificultades que se mencionó fue con respecto a la información ya sea bajarla con antelación o que sus tutores la tuvieran para poder darla a los estudiantes; por su parte, los tutores comentan que había mucha mal información a los estudiantes ya que les llegaba de muchos lados y en algunos casos generaba confusiones y ellos tenían pedir que hicieran caso omiso y esperaran a que directamente les dieran la información. Se podría sugerir un canal uniforme en donde se puedan brindar avisos que sean oficiales para todos y a partir de ahí se pueda compartir con los estudiantes, teniendo ya la veracidad de que esa es la información que la institución misma está comunicando.

El brindar apoyos tecnológicos como lo fueron las tablets fue un servicio que los tutores no recibieron y tuvieron que trabajar con herramientas propias como sus celulares; otro de los puntos que se identificó en los grupos focales fue la falta de capacitación a los tutores en la implementación de algunas herramientas tecnológicas, la tutoría es una materia más del currículum y así como otras asignaturas tiene destinada una hora semanal para impartirse con los estudiantes, por lo que los tutores también desempeñan funciones de docencia y tendrían que haber recibido material y preparación para realizar correctamente sus actividades, ya que algunos estudiantes lograron percibir dificultades tecnológicas en los equipos de sus tutores, así como capacitación para usarlos. Por lo que se sugeriría tomar esto en cuenta, no desamparar a los tutores ya que son parte importante del personal.

7.3 Aprendizajes sobre lo vivido en la pandemia

Qué aprendimos de esta pandemia, qué nos deja, qué aprendizajes tomamos de todo esto. Sabemos que no podemos predecir futuras crisis de salud que repercutan en una pandemia, algún conflicto en otro sector que afecte directa o

indirectamente a la educación, pero sí podemos aprender de lo que esta pandemia nos dejó, “conservar lo ganado en términos de capacidad nacional y prepararse para eventos futuros, a fin de evitar un ciclo de pánico y descuido” (Organización Panamericana de la Salud, 2023).

Uno de los aprendizajes principales fue no estar peleados con las TIC, el ver que bajo un objetivo educativo pueden funcionar como un aliado de los docentes y tutores; las plataformas educativas no son solo repositorios de información, a través de ellas se pueden generar experiencias de aprendizajes que también pueden ser enriquecedoras para los estudiantes e incluso facilitarles el trabajo a los agentes educativos encargados.

La implementación de las TIC, como ya se exploró en el capítulo anterior fue una buena oportunidad o “descubrimiento”, tal vez, que tuvieron los tutores, conocieron herramientas, se capacitaron en ellas y pudieron tener buenos resultados y fue la estrategia que más les apoyo, posiblemente no había otra opción y tuvieron que explotarla lo más que se pudiera, pero al final fue un apoyo y algo que, si comienzan a implementar con un enfoque pedagógico, podría traerles buenos resultados.

Una tutora destacó que, aunque esperaba lo contrario, hubo más acercamiento para un acompañamiento individual, los estudiantes que lo necesitaron tuvieron la confianza de acercarse aun cuando no estaban en presencial, por lo que brindar estos espacios adicionales podría ser una buena estrategia para mantener.

La atención a la salud mental está y siempre estará ligado al desempeño académico que tengan los estudiantes, por lo cual es necesario un acompañamiento emocional durante toda su trayectoria escolar. La pandemia generó crisis de estrés, ansiedad y depresión, los mismos tutores reconocen que estos trastornos ya estaban, pero con la pandemia se incrementaron, y es lógico pensar en esto dado

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

las circunstancias tan imprevisibles y las consecuencias que trabajo esta contingencia que fue desde el confinamiento hasta la pérdida de algún familiar o ser querido.

El ser humano es un ser social, la contingencia generó esa crisis por no poder relacionarse y comenzar a tener miedo de salir y convivir con más personas, la ansiedad social también comenzó a ser una realidad más visible.

El implementar estrategias de comunicación fue una de las más efectivas que tuvieron los tutores, la comunicación con otros docentes hizo que tuvieran buena sinergia y pudieran brindar mejor apoyo a los estudiantes y también evitar “engaños o mentiras” ya que la virtualidad, reconociendo también lo malo, también trajo cosas malas porque no había manera de demostrar lo contrario. Sin embargo, y a pesar de todo esto, los tutores reconocen que ahora que están en la presencialidad volvieron a perder este canal tan importante, pero para ellos es un aprendizaje y es algo que se tiene que rescatar, volver a tener esta conexión con ellos.

La pandemia, así como tragedias, también trajo oportunidades de crecimiento y de aprendizaje en todos los sectores, y es a partir de esta perspectiva positiva que se puede hablar de estrategias para mejorar en el sector educativo.

7.4 Reconocimiento de la acción tutorial en centros educativos

Es importante destacar que, en este estudio se puede identificar el trabajo tan grande e importante que hace la tutoría en los centros educativos. En este caso las y los tutores fueron el canal de comunicación entre estudiantes, profesores, padres de familia y administrativos, lograron hacer sinergia con los distintos agentes educativos para poder desarrollar las actividades lo mejor posible.

Aunque hay áreas de oportunidad, el acompañamiento y acercamiento que se hizo con los estudiantes una vez a la semana y el seguimiento en cada sesión o de manera individual también ayudó a que los alumnos tuvieran un espacio para

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

poder comunicar sus necesidades, y, se podría inferir que de no tenerlo podrían haber desarrollado más problemáticas además de las detectadas por sus tutores y por ellos mismos.

Este estudio permite ver la labor tan importante que realizan las y los tutores, no solo en tiempos de emergencia, sino también en momentos normales ya que las necesidades educativas y el acompañamiento a los estudiantes debería estar presente en todos los niveles educativos. Por lo tanto, la acción tutorial debería de implementarse en todos los centros educativos y que sea una materia oficial con temas o contenidos adecuados a las necesidades de la tutoría, con un profesional capacitado y que puedan tener el tiempo de dedicarle al seguimiento y acompañamiento de sus estudiantes.

7.5 Alcances

Los resultados de este estudio permiten generar alternativas sobre estrategias para trabajar la tutoría en diferentes contextos, se generaron aprendizajes que pudieran servir para mejorar las prácticas de tutoría en el plantel y en otras instituciones, siendo este un ejemplo para otros centros educativos de nivel medio superior en materia de tutoría.

La valoración general que perciben los estudiantes habla de un acompañamiento longitudinal exitoso que, si bien hay áreas de oportunidad a trabajar, la tutoría los ayuda a trabajar no solo diversas esferas de su vida, sino que también en su trayectoria escolar abordan temas tomando en cuenta factores externos que puedan repercutir en su desempeño.

La valoración que hacen los estudiantes sobre la tutoría le brinda una visión de la percepción que tienen los estudiantes respecto a la acción tutorial y al desempeño de sus propios tutores. Además, el cuestionario aplicado a estudiantes podría servirle a la institución como un primer instrumento para evaluar la tutoría ya

que comentan no tener uno para valorar dichas prácticas. Esta estrategia podría permitirles tener una percepción de los estudiantes sobre lo que se realiza en la institución, pudiendo adaptarlo en cada año según los cambios que realicen a partir de los resultados obtenidos.

Finalmente, pero no menos importante, es la percepción que también tuvieron los tutores respecto a lo que se realizó durante la pandemia, por lo que la institución puede aprender sobre las observaciones que identificaron con relación a las áreas de oportunidad en el departamento de orientación educativa.

7.6 Limitaciones del estudio

Se considera que, aunque se tuvo la flexibilidad por parte de la institución para aplicar los cuestionarios, el no haber podido aplicar directamente el instrumento con los estudiantes podría haber generado sesgos en la información sobre todo porque hubo respuestas de alumnos que no eran parte del grupo de informantes deseado y que se tuvieron que descartar en el análisis posterior; además, hubiera sido enriquecedor aplicarlo para poder resolver dudas específicas sobre algunas preguntas.

Se esperaba que la información obtenida por parte del otro campus diera una visión más completa de la institución, ya que, como se exploró en capítulos anteriores, las condiciones de los estudiantes son diferentes pero la práctica tutorial y el acompañamiento que hacen los tutores es igual con la diferencia de una tutora extra que tienen en dicho plantel.

En cuanto a los instrumentos, se recuperó la información necesaria para responder las preguntas de investigación, sin embargo, se considera que hizo falta manejar las mismas categorías para poder cotejar la información de ambos grupos de informantes y poder profundizar sobre la perspectiva de ambos con relación a la valoración de las estrategias implementadas.

7.7 Ideas para nuevas investigaciones

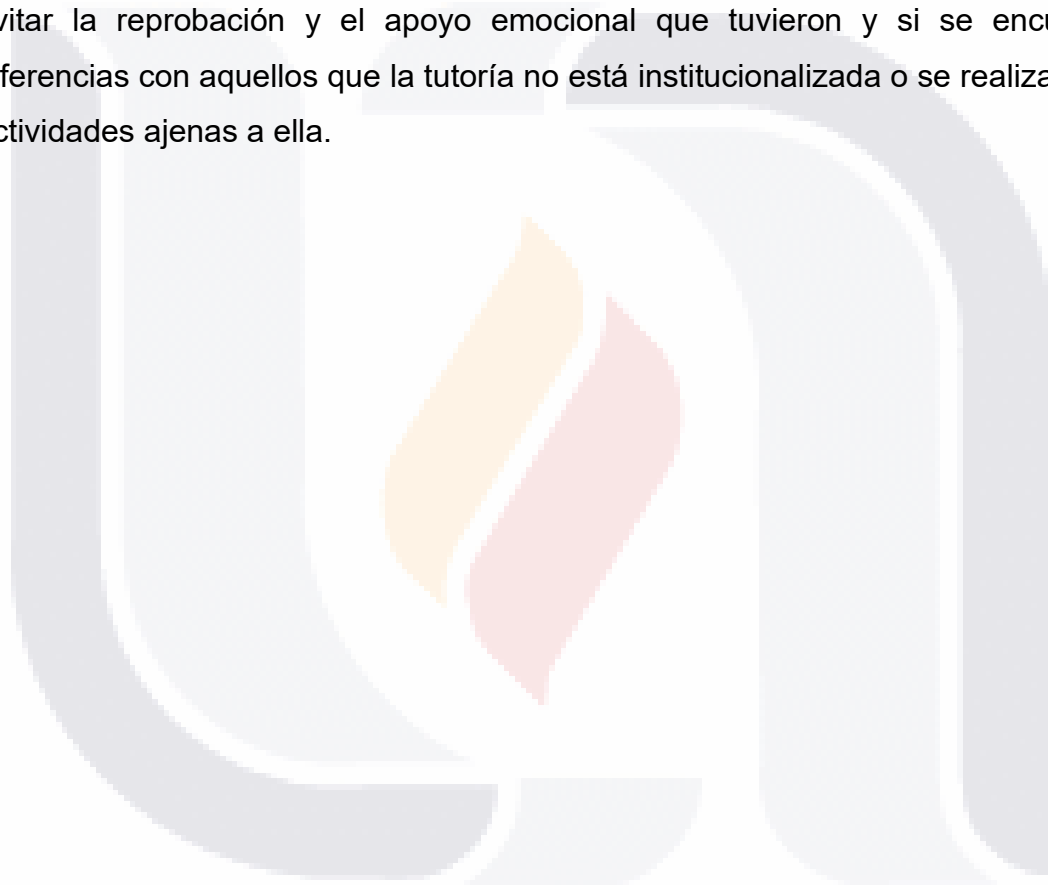
Una de las líneas de las dudas que surgen a partir de este estudio y que podría ser la pauta para abrir una nueva línea de investigación es sobre identificar cuáles fueron las limitantes a las que se enfrentaron los docentes o tutores al momento de impartir clase. En el capítulo de resultados pudimos ver cómo una tutora habla de que tuvo que cuidar lo que decía porque en muchas de las clases había padres de familia atrás o cerca del estudiante y ellos podrían interrumpir al cuestionarlas o incluso, en palabras de ella “surgía la problemática de que si algo que yo dijera fuera usado en mi contra”, la posible censura que puedan tener los docentes o tutores al momento de impartir sus clases en modalidad a distancia.

Otra línea de investigación que surge a raíz de este estudio es sobre las condiciones de trabajo de los tutores, a pesar de que la institución tiene a la tutoría como una materia obligatoria para los estudiantes, cuenta con plan institucional y planes de programa para cada semestre, aun se percibe que la institución no brinda las condiciones necesarias para que la tutoría se desarrolle de mejor manera. Durante la pandemia hizo falta capacitación a los tutores en las nuevas tecnologías a implementar y el brindarles herramientas de trabajo. Ellos eran considerados trabajadores administrativos más que docentes o académicos, imparten una serie de contenidos como cualquier profesor de asignatura además de las asesorías que brindan de manera individual y grupal.

En los resultados y posteriormente en la discusión se pudo identificar que, aunque el PIT de la UAA tiene contemplado hacer evaluaciones de los tutores y la acción tutorial, estas no se llevan a cabo, en algún momento se intentó pero no trascendió, los mismos estudiantes señalaron en el cuestionario que les hubiera gustado algún tipo de evaluación hacia el desempeño de sus tutores y la acción tutorial, por lo que a partir de este estudio se puede realizar la labor de construcción de un instrumento estandarizado que pueda responder a estas necesidades y que

su aplicación constante pueda contribuir al mejoramiento de la tutoría tomando como base los resultados y aplicaciones realizadas en el presente trabajo.

Por último, también surge la duda de ver cómo es el impacto que tuvo la tutoría en las instituciones que cuentan con ella y las que no la tuvieron durante la pandemia, dar seguimiento a sus estudiantes o egresados y analizar las condiciones actuales y cómo la tutoría o sus tutores apoyaron a continuar con sus estudios, evitar la reprobación y el apoyo emocional que tuvieron y si se encuentran diferencias con aquellos que la tutoría no está institucionalizada o se realizan otras actividades ajenas a ella.



REFERENCIAS

- Alguacil de Nicolas, M., Baqués, M. i T., Caselles, M. G., Company, F. J. F., Gallego, S. M., López, P. V., Nicolás, M. i E., Ortín, J. M., Riart, J. i V., Sabaté, J. i P., Salavert, F. C., & Sendra, E. i J. (2006). *La tutoría y la orientación en el siglo XXI: nuevas propuestas* (S. Gallego & J. Riart, Eds.). Ediciones OCTAEDRO.
- Álvarez, V. R., García, E. J., Gil, J. F., Martínez, P. C., Romero, S. R., & Rodríguez, J. S. (2002). *Diseño y evaluación de programas*. EOS.
- American Educational Research Association. (2011). Code of Ethics: American Educational Research Association. *Educational Researcher*, 40(3), 145–156. <https://doi.org/10.3102/0013189x11410403>
- ANUIES. (2011). *LA TUTORÍA. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*.
- Báez, C. M. R. E., Landeros, A. R. R., & Sánchez, M. de los Á. N. (2020). El impacto de la tutoría a través del acompañamiento longitudinal. Una experiencia desde BACHUAA oriente. *DOCERE*, 22, 13–17.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Hablemos de Política Educativa. America Latina y el Caribe*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0002839>
- Bisquerra, R. A. (2012). *Orientación, tutoría y educación emocional*. Editorial Síntesis.
- British Educational Research Association. (2018). *GUÍA ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA*. <https://www.bera.ac.uk/publication/ethical-guidelines-for->
- Calzadilla, I. R., & Luis, R. R. (2020). Tutoría de tesis de pregrado desde whatsapp, asunción necesaria que deja COVID-19. *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 9, 107–127. <https://orcid.org/0000-0003-0158-4194>

CEPAL-UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*.
https://www.siteal.iiep.unesco.org/respuestas_educativas_covid_19.

CEPEM-CEPES. (2021). *PROYECTOS EN LA AGENDA EDUCATIVA PARA EMS Y ES (2021-2022)*. <https://sites.google.com/iea.edu.mx/proyectos-comisiones/proyectos?authuser=0>.

Chacón, S., Holgado, F. P., López, J. M., & Sanduvete, S. (2006). *Evaluación de la formación continua: fundamentos teóricos y herramientas metodológicas* (Universidad de Sevilla, Ed.).

Cinta, M. A. (2020). Modelos de Intervención en Orientación Educativa. *Educación y orientar. La revista del COPOE*, 12, 21–25. www.revista.copoe.org.

Creswell, J. (2014). *Research design; Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches* (SAGE).

Díaz, J. L. R. (2021). Administración de la práctica tutorial en tiempos del COVID-19: Atendiendo las necesidades especiales de los alumnos universitarios a través de la tutoría en línea. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 3.

DOF. (2008, septiembre 26). *Acuerdo número 442 Por el que se establece el Sistema Nacional de Bachillerato*.

DOF. (2019, septiembre 30). *LEY GENERAL DE EDUCACIÓN*.

DOF. (2020, julio 6). *Programa Sectorial de Educación 2020-2024*. 194–320.

Fundación Bertelsmann. (2020). *La orientación académica y profesional en tiempos de la COVID-19. Resultados del estudio*.

García-Córdoba, F., Trejo-García, M. del R., Flores-Rosete, L. G., & Rabadán-Cavillo, R. (2018). *La tutoría, una estrategia educativa que potencia la formación de profesionales* (Limusa, Ed.).

TESIS TESIS TESIS TESIS TESIS

Giner, A., & Puigardeu, Ó. (2014). *La tutoría y el tutor. Estrategias para su práctica* (Segunda edición). Horsori.

Orientaciones para la adaptación del PAT del curso 20-21 por COVID, (2020).

Hernández, M. M. (2021). *La tutoría integral como estrategia educativa, para favorecer los procesos de aprendizaje y desarrollo integral de los alumnos de la ENSVMT, en tiempos de pandemia.*

Instituto de Educación de Aguascalientes. (2021a). *Estadísticas de Educación Media Superior. Inicio de ciclo 2020-2021/ Fin de ciclo 2019-2020.* https://www.iea.gob.mx/INTERNAS/cifras/varios/inf_ms_2020-2021.pdf

Instituto de Educación de Aguascalientes. (2021b). *LAS CIFRAS DE LA EDUCACIÓN. ESTADÍSTICA DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR INICIO DE CICLO 2020-2021 / FIN DE CICLO 2019-2020.* <https://www.iea.gob.mx/INTERNAS/cifras/ARCHIVOS/56.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021a). *En México hay 84.1 millones de usuarios de internet y 88.2 millones de usuarios de teléfonos celulares: ENDUTIH 2020.*

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021b). *Encuesta para la Medición del Impacto COVID-19 en la Educación (ECOVID-ED).*

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2018). *La implementación del Marco Curricular Común en los planteles de la educación media superior. EIC 2016.* www.inee.edu.mx

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2019). *PANORAMA EDUCATIVO DE MÉXICO. Indicadores del Sistema Educativo Nacional 2018. Educación básica y media superior.* <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P1B117.pdf>

- Luna, V. H., Cerón, A. M., & Cruz, C. Á. C. (2021). *La tutoría con estudiantes del Colegio de Ciencias y Humanidades en el contexto de pandemia. Una experiencia de encuentro en la virtualidad.*
- Macías, A. C. E., Cañedo, T. de J. O., & Páez, D. A. (2021). *Implementación y valoración de la acción tutorial en tres subsistemas de EMS del Estado de Aguascalientes.*
- Marín Che, A. J., & Pinto Sosa, J. E. (2021). Escuelas cerradas, aulas abiertas: estrategias de enseñanza remota en una comunidad rural de Yucatán. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(ESPECIAL), 215–250. <https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.especial.463>
- Martín, X., Puig, J. Ma., Padrós, M., Rubio, L., & Trilla, J. (2008). *Tutoría. Técnicas, recursos y actividades.* Alianza Editorial.
- Martínez Valencia, H. (2014). Los significados que construyen los docentes sobre la tutoría: estudio de caso en la Educación Media Superior. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(3). <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- Medina, F., Hirales, M., & Vázquez, J. (2018). La Orientación y la Tutoría desde las perspectivas: oficial, conceptual y práctica en la Educación Secundaria en México. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 1–19. <https://doi.org/10.31206/rmdo052018>
- Medina-Gual, L., Chao-Rebolledo, C., Garduño-Teliz, E., Baptista-Lucio, P., González-Videgaray, M., Covarrubias-Santiago, C. A., Rivera-Navarro, M. Á., Medina-Velázquez, L., Montes-Pacheco, L. del C., Sánchez-Rojas, L. D., & Ojeda-Núñez, J. A. (2021). El impacto de la pandemia en la educación media superior mexicana: un análisis desde lo pedagógico, psicológico y tecnológico. *Revista Iberoamericana de Educación*, 86(2), 125–146. <https://doi.org/10.35362/rie8624356>

Ministerio de Educación Republica de Perú. (2007). *Tutoría y Orientación Educativa*. EDITORA DISKCOPY S.A.C.

Molina Aviles, M. (2004). La tutoría. Una estrategia para mejorar la calidad de la educación superior. *Universidades*, 28, 35–39. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=37302805>

Molina Bernal, I. A. (2012). Estado del arte sobre tutorías. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 12, 167–175. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100224190011>

Monereo, C. (2021). La educación y la docencia pospandemia. Consecuencias de la covid-19 como incidente crítico. En *Educación en contingencia durante la COVID-19 en México* (pp. 9–23). https://www.fundacion-sm.org.mx/sites/default/files/Educacion_contingencia_2021.pdf

Morares de Luna, T., Albuja, A. L. B., Garres, J. D., & Herrera, J. F. (2021). DYNAMIC MANAGEMENT OF OFFICE HOURS IN THE UNIVERSITY OF CÓRDOBA. *Revista de Innovación y buenas prácticas docentes*, 10, 71–86.

Naciones Unidas. (2020). *La educación durante la COVID-19 y después de ella*.

OCDE. (2020). Edición especial sobre el coronavirus: el regreso a clases. *Trends Shaping Education Spotlight*, 21. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/677410e0-es>

Olmos, P. (2020). *La Acción Tutorial en el marco de la Orientación Escolar* (Universitat Autònoma de Barcelona, Ed.).

Organización Panamericana de la Salud. (2023, mayo 6). *Se acaba la emergencia por la pandemia, pero la COVID-19 continúa*. <https://www.paho.org/es/noticias/6-5-2023-se-acaba-emergencia-por-pandemia-pero-covid-19-continua>

- Organización Panamericana de la Salud, & Organización Mundial de la Salud. (2021). *Actualización Epidemiológica. Enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. <https://bit.ly/3blj4gC>
- Parras, A. L., Madrigal, A. M. M., Redondo, S. D., Vale, P. V., & Navarro, E. A. (2008). *Orientación educativa : fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Ministerio de Educación, Política Social y Deporte, Secretaría General Técnica.
- Pérez-Torregrosa, A. B., Romero-López, M. A., Ibáñez-Cubillas, P., & Gallego-Arrufat, M. J. (2017). Grado de satisfacción, utilidad y validez de la evaluación con rúbricas electrónicas durante el prácticum. *Revista Prácticum*, 2, 60–79.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2017). *CONSTRUYE T*. <https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/library/poverty/fact-sheets--reduccion-de-la-pobreza-/construye-t.html>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). *DESARROLLO HUMANO Y COVID-19 EN MÉXICO: DESAFÍOS PARA UNA RECUPERACIÓN SOSTENIBLE* (pp. 34–47). <https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/library/poverty/desarrollo-humano-y-covid-19-en-mexico-.html>
- Ravela, P., Picaroni, B., & Loureiro, G. (2017). *¿Cómo mejorar la evaluación en el aula?* Grupo Magro Editores.
- Rodríguez, S. E. (2008). *Manual de tutoría universitaria*. Ediciones Octaedro.
- Sánchez, M. F. G. (2020). Modelo de intervención en orientación educativa. *Educación y Orientación. La revista de COPOE.*, 13, 26–28. www.revista.copoe.org.
- Secretaría de Educación Pública. (2014). *YO NO ABANDONO*.
- Secretaría de Educación Pública. (2018). *Programa de Tutoría y Orientación para el Telebachillerato Comunitario*.
- Simons, H. (2011). *El estudio de caso: Teoría y práctica* (Morata). www.edmorata.es

Torres, J. L. D. (2008). Antecedentes históricos de la labor del tutor. *Luz, educar desde la ciencia*, 7, 1–6.

Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2012). *Programa Institucional de Tutoría*.

Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2018). *Bachillerato Currículo 2018*. UAA.

Universidad Autónoma de Aguascalientes. (2021). *Capacidad y Competitividad Educación Media Septiembre 2021*.

Vásquez-Villegas, M. (2021). Socio-Emotional Accompaniment in Pandemic: PACE Tutoring for Fourth Year High School Students. *Revista Saberes Educativos*, 6, 95–115.

Vela Peón, F. (2013). Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa. En *Observar, escuchar y coprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (pp. 63–92).



ANEXO A
Cuestionario estructurado

Centro de Ciencias Sociales y Humanidades
 Departamento de Educación

Cuestionario sobre Estrategias de Tutoría en Bachillerato (CETB)

Estimada (o) estudiante:

La intención de aplicar este instrumento es conocer tu valoración sobre las estrategias que implementó tu tutor durante el periodo 2020-2022, así como identificar las herramientas que usó y la manera en qué evaluó tu desempeño y la materia misma.

Este cuestionario está en proceso de construcción, por lo tanto, encontrarás al final un apartado para que registres observaciones que nos permitan mejorarlo; la información que nos brindes es muy valiosa.

Instrucciones generales:

Este cuestionario está dividido en dos secciones, la primera recopila datos de identificación, y la segunda es una serie de escalas sobre las acciones y herramientas que usó tu tutor, así como tú valoración personal sobre la tutoría durante la pandemia y post-pandemia. Al término de cada escala hay preguntas que ayudarán a contextualizar mejor lo que pasó en tutoría durante el periodo 2020-2022.

Antes de iniciar, toma en cuenta lo siguiente:

- Lee con atención y contesta con sinceridad.
- Da respuesta a todos los cuestionamientos.
- No existen respuestas correctas o incorrectas, tu opinión es lo que buscamos.
- El cuestionario es anónimo y la información que se obtenga será tratada confidencialmente.

Sección 1. Datos de identificación

Instrucciones: Lee con detenimiento cada una de las preguntas y responde con la información que se te solicita.

1. Señala el turno al que perteneces:

Matutino

Vespertino

2. Señala el grupo al que perteneces:

<input type="checkbox"/> A	<input type="checkbox"/> B	<input type="checkbox"/> C	<input type="checkbox"/> D
<input type="checkbox"/> E	<input type="checkbox"/> F	<input type="checkbox"/> G	<input type="checkbox"/> H
<input type="checkbox"/> I	<input type="checkbox"/> J	<input type="checkbox"/> K	<input type="checkbox"/> L
<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> N	<input type="checkbox"/> O	<input type="checkbox"/> P
<input type="checkbox"/> Q	<input type="checkbox"/> R		

3. Sexo

Femenino

Masculino

Otro: _____

4. Escribe el promedio general que llevas hasta el momento (de primero a cuarto semestre). Indica con entero y decimal:

Sección 2. Estrategias y herramientas usadas por el tutor

Instrucciones: En esta sección encontrarás dos escalas en donde deberás señalar con una "X" la opción que mejor se adecue a lo que sucedió en tutoría, lee con detenimiento cada una de las preguntas.

Estrategias y herramientas usadas por el tutor				
	Se usó y ha sido útil	Se usó y no ha sido útil	No se usó, pero me gustaría	No se usó, pero no es necesaria
Diagnóstico				
Al inicio de cada semestre el tutor realizó:				
1. Actividades para identificar las necesidades e intereses del grupo.				

2. Actividades para conocer mi situación personal.				
3. Evaluación para identificar el nivel académico del grupo.				
<p>Implementación</p> <p>Durante la acción tutorial se realizó:</p>				
4. Trabajo individual				
5. Trabajo en pares/ equipos				
6. Trabajo grupal				
7. Entrevista individual				
8. Se brindó información importante sobre las modalidades de las clases.				
9. Se brindó información sobre becas y apoyos tecnológicos (datos, préstamos de equipo).				
10. Se brindó información sobre protocolos sanitarios y conservación de la salud.				
11. Actividades de orientación para el uso de tecnologías institucionales.				
12. Actividades para desarrollar estrategias de aprendizaje.				
13. Actividades para mejorar la convivencia en el grupo.				
14. Actividades para manejo de estrés y ansiedad generados por la pandemia.				

15. Actividades de atención a los padres de familia.				
Los recursos que usamos fueron:				
16. Cuaderno de trabajo				
17. Videollamadas (Teams, Zoom, Meet, etc.)				
18. Mensajería de texto (What's app, SMS u otros).				
19. Plataforma educativa de la UAA (Aula Virtual)				
Evaluación de la tutoría				
20. Rúbrica para evaluar mi aprendizaje				
21. Portafolio de evidencias de nuestro desempeño.				
22. Cuestionarios para opinar sobre los tutores.				
23. Cuestionarios para opinar sobre el funcionamiento de las tutorías.				
<p>24. ¿Qué acciones o herramientas te hubiera gustado que se hicieran/ usaran para atender tus necesidades durante la pandemia?</p> <p>25. ¿Cuáles son los principales cambios que identificas en la forma en la que tu tutor imparte la materia de tutoría en las diferentes modalidades (en línea, híbrida, presencial)?</p> <p>26. ¿Tuviste alguna dificultad para con las actividades de tutoría durante la pandemia? De ser así, ¿cuáles fueron esas dificultades? De no ser así, ¿a qué se debió?</p>				

Sección 3. Valoración de la acción tutorial

Instrucciones: En esta sección encontrarás dos escalas en donde deberás señalar con una “X” la opción que mejor se adecue a lo que sucedió en tutoría, lee con detenimiento cada una de las preguntas.

Valoraciones sobre la práctica de tutoría					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Utilidad/ Satisfacción de la tutoría					
27. Las actividades que se realizaron en tutoría durante el periodo 2020-2022 fueron adecuadas.					
28. Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación contigo fueron adecuadas.					
29. Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación con tu familia fueron adecuadas.					
30. Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación con el grupo fueron adecuadas.					
31. El tiempo de las sesiones de tutoría durante la pandemia fue adecuado					
32. Las clases de tutoría de manera virtual fueron adecuadas					
33. Las clases de tutoría de manera híbrida fueron adecuadas					

34. Las clases de tutoría de manera presencial son adecuadas					
35. El clima de las sesiones de tutoría te brindaba seguridad para participar					
36. El tiempo de la clase de tutoría fue útil para mí durante la pandemia.					
37. La tutoría permite trabajar temas interesantes.					
38. Estaría bien dedicar más tiempo a los temas de tutoría cuando suceden eventos importantes.					
39. Las adecuaciones que se hicieron fueron pertinentes para las necesidades del grupo					
40. La clase de tutoría se basaron en las necesidades del grupo.					
Transferencia de los contenidos y aprendizaje en tu vida diaria					
41. Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a mejorar mi desempeño académico.					
42. Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a tener mejor bienestar emocional.					
43. Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a sobrellevar la situación de la pandemia de manera personal.					
44. Creo que las actividades que hicimos en tutoría son útiles para mi vida diaria.					
45. Considero que mis aprendizajes de la materia de tutoría durante el periodo 2020-2022 han sido buenos.					
46. Considero que hubo cambios o hay cambios en mi persona al inicio y al término de cada semestre a través de los contenidos revisados en tutoría.					
47. Considero que los contenidos que se vieron durante las clases de tutoría tuvieron impacto en mi vida diaria.					
Desempeño del tutor.					

48. Estoy satisfecho con el desempeño de mi tutor durante la pandemia.					
49. El tutor mostró disposición ante las sugerencias de modificación del programa del curso.					
50. El tutor fue respetuoso ante las situaciones particulares de mis compañeros durante la pandemia.					
51. El tutor permitió la participación activa de todo el grupo durante las sesiones en pandemia.					
52. El tutor fue puntual en todas las sesiones en línea y presenciales durante el periodo 2020-2022.					
53. El tutor respetó el tiempo de tutoría para ver los contenidos o temas propuestos por los estudiantes.					
54. El tutor te brindó información útil sobre los contenidos.					
55. El tutor te invitó a buscar información adicional.					
56. El tutor fue paciente ante las situaciones individuales de cada estudiante.					
57. El tutor promovió el apoyo del grupo.					
58. El tutor tomó en cuenta tus intereses personales y académicos para el desarrollo de las sesiones.					

59. El tutor resolvió tus dudas de manera adecuada.					
60. El tutor mostró apoyo a tu familia					
61. Tu familia está satisfecha con el desempeño de tu tutor.					
62. ¿Cuáles de los cambios que se hicieron en el curso de tutoría durante el tiempo de pandemia fueron más útiles?					

La encargada de esta investigación es la Lic. Frances Guerrero, cualquier duda o pregunta puedes mandar un mensaje al correo francesguerrero22@gmail.com

¡Gracias por tu colaboración!

ANEXO B

Guía de preguntas generales y para profundizar del grupo focal para los tutores del Centro de Educación Media de la UAA

<p>Planificación Durante el periodo de contingencia 2020-2022, ¿qué cambios hicieron en la planificación?</p>	<p>¿Identificaste algunas necesidades que anteriormente los estudiantes no tenían previo a la pandemia? ¿Qué hiciste para trabajar esas necesidades identificadas? ¿Cuál consideras que era el papel de la escuela para trabajar esas necesidades identificadas? ¿Presentaste alguna necesidad durante este periodo? De ser así, ¿cómo respondiste?</p>
<p>Diseño Con base en las necesidades detectadas, ¿hicieron modificaciones en los PAT?</p>	<p>¿Quién realizó las adecuaciones/modificaciones? ¿Realizaron algunas adecuaciones al PAT? ¿Cuál fue el motivo de estas adecuaciones? ¿Los estudiantes realizaron algún tipo de valoración sobre las adecuaciones que se hicieron? ¿Se consideraron las opiniones de los estudiantes para hacer cambios al PAT?</p>
<p>Implementación ¿Cuáles fueron las estrategias que implementaste para dar cumplimiento con la tutoría? Teniendo en cuenta los cambios de modalidad, ¿cómo fue la dinámica de las sesiones de tutoría?</p>	<p>¿Qué herramientas utilizaste? ¿Hubo algún cambio durante el periodo 2020-2022 sobre las estrategias que implementaste? ¿Hubo algún cambio durante el periodo 2020-2022 sobre las herramientas que utilizaste? Como tutor de los diferentes grupos, ¿cómo viviste la pandemia? ¿Cómo has experimentado el cambio en las modalidades para implementar la tutoría? (de la virtualidad, al modo híbrido y ahora al regreso a las aulas) ¿Hubo algún cambio en tus actividades de tutor durante el periodo 2020-2022? Es decir, se sumaron o se restaron actividades a lo que normalmente hacías (antes de la pandemia). ¿Cuál es la valoración que haces de las estrategias que implementaste?</p>
<p>Evaluación ¿De qué manera se evaluó la tutoría durante la pandemia?</p>	<p>¿Cómo fue la manera de evaluar el programa que implementaron con las adecuaciones que se hicieron? ¿cómo evaluaron el desempeño de los tutores? ¿Cómo evaluaron los aprendizajes que tuvieron los estudiantes en tutoría? ¿Qué herramientas utilizaron para evaluar?</p>
<p>Valoración ¿Cómo valorarías las estrategias realizadas durante la contingencia?</p>	<p>¿Las estrategias y recursos utilizados ayudaron a atender las necesidades detectadas? ¿favorecieron aprendizajes en los estudiantes? ¿permitieron lograr lo establecido en el programa? ¿Qué dificultades hubo para implementar... ¿Qué cosas no se pudieron atender? ¿Qué se pudo haber hecho de manera diferente?</p>
<p>¿Consideras que te hizo falta algo para poder sobrellevar mejor tus funciones como tutor? (por ejemplo, capacitaciones, apoyo del depto. de OE, etc.)</p>	

ANEXO C

Operacionalización de las variables para ambos instrumentos

Las variables que se exploraron en el estudio responden a los objetivos de investigación:

- Estrategias utilizadas para la tutoría.
- Valoración (por parte de estudiantes y tutores).

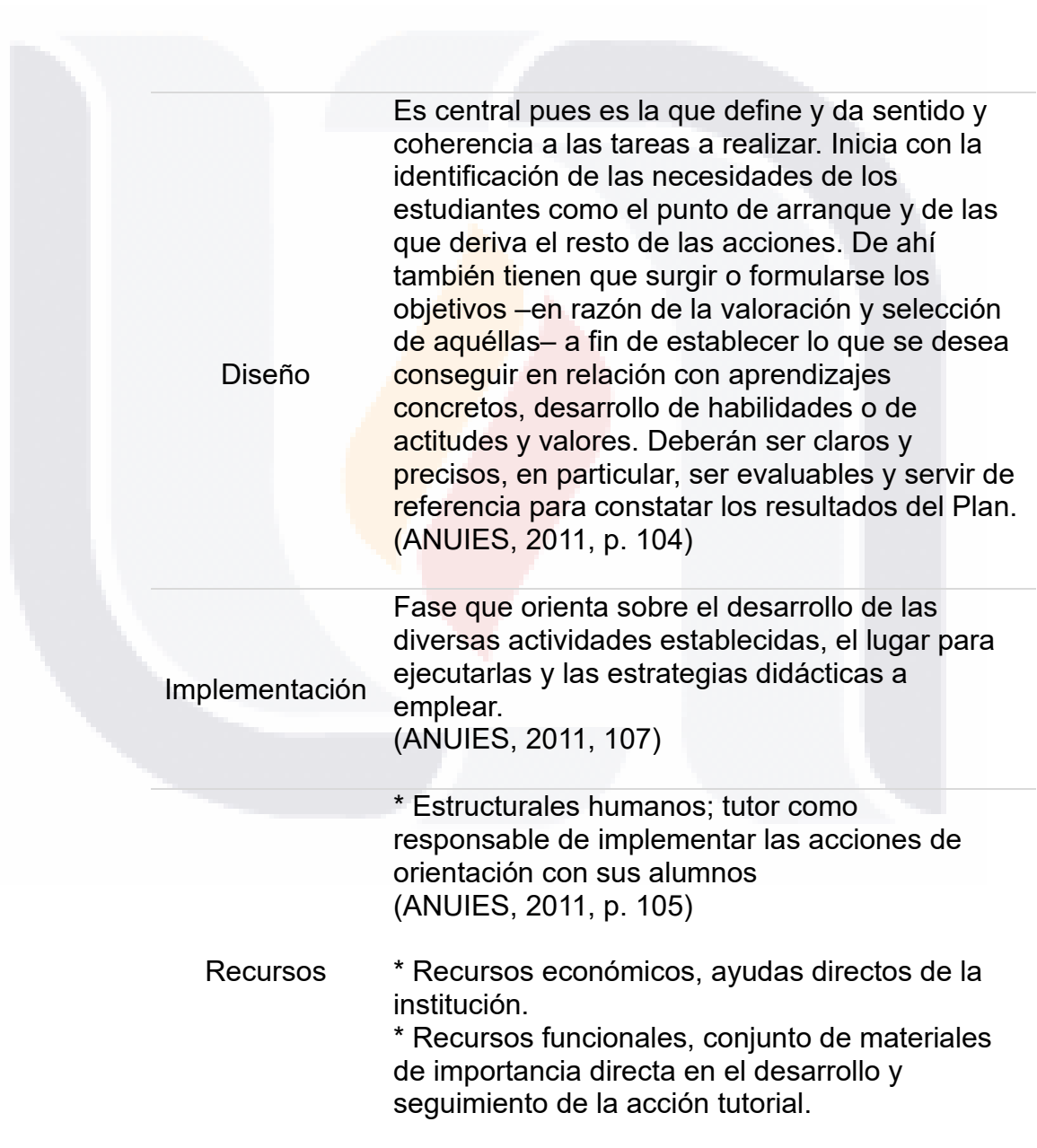
Para trabajar las variables y las dimensiones/ categorías que abordarán ambos instrumentos (cuestionario para alumnos y grupos focales para el tutor) se basan en la ANUIES, (2011), Chacón et al., (2006) y lo establecido por el Programa Institucional de Tutorías (Universidad Autónoma de Aguascalientes, 2012) en (Giner & Puigardeu, 2014).

Para el desarrollo de la descripción de la categoría “Estrategias basadas para adecuar el PAT” está basado en lo establecido por Olmos (2020) y la ANUIES (2011), mientras que para la categoría “Valoración” en lo establecido por Chacón et al., (2006):

Tabla
Descripción de las categorías

Variable	Dimensiones/ Categorías	Descripción de la dimensión/ categoría
	Diagnóstico	Detección y análisis de las necesidades de los protagonistas. (Olmos, 2020, p. 49)
Estrategias para adecuar el PAT en pandemia	Planificación	Se concretan los objetivos y se establece el diseño de las actuaciones para su consecución. Es en esta fase que se tendrá en cuenta los ámbitos de actuación, los niveles de implementación, la definición de las responsabilidades, la delimitación de los recursos, la organización y coordinación de actuaciones y agentes, la disposición de espacios y horarios, la definición de los criterios e instrumentos de evaluación, así como los procedimientos y estrategias de comunicación, etc.

(Olmos, 2020, p. 49)



	<p>* Entorno, donde se aplican los aprendizajes adquiridos. (ANUIES, 2011, p. 106)</p>
Evaluación	<p>Representa la oportunidad de saber si en su desarrollo se ha tenido la capacidad de producir los cambios previstos; si los agentes implicados (responsables institucionales, tutores y alumnos) han logrado la efectividad esperada (ANUIES, 2011, p. 108)</p>
Valoración	<p>Recabar información sobre las impresiones y percepciones de los participantes en una acción formativa. (Chacón et al., 2006, p. 68)</p> <p>Utilidad/ Satisfacción</p> <p>Concretamente en el ámbito de la educación y formación, se atiende a la satisfacción como un elemento desde el cual medir la calidad de los servicios o el rendimiento de estudiantes y profesorado. (Pérez-Torregrosa et al., 2017)</p> <p>Utilidad, “el grado en que una persona cree que, empleando un determinado sistema, mejorará su rendimiento en el trabajo” (Davis, 1989, p. 320 citado en Pérez-Torregrosa et al., 2017).</p>
Transferencia	<p>Relación sobre si los asistentes a una acción formativa ponen en práctica los contenidos adquiridos. (Chacón et al., 2006, p. 76)</p>
Desempeño del tutor	<p>Capacidad del tutor durante las sesiones para tener un buen ambiente, generar motivación y participación, así como una actitud proactiva en los estudiantes. (Chacón et al., 2006)</p>

Tabla
Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones/ Categorías	Indicadores/ ítems	Informante
Estrategias utilizadas para adecuar el PAT a las condiciones de la pandemia	Planificación	¿Identificaste algunas necesidades que anteriormente los estudiantes no tenían previo a la pandemia?	Tutor
	Detección de necesidades	¿Qué hiciste para trabajar esas necesidades identificadas?	
	Adecuación de planes y programas	¿Cuál consideras que era el papel de la escuela para trabajar esas necesidades identificadas?	
			¿Presentaste alguna necesidad durante este periodo? De ser así, ¿cómo respondiste?
	Diagnóstico	Actividades para identificar las necesidades e intereses del grupo. Actividades para conocer mi situación personal. Evaluación para identificar el nivel académico del grupo.	Estudiante
	Diseño	¿Quién realizó las adecuaciones/modificaciones? ¿Realizaron algunas adecuaciones al PAT? ¿Cuál fue el motivo de estas adecuaciones? ¿Los estudiantes realizaron algún tipo de valoración sobre las adecuaciones que se hicieron? ¿Se consideraron las opiniones de los estudiantes para hacer cambios al PAT?	Tutor
	Implementación	¿Qué herramientas utilizaste? ¿Hubo algún cambio durante el periodo 2020-2022 sobre las estrategias que implementaste? ¿Hubo algún cambio durante el periodo 2020-2022 sobre las herramientas que utilizaste? Como tutor de los diferentes grupos, ¿cómo viviste la pandemia?	Tutor

¿Cómo has experimentado el cambio en las modalidades para implementar la tutoría? (de la virtualidad, al modo híbrido y ahora al regreso a las aulas)
 ¿Hubo algún cambio en tus actividades de tutor durante el periodo 2020-2022? Es decir, se sumaron o se restaron actividades a lo que normalmente hacías (antes de la pandemia).
 ¿Cuál es la valoración que haces de las estrategias que implementaste?

Trabajo individual
 Trabajo en pares/ equipos
 Trabajo grupal
 Entrevista individual
 Se brindó información importante sobre las modalidades de las clases.
 Se brindó información sobre becas y apoyos tecnológicos (datos, préstamos de equipo).
 Se brindó información sobre protocolos sanitarios y conservación de la salud.
 Actividades de orientación para el uso de tecnologías institucionales.
 Actividades para desarrollar estrategias de aprendizaje.
 Actividades para mejorar la convivencia en el grupo.
 Actividades para manejo de estrés y ansiedad generados por la pandemia.
 Actividades de atención a los padres de familia.

Estudiante

Recursos

Cuaderno de trabajo
 Videollamadas (Teams, Zoom, Meet, etc.).
 Mensajería de texto (What's app, SMS, u otros).
 Plataforma educativa de la UAA (Aula Virtual).

Estudiante

Evaluación

¿Cómo fue la manera de evaluar el programa que implementaron con las adecuaciones que se hicieron?
 ¿cómo evaluaron el desempeño de los tutores?

Tutor

	<p>¿Cómo evaluaron los aprendizajes que tuvieron los estudiantes en tutoría? ¿Qué herramientas utilizaron para evaluar?</p>	
	<p>Rúbrica para evaluar tu aprendizaje. Portafolio de evidencias de tu desempeño. Cuestionarios para opinar sobre los tutores. Cuestionarios para opinar sobre el funcionamiento de las tutorías.</p>	
	<p>¿Qué acciones o herramientas te hubiera gustado que se hicieran/ usaran para atender tus necesidades durante la pandemia?</p>	Estudiante
	<p>¿Cuáles son los principales cambios que identificas en la forma en la que tu tutor imparte la materia de tutoría en las diferentes modalidades (en línea, híbrida, presencial)?</p>	
	<p>¿Tuviste alguna dificultad para con las actividades de tutoría durante la pandemia? De ser así, ¿Cuáles fueron esas dificultades? De no ser así, ¿a qué se debió?</p>	
	<p>¿Las estrategias y recursos utilizados ayudaron a atender las necesidades detectadas? ¿favorecieron aprendizajes en los estudiantes? ¿permitieron lograr lo establecido en el programa?</p>	Tutor
Valoración	<p>¿Qué dificultades hubo para implementar... ¿Qué cosas no se pudieron atender? ¿Qué se pudo haber hecho de manera diferente?</p>	
	<p>Las actividades que se realizaron en tutoría durante el periodo 2020-2022 fueron adecuadas. Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación contigo fueron adecuadas. Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación con tu familia fueron adecuadas.</p>	Estudiante

	<p>Las herramientas que usó tu tutor para estar en comunicación con el grupo fueron adecuadas.</p> <p>El tiempo de las sesiones de tutoría durante la pandemia fue adecuado.</p> <p>Las clases de tutoría de manera virtual fueron adecuadas.</p> <p>Las clases de tutoría de manera híbrida fueron adecuadas.</p> <p>Las clases de tutoría de manera presencial son adecuadas.</p> <p>El clima de las sesiones de tutoría te brindaba seguridad para participar.</p> <p>El tiempo de la clase de tutoría fue útil para mí durante la pandemia.</p> <p>La tutoría permite trabajar temas interesantes.</p> <p>Estaría bien dedicar más tiempo a los temas de tutoría cuando suceden eventos importantes.</p> <p>Las adecuaciones que se hicieron fueron pertinentes para las necesidades del grupo.</p> <p>La clase de tutoría se basaron en las necesidades del grupo.</p>	
<p>Transferencia de los contenidos y aprendizajes</p>	<p>Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a mejorar mi desempeño académico.</p> <p>Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a tener mejor bienestar emocional.</p> <p>Los aprendizajes que tuve en tutoría ayudaron a sobrellevar la situación de la pandemia de manera personal.</p> <p>Creo que las actividades que hicimos en tutoría son útiles para mi vida diaria.</p> <p>Considero que mis aprendizajes durante el periodo 2020-2022 han sido buenos</p> <p>Considero que hubo cambios o hay cambios en mi persona al inicio y al término de cada semestre a través de los contenidos revisados en tutoría</p> <p>Considero que los contenidos que se vieron durante las clases de tutoría tuvieron impacto en mi vida diaria</p>	<p>Estudiante</p>

Desempeño del tutor	<p>Estoy satisfecho con el desempeño de mi tutor durante la pandemia. El tutor mostró disposición ante las sugerencias de modificación del programa del curso. El tutor fue respetuoso ante las situaciones particulares de mis compañeros durante la pandemia. El tutor permitió la participación activa de todo el grupo durante las sesiones en pandemia. El tutor fue puntual en todas las sesiones en línea y presenciales. El tutor respetó el tiempo para ver los contenidos o temas propuestos por los estudiantes. El tutor te brindó información útil sobre los contenidos. El tutor te invitó a buscar información adicional. El tutor fue paciente ante las situaciones individuales de cada estudiante. El tutor promovió el apoyo del grupo. El tutor tomó en cuenta tus intereses personales y académicos para el desarrollo de las sesiones. El tutor resolvió tus dudas de manera adecuada. El tutor mostró apoyo a tu familia. Tu familia está satisfecha con el desempeño de tu tutor. ¿Cuáles de los cambios que se hicieron en el curso de tutoría durante el tiempo de pandemia fueron más útiles?</p>	Estudiante
---------------------	--	------------

ANEXO D

Proceso de jueceo y pilotaje de los instrumentos

a) Cuestionario estructurado

En un inicio se contemplaron tres secciones:

- a) Sección de datos de identificación, incluye plantel, turno, grupo, sexo y promedio, esta información permitirá caracterizar a la población.
- b) Una escala de estrategias y herramientas, para valorar la utilidad que tuvieron por parte de los estudiantes con una pregunta abierta al final.
- c) Una escala de valoración general sobre la transferibilidad de los contenidos vistos en tutoría, los aprendizajes y la satisfacción respecto a la tutoría y el desempeño de sus tutores, al final de la escala habrá algunas preguntas abiertas para profundizar sobre lo sucedido en el periodo 2020-2022 en tutoría.

Este instrumento se sometió a jueceo por parte de una experta en el tema de la tutoría, un experto en metodología de investigación y una tercera persona quien también tiene un *expertis* en ambos temas. Los resultados arrojaron mejoras en la redacción de los ítems y las categorías de respuesta y estos fueron modificados, así como la eliminación de la pregunta “plantel” ya que no era necesario al aplicarse únicamente en el Oriente.

Con base en lo anterior, el cuestionario para el pilotaje quedó en las siguientes tres secciones:

- Sección 1 – Datos de identificación, se preguntó el turno, grupo, sexo y promedio.
- Sección 2 – Estrategias y herramientas usadas por el tutor (con cuatro subdimensiones) de 31 preguntas cerradas y tres abiertas;
- Sección 3 – Prácticas y valoración de la acción tutorial (con cuatro subdimensiones) de 36 preguntas cerradas y una abierta.

El pilotaje se realizó en un colegio del estado de Aguascalientes el cual tiene una educación integral en donde se promueve un acompañamiento en sus estudiantes, y, la tutoría forma parte de ese apoyo institucional. El instrumento se aplicó a los tres grupos de 5to semestre dando un total de 62 respuestas registradas en el cuestionario en línea. La selección de esta institución y por lo cual se consideró una muestra de estudiantes adecuada para el pilotaje es porque pertenece a un bachillerato incorporado a la UAA ya que cuentan con el mismo Programa Institucional de Tutorías (PIT) que los estudiantes de BACHUAA. Con base en la base de datos generada por el pilotaje, se hizo un análisis de fiabilidad en donde el Alfa de Cronbach arrojó un valor de .890.

En el cuestionario se incluyó una pregunta al final sobre comentarios del diseño y redacción del mismo para identificar áreas de oportunidad, de las 62 respuestas únicamente tres fueron críticas constructivas sobre el instrumento los cuales fueron “esta súper largo y pierdes el interés rápido”, “Muy bien desarrollado el cuestionario, solo le cambiaría las respuestas, escogiendo respuestas más generales” y “Debería ser más corto”; algunas otras respuestas se refirieron al instrumento como bien diseñado, entendible, concreto, claro, que hablaba sin tabúes y que estaba todo bien; el resto no manifestó tener algún comentario.

Cabe señalar que la aplicación se realizó directamente con los estudiantes, por lo que se identificaron comentarios en voz alta de los estudiantes sobre la longitud del cuestionario, que era “tedioso” y quejas sobre las secciones que se iban presentando, por lo que el ajuste principal que se hizo a partir del pilotaje fue la reducción de algunos ítems.

Se modificaron también aquellos que desglosaban las herramientas, ya que la intención principal era conocer qué tipo de estrategia había utilizado el tutor, si videollamada, alguna plataforma educativa, mensajería instantánea, etc., y no tanto los diferentes tipos de herramientas o aplicaciones que existen para realizar esta actividad. Con base en los ajustes anteriores, se hizo nuevamente el análisis de fiabilidad en donde el Alfa de Cronbach arrojó un valor de .901

b) Grupo focal

Las preguntas detonadoras se desprendieron de la temática general “Tutoría en pandemia”, indagando sobre las técnicas, herramientas que utilizaron, su percepción sobre el programa de materia, adecuaciones, necesidades de los estudiantes, etc., se buscó la participación libre e interacción entre los participantes, para que, entre todos pudieran expresar de mejor manera su percepción y experiencia durante la contingencia. Es importante señalar que, al explorar lo sucedido durante el periodo 2020-2022 también se busca recuperar el aspecto afectivo, haciendo preguntas sobre cómo se sintieron y cómo vivieron la pandemia como tutores encargados de estar al pendiente de más de 100 estudiantes, padres de familia y docentes, en donde eran los intermediarios entre las familias y la escuela, tuvieron funciones de vinculación, administración además de sus actividades cotidianas, sumando el estado de incertidumbre y las condiciones sanitarias que fueron parejas para todos.

El instrumento se sometió a un proceso de jueceo por parte de tres expertos integrantes del comité tutorial. Los comentarios en torno a la valoración del instrumento estuvieron orientados hacia la dinámica en la que se debería de aplicar, en donde el investigador tuviera el papel de moderador, y, con base en la guía de preguntas, hacer cuestionamientos detonadores que generen la dinámica de discusión que es la que pretende el instrumento. Se tiene identificado un tema concreto y hay dudas específicas a dialogar. Se precisaron algunas preguntas en cuanto a redacción y la pertinencia de una pregunta, pero la valoración general de los tres fue muy buena, por lo que se procedió a aplicar con los tutores de BACHUAA Oriente.

Las preguntas detonadoras responden a unas categorías preestablecidas, sin embargo, se generaron categorías emergentes una vez implementados los grupos focales.