

# La tutoría en línea: una experiencia de la Preparatoria Ángel Anguiano

Sergio Ibarra Mesa

## Resumen

Así como otras áreas de la sociedad, la educación cambió su modalidad de presencial a *online* como respuesta a la crisis sanitaria por el COVID-19. En este sentido, las tutorías también debieron ser cambiadas de modalidad, pues desde esta práctica educativa se favorece el desarrollo integral de los alumnos; así, su importancia ante la pandemia fue esencial para afrontar de forma resiliente esa experiencia. Para evidenciar la forma de llevar a cabo las tutorías en la Preparatoria Ángel Anguiano, se realizó un cuestionario dirigido a los tutores de la preparatoria, en el que se detectó cómo se implementaron las tutorías, además de los principales retos y aprendizajes surgidos con este cambio de modalidad, con el fin de ofrecer una visión holística a tutores y educadores en general y facilitarles la identificación de métodos y técnicas para fortalecer sus acciones educativas en aras de la tutoría.

*Palabras clave:* tutoría, tutoría *online*, tutorías en preparatoria, tutoría en pandemia.

## Introducción

A raíz de la contingencia sanitaria por COVID-19, la educación, así como otras áreas de la sociedad, se vio afectada y puesta a una imperante necesidad: cambiar la modalidad presencial a una modalidad en línea. Por ello, ante una respuesta emergente, las acciones educativas se vieron modificadas para promover el éxito académico de los alumnos y la comunidad educativa en general. A la par de otras tareas educativas, la tutoría también se vio en la necesidad de adaptarse a esta modalidad para satisfacer el escenario generado por la crisis sanitaria.

La acción tutorial responde a las necesidades educativas del alumnado y ante la pandemia por COVID-19 es una de las acciones necesarias para enfrentar la realidad. De esta manera, se busca atender integralmente al alumnado bajo una visión holística; para hacerlo fue necesario cambiar de la modalidad en la que comúnmente se había implementado a un escenario *online*, con la finalidad de conseguir los fines propuestos.

La práctica tutorial favorece el desarrollo integral de los alumnos, pues el tutor propicia un acompañamiento en sus procesos de desarrollo. Por ello, se puede entender que la figura del tutor fue muy necesaria para los alumnos, ya que potenció no sólo su logro académico, sino también el desarrollo de habilidades para vivenciar de manera resiliente la pandemia.

«La práctica tutorial favorece el desarrollo integral de los alumnos, pues el tutor propicia un acompañamiento en sus procesos de desarrollo. Por ello, se puede entender que la figura del tutor fue muy necesaria para éstos, ya que potenció el desarrollo de habilidades para vivenciar de manera resiliente la pandemia»

## Desarrollo

La Preparatoria Ángel Anguiano, ubicada en Encarnación de Díaz, Jalisco, es una institución educativa que comenzó sus labores en 1975. Desde su inicio ha estado incorporada a la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA), la cual ofrece un sistema de tutorías de manera integral para el desarrollo de sus alumnos. El programa de tutoría actual para las preparatorias incorporadas se ubica en el marco del Currículo 2018 del Bachillerato General y se define como “una importante función académica que consiste en brindar a los estudiantes acompañamiento y permanente atención personalizada, por parte de personal capacitado, durante su proceso de formación” (UAA, 2018, p. 78). Es decir, la finalidad de la UAA para la tutoría en su bachillerato y en los bachilleratos incorporados a ella es básicamente ofrecer a los estudiantes un *acompañamiento* en esta etapa educativa, debido a que los jóvenes enfrentan un cambio emocional derivado del constante abandono en el que algunos están inmersos por parte de su contexto, donde la tecnología ha rebasado el acompañamiento físico y ha desplazado la supervisión y guía de los padres (UAA, 2018). Por ello, fue necesario establecer un programa de tutoría para abordar las necesidades identificadas y poder atenderlas de manera integral, con la finalidad de “facilitar en los estudiantes su oportuno y eficiente acceso a la educación superior y las habilidades socioemocionales para contribuir en su formación integral” (UAA, 2018, p. 78). Ésta es propiamente la función de la tutoría en la UAA.

Aunado a lo anterior, es importante señalar la manera de llevarla a cabo para poder comprender cómo se gestionan los recursos que favorecen esta finalidad. Las tutorías en la Preparatoria Ángel Anguiano siguen el plan establecido por la UAA para cada uno de los semestres. Para ello, tiene personal docente capacitado a cargo de una orientadora educativa, cuya labor radica en supervisar el cumplimiento de lo estipulado, con el fin de brindar una atención integral a los alumnos, al buscar su bienestar y potenciar sus habilidades socioemocionales, a la par de interiorizar hábitos de estudio que favorezcan su éxito académico.

Los profesores-tutores de la Preparatoria Ángel Anguiano tienen a su cargo un grupo de 30 alumnos en promedio, en una hora clase a la semana de forma grupal, además de cuatro horas clase para atención individual de todos y cada uno de los alumnos. De esta manera, se pretende atender necesidades tanto grupales como individuales, pues se parte de un Programa de Acción Tutorial (PAT),

el cual se desprende del Programa Institucional de Tutoría (PIT), en este caso, el proporcionado por la UAA para todas sus preparatorias incorporadas. Al inicio de cada semestre, los tutores, bajo la dirección de la orientadora educativa, realizan un diagnóstico de necesidades tanto grupales como individuales y, con base en éste, se adecúa el PAT, al favorecer de manera transversal las habilidades específicas requeridas para cada semestre según el PIT de la UAA.

A raíz de la pandemia vivida desde inicios de marzo de 2020, como el común de las instituciones educativas en México, la Preparatoria Ángel Anguiano cambió su modalidad de clases al escenario en línea. Desde este momento, a la par de todas las demás funciones y tareas en la institución, la acción tutorial estuvo inmersa en el cambio de escenario y se vio obligada por ello, de manera imperante, a atender las nuevas necesidades presentes y cumplir así lo establecido en los PAT de los tutores; no obstante, esto requirió cambios y adecuaciones por las nuevas necesidades latentes conforme avanzó el hecho de estar en una modalidad diferente a la acostumbrada institucionalmente. En línea con lo anterior, Floralba Aguilar afirma en su escrito “Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia” lo siguiente:

El confinamiento obligó a la humanidad a efectuar transformaciones pedagógicas y sociales radicales, generó nuevos escenarios y modos de vida en los que prima el uso de nuevas tecnologías; los espacios físicos fueron reemplazados por espacios virtuales; la telemática se convirtió en el nuevo canal de comunicación e información, se forjaron el teletrabajo y la teleeducación (Aguilar, 2020, p. 213).

La visión dada por la autora citada permite comprender cómo, ante esta situación inminente, las acciones requeridas fueron rápidas y precisas. En este sentido, y con la finalidad de obtener información sobre la experiencia de cambiar de modalidad la acción tutorial de la Preparatoria Ángel Anguiano, se elaboró un cuestionario para recolectar la información con los tutores de la preparatoria. Los resultados fueron analizados para identificar cómo se llevó a cabo la tutoría en un ambiente en línea, cuáles fueron los principales retos y los aprendizajes que obtuvieron de esta experiencia, así como los métodos, técnicas y recursos implementados para realizar su práctica tutorial. Estos resultados se pueden leer en los siguientes apartados.

### ¿Cómo se llevó a cabo la tutoría en un ambiente *online*?

Lo principal fue realizar una adecuación curricular al PAT con el fin de implementarlo en una modalidad diferente a lo planeado. Ante ello, los tutores reconocen que tanto las videollamadas como las llamadas telefónicas son herramientas muy útiles para atender sobre todo la tutoría individual; asimismo, todos ellos identifican un incremento en las sesiones dedicadas a trabajar temáticas relacionadas con el desarrollo de habilidades socioemocionales, como la autoestima, la resiliencia y la inteligencia emocional, principalmente.

Llama la atención la manera en que se sintieron los tutores ante este cambio de modalidad, pues no estaban acostumbrados e implicaba retos y acciones inmediatas sin una previa capacitación; es decir, atender la tutoría en línea resultó emergente ante la situación no prevista y en una temporalidad relativamente corta. Textualmente se pueden leer afirmaciones de los tutores que permiten verificarlo: “Me sentí un poco presionado por pensar cómo haría el acompañamiento en línea” y “Sentí incertidumbre que posteriormente fue cambiando hasta adaptarme” (Ibarra, 2021).

«Los tutores expresaron sentirse un poco presionados por pensar cómo harían el acompañamiento en línea»

Estos ejemplos de expresiones por parte de los tutores nos dejan ver que, si bien, al no estar seguros de qué era lo debido para hacerse y cómo iba a resultar, fue algo que cambió su perspectiva conforme aplicaron acciones concretas, pues les permitieron guiarse en su acción tutorial y potenciar, así, el desarrollo integral de los alumnos.

### ¿Cuáles fueron los principales retos que enfrentaron los tutores?

La tutoría en la modalidad presencial ya es de por sí compleja, pues se busca una atención holística, empero, en la modalidad *online*, los tutores reconocen ciertos retos enfrentados, mismos que fueron resueltos en la medida de lo posible con un acompañamiento desde el Departamento de Orientación Educativa, donde se propició la atención integral del alumnado. Entre los principales retos identificados por los tutores está el incremento de las problemáticas emocionales de los alumnos, debido a casos de alumnos con ansiedad por el confinamiento vivido.

También fue un reto la poca o nula comunicación cara a cara, así como la falta de participación en las dinámicas grupales para favorecer la integración grupal y el trabajo en general. Del mismo modo, fue un reto importante generar en los alumnos un aprendizaje autodidacta para la modalidad *online*, pues muchos de ellos tuvieron dificultades de aprendizaje por sentirse “solos” estando en una educación en línea. Por esta razón se trabajaron hábitos de estudio y estrategias de aprendizaje en la autogestión del tiempo y los recursos disponibles.

En relación con lo anterior, mediante el estudio realizado, se cuestionó a los tutores sobre qué estrategias, métodos y recursos utilizaron para llevar a cabo su acción tutorial en línea. Éstos reconocen el uso de las videollamadas como el método más funcional, al igual que la atención por WhatsApp, Messenger, Classroom y el uso de videotutoriales. De igual manera, implementaron el trabajo en equipo, de forma individual, técnicas dinámicas de integración grupal, debates, películas, videoconferencias, cuestionarios, encuestas, así como las llamadas de teléfono en la tutoría individual para dar mayor seguimiento a las necesidades surgidas a lo largo del semestre.

### ¿Qué aprendizajes identifican los tutores después de llevar a cabo su acción tutorial en línea?

Entre los principales aprendizajes que los tutores identifican de esta experiencia están:

- Organizar mejor las actividades y tener flexibilidad al momento de diseñar el PAT.
- Usar plataformas digitales para atender la acción tutorial.
- Reconocer la vital importancia de promover la motivación en los alumnos para que sean responsables y reflexivos ante la toma de conciencia en su compromiso y responsabilidad académica.
- Ser conscientes del impacto que la empatía genera también en una modalidad a distancia, ya que se favorece una relación armónica para el trabajo tutor-tutorado.

En general, la respuesta de los alumnos tutorados en la modalidad en línea fue buena, pues en su mayoría aceptaron las llamadas o videollamadas para la tutoría individual y fueron participativos en las tutorías grupales; asimismo, los tutores percibieron la aceptación de los estudiantes a su acompañamiento.

## LA TUTORÍA EN LÍNEA: UNA EXPERIENCIA DE LA PREPARATORIA ÁNGEL ANGUIANO

La acción tutorial, responde a las necesidades educativas del alumnado y ante la pandemia por COVID-19 es una de las acciones necesarias para enfrentar la realidad, ya que, a través del acompañamiento de un tutor, favorece el desarrollo integral de los estudiantes, potenciando así su logro académico y sus habilidades socioemocionales.

### Programa Institucional de Tutoría (PIT) de la UAA

#### • Programa de Acción Tutorial (PAT) •

#### ¿Cómo se llevó a cabo la tutoría en línea?

Se incrementaron las sesiones para trabajar las habilidades socioemocionales, con una orientación holística.



#### Estrategias, métodos y recursos

Videollamadas (atención por WhatsApp, Messenger, Classroom y el uso de videotutoriales).

Llamadas telefónicas para tutoría individual.

Implementación del trabajo en equipo, individual, técnicas dinámicas de integración grupal, debates, películas, videoconferencias, cuestionarios y encuestas.

#### Retos

Tutoría emergente, sin previa capacitación.

Incremento de las problemáticas emocionales de los estudiantes (principalmente ansiedad).

Poca o nula comunicación cara a cara.

Falta de participación en las dinámicas grupales para favorecer la integración grupal y el trabajo en general.

Generar en los alumnos un aprendizaje autodidacta para la modalidad en línea.



#### Aprendizajes

Organizar mejor las actividades y tener flexibilidad al momento de diseñar el PAT.

Uso de plataformas digitales para atender la acción tutorial.

Promover la motivación en los estudiantes para que sean responsables y reflexivos ante la toma de conciencia en su compromiso y responsabilidad académica.

Conciencia del impacto que la empatía genera también en una modalidad a distancia, favoreciendo una relación armónica para el trabajo tutor-tutorado.

#### Recomendaciones

Establecer horarios de atención, darlos a conocer a los estudiantes y evitar responder fuera de ese tiempo, a menos que se trate de una emergencia.

Atender afectiva y efectivamente a los estudiantes con base en la empatía y la escucha activa.

Canalizar a los alumnos con necesidades educativas o emocionales al Departamento de Orientación Educativa o Psicopedagógico y trabajar de manera interdisciplinaria.

Emplear estrategias y actividades para disminuir la ansiedad en los estudiantes, de manera grupal e individual.

Ser conscientes del impacto de la acción tutorial en los estudiantes y acompañarlos de manera integral en su desarrollo.

Infografía elaborada por el Departamento de Formación y Actualización Académica (2022).

## ¿Qué recomendaciones sugieren los tutores de la preparatoria a otros de instituciones que se encuentran en modalidad *online*?

Con base en la experiencia de los tutores de la Preparatoria Ángel Anguiano, se enlistan a continuación una serie de sugerencias, con la esperanza de que sean útiles para otros en una situación similar donde lleven su práctica tutorial en una modalidad en línea:

1. Establecer horarios de atención, darlos a conocer a los alumnos y evitar responder fuera de ese tiempo, a menos que se trate de una emergencia.
2. Atender afectiva y efectivamente a los alumnos con base en la empatía y la escucha activa.
3. Canalizar a los alumnos con necesidades educativas o emocionales al Departamento de Orientación Educativa o Psicopedagógico y trabajar de manera interdisciplinaria.
4. Emplear estrategias y actividades para disminuir la ansiedad en los alumnos, de manera grupal e individual.
5. Ser conscientes del impacto de la acción tutorial en los alumnos y acompañarlos de manera integral en su desarrollo.

La finalidad última de la tutoría es la atención integral al proceso educativo de los alumnos, por ello, se sugiere buscar la manera idónea de llevar a cabo esta práctica educativa, sin importar en qué modalidad se encuentren trabajando, pues el acompañamiento brindado por el tutor es muy importante, ya que permite acercar, definir, delimitar y proyectar las formas de ser de tutor-tutorado; en este sentido, se favorece el éxito académico y motiva a la realización personal de cada uno de los alumnos a su cargo (Pérez, 2016).

«La tutoría contribuyó a potenciar las habilidades socioemocionales y el éxito académico de los alumnos»

## Conclusión

El 2020 fue un año de cambios y en materia educativa se puede ver de manera clara. Entre los principales hallazgos de esta experiencia *online* se puede rescatar, sin importar la modalidad, la acción tutorial como una tarea educativa que favorece la atención integral de los estudiantes y potencia su logro académico. El reto que implicó el cambio de una modalidad presencial a una en línea para ofrecer la tutoría trajo consigo acciones emergentes que requirieron ser desarrolladas en un tiempo relativamente corto. Así, ofrecer el servicio de tutoría fue imperante, pues los alumnos necesitaron sentir ese acompañamiento del tutor, lo que contribuyó a potenciar su éxito académico y sus habilidades socioemocionales.

Se invita a los tutores a beneficiarse de la experiencia presentada para enriquecer su actuación educativa, principalmente al fortalecer su PAT, con el objetivo de dar una atención integral al alumno, tanto con herramientas como las presentadas en este artículo (llamadas telefónicas o videollamadas, entre otras), como con la orientación del trabajo tutorial hacia el desarrollo de habilidades transversales en los alumnos, principalmente: autoestima, resiliencia e inteligencia emocional, con las cuales los tutorados potencien su éxito académico y personal para seguir enfrentando esta pandemia.

Para finalizar, es importante señalar que en este artículo se presenta principalmente la opinión de los tutores, de esta manera, faltaría generar la contraparte del estudio con los alumnos que nos permita conocer de manera más profunda cuál es su perspectiva ante el cambio de modalidad de las tutorías, lo que ellos consideran que les ha resultado más útil y beneficioso acerca de lo implementado por los tutores y, de este modo, generar un cuerpo de conocimiento para favorecer el enriquecimiento general de las tutorías como la herramienta básica para el bienestar y el éxito de los alumnos.

## Fuentes de consulta

- Aguilar, F. (2020). Del aprendizaje en escenarios presenciales al aprendizaje virtual en tiempos de pandemia. *Estudios Pedagógicos*, XLVI(3), 213-223. <https://bit.ly/3NyBVMX>
- Ibarra, S. (2021). *La tutoría frente al COVID-19*. [Estudio de caso, Preparatoria Ángel Anguiano, inédito].
- Pérez, M. (2016). La tutoría en educación: la importancia del acompañamiento. *Revista Educarnos*. <https://bit.ly/3ansL7L>
- UAA. (2018). *Bachillerato currículo 2018*. México: UAA-CEM.