

Capítulo XII

DOI: <https://doi.org/10.58299/utp.223.c770>

Beneficios y desventajas de la tutoría virtual de alumnos universitarios: perspectiva cualitativa

Alejandro Vera Pedroza; Facultad de Pedagogía, Universidad Veracruzana; alvera@uv.mx; 0000-0001-5974-05-38
Esperanza Aoyama Argumedo; Facultad de Pedagogía, Universidad Veracruzana; eaoyama@uv.mx; 0000-0001-7869-7010
Montserrat Gómez Arciga; Universidad de Oriente; monse.goar@hotmail.com; 0009-0007-1240-1898

Veracruz, México

Resumen

El trabajo es resultado de una investigación cualitativa realizada en la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, campus Poza Rica-Tuxpan. El objetivo principal fue evaluar los beneficios y desventajas del trabajo tutorial de los estudiantes universitarios, durante el periodo de educación virtual que vivieron los estudiantes durante los semestres febrero-julio 2023 y agosto 2023 enero 2024. Participaron 15 estudiantes con diversidad escolar de la carrera de pedagogía; quienes fueron sometidos a una entrevista en profundidad en las instalaciones de nuestra entidad académica, a partir de tres categorías de análisis: virtualidad, contexto familiar e interés en el proceso tutorial. Entre los resultados significativos se encontró que, como en toda situación, siempre se expresa una dualidad de opiniones, tanto ventajas como la comodidad y flexibilidad de horarios que presenta la virtualidad, como desventajas, que por cuestiones externas del tutor participante y el tutorado, no permiten que ambos realicen adecuadamente el acompañamiento.

Palabras clave: universidad, tutorías, virtualidad, fortalezas.

Abstract

The work is the result of a qualitative research carried out at the Faculty of Pedagogy of the Universidad Veracruzana, Poza Rica-Tuxpan campus. The main objective was to evaluate the benefits and disadvantages of the tutorial work of university students, during the period of virtual education that the students experienced during the semesters February-July 2023 and August 2023 January 2024. 15 students with academic diversity from the degree program participated. pedagogy; who were subjected to an in-depth interview at the facilities of our academic entity, based on three categories of analysis: virtuality, family context and interest in the tutorial process. Among the significant results, it was found that, as in any situation, a duality of opinions is always expressed, both advantages such as the comfort and flexibility of schedules that virtuality presents, and disadvantages, which due to external issues of the participating tutor and the tutee, do not They allow both to adequately carry out the accompaniment.

Keywords: university, tutoring, virtuality, strengths.



Introducción

En el ámbito educativo contemporáneo, ha cobrado un espacio relevante las tutorías virtuales en los diferentes niveles educativos, como una estrategia de apoyo académico desde un sitio remoto y que los estudiantes pueden acceder y llevar desde la comodidad de sus hogares.

Las cuales contemplan el uso de diferentes herramientas digitales como las plataformas institucionales, uso de diapositivas, clases en vivo y asincrónica, repositorio de documentos de lectura escritos diversos y materiales de tipo audiovisual entre otras.

En este sentido, en el presenta trabajo se pretende establecer la importancia de la tutoría virtual y la mirada que tienen los estudiantes sobre su operatividad en su formación académica. Reconociendo que, aunque la virtualidad es una cuestión digital en esencia, las temáticas abordadas en las sesiones tutoriales se sustentan en un total ambiente de construcción, donde la colaboración y participación de los estudiantes ante un tutor académico es esencial.

Concibiendo a la tutoría virtual como una orientación que realiza el profesor hacia sus alumnos, de manera individual y grupal, con un cúmulo de temáticas planeadas y ejecutadas para un fin común. En donde el profesor es una guía u coordinador que acompaña a los estudiantes en un espacio virtual a través de la utilización de una plataforma virtual con diversas opciones de uso.

El trabajo en tal perspectiva pretende responder planteamientos sobre ¿cuál es el impacto de la tutoría virtual en los estudiantes? ¿Qué estrategias de orientación son las utilizadas? ¿Cómo miran o perciben los educandos a la tutoría virtual?

Desde este contexto educativo, sin duda es relevante aportar información relevante sobre la temática que se aborda en este trabajo para su consideración en académicos interesados en el tema de la tutoría virtual.



Revisión de la Literatura

Como profesor universitario he podido constatar la importancia que tiene el programa de tutorías implementado en nuestra entidad académica a partir del diseño e implementación de modelos flexibles 2000 y 2016 en nuestra casa de estudios, la Universidad Veracruzana. A partir del Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías 2009, la Coordinación Estatal de tutorías y del responsable de las mismas en nuestra entidad académica, nos establecen los lineamientos de manera periódica a atender con nuestros estudiantes universitarios, incluyendo aspectos diversos como: carga horaria, créditos, horarios, trámites administrativos, becas, movilidades estudiantiles, problemas académicos, participación en cursos y congresos, entre otros. Las tutorías se imparten normalmente de forma presencial de dos formas: grupal e individual.

Entendemos la tutoría como una orientación académica que realiza un profesor con sus alumnos respecto a sus quehaceres escolares. Un proceso de ayuda y acompañamiento durante la formación del estudiante (o de aprendizajes laborales, en su caso), que se concreta mediante la atención personalizada a un individuo o un grupo reducido de los mismos, por parte de profesores o maestros competentes formados para la función tutorial (Castillo et. al., 2009, p.5).

De esta manera, la finalidad de la tutoría es “dinamizar de forma conveniente las relaciones entre el alumno, el sistema educativo y la sociedad, favoreciendo su comprensión y su manejo más que limitarse a brindar una instrucción tradicional” (García, 2007, p. 39).

En el Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías (2009) de la Universidad Veracruzana, se menciona que, las modalidades en las que puede impartirse el quehacer tutorial son las siguientes:



1. Presencial: se caracteriza porque la relación entre tutor y el tutorado es cara a cara, en un espacio físico predeterminado y pueden ser individuales o grupales, los cuales deberán ser agrupados de acuerdo a perfiles comunes; y
2. No presencial: se caracteriza porque la relación entre el tutor y el tutorado esta mediada por la distancia física y es predominantemente asincrónica (p. 13).

En este sentido, en la Facultad de Pedagogía se establecen tres momentos tutoriales al semestre, para abordar los diferentes temas y necesidades educativas que se presenten durante dicho periodo, las cuales se establecen a partir de una reunión del Coordinador de tutorías con la Dirección de nuestra Facultad; de igual forma se establecen las fechas de estas tutorías, donde una vez establecidas, se comunican a los tutores para su conocimiento.

Normalmente, mientras se llevan a cabo los momentos tutoriales, se suspenden las actividades académicas y se tiene una reunión general con todos los tutorados de forma presencial, donde se nos facilita un orden del día con todas las cuestiones a tratar con los tutorados.

La reunión dura aproximadamente una hora, dependiendo de los puntos a tratar según el orden del día, donde se subsanan dudas posibles, necesidades del alumno y se dan recomendaciones por parte de los directivos y profesores universitarios sobre los temas a tratar.

En este panorama, se realiza la presente investigación de corte cualitativo-fenomenológico, el cual se explicita en el siguiente capítulo.

Metodología

En este capítulo se detallará el lugar, tipo y diseño de investigación, los participantes con los que se intervino, las técnicas, instrumentos y materiales utilizados en dicha investigación, así como el procedimiento efectuado a lo largo de la investigación.

Lugar



Esta investigación se realizó en la Facultad de Pedagogía de la Universidad Veracruzana, campus Poza Rica-Tuxpan, Veracruz, que actualmente oferta la licenciatura en Pedagogía y la maestría en Gestión del aprendizaje adscrita al padrón de CONACYT.

La ciudad de Poza Rica, es una ciudad localizada al norte del estado mexicano de Veracruz, al oriente de la República Mexicana y es considerado como el principal núcleo urbano de la zona norte de la entidad, cuenta con una población de 185.242 habitantes aproximadamente. Que, aunque actualmente no existe un auge económico como en el siglo pasado e inicios de este, se ha convertido en una ciudad importante para el comercio y el turismo, dado que en su periferia de la ciudad se encuentran distintas ciudades cercanas y comunicadas por vías accesibles en tiempo y distancia.

Tipo y Diseño de Investigación

Esta investigación está situada dentro del enfoque cualitativo ya que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación. “Pueden desarrollar preguntas antes, durante o después de la recolección y análisis de los datos” (Hernández et al., 2014, p. 7).

En este sentido, el diseño de investigación que se utilizó fue el fenomenológico “cuyo propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (Hernández et al., 2014, p. 493). Trabajando directamente con la información que brindan los sujetos de investigación de acuerdo al fenómeno de interés, enriquece sin duda alguna la recolección de información en este estudio, porque se aprecia de manera directa la perspectiva de los participantes respecto al fenómeno social estudiado.

Participantes

Los criterios de inclusión para participar en esta investigación son:

- Ser estudiante adscrito a la Licenciatura en Pedagogía.



- Contar con un tutor académico.
- Disponibilidad para contestar la entrevista.
- Cursar el quinto o séptimo semestre de la carrera universitaria.

Técnicas e instrumentos

Para efectos de esta investigación se utilizó una técnica de investigación denominada entrevista, la cual Hernández et al. (2014) afirma que “se emplea cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética y complejidad” (p. 403). También se define como “encuentros cara a cara entre el investigador y los entrevistados, que van dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los entrevistados respecto a su vida, experiencia o situaciones sobre un tema en específico” (Taylor y Bogdan, 1992, p. 101).

En el caso de la entrevista a profundidad utilizada, se elaboraron 10 preguntas estructuradas relacionadas con los datos personales de los estudiantes y del tema de tutorías. Las cuales fueron contestadas de manera individual por cada uno de los estudiantes con base en un guion de preguntas abiertas.

Materiales

En cada una de las sesiones fue necesario el uso de:

- Grabadora.
- Computadora.
- Hojas de papel.
- Lapiceros.
- Folders.

Procedimiento

Fase 1. Autorización.

Se le pidió autorización a cada uno de los 15 estudiantes participantes en el estudio, a lo cual la totalidad de los educandos estuvo de acuerdo.

Fase 2. Contacto con los Participantes.



Se explicó a los estudiantes el objetivo de la entrevista, quién sería el responsable de la intervención y en qué condiciones de espacio y tiempo se realizarían las entrevistas.

Fase 3. Inicio de las entrevistas.

Las entrevistas se realizaron en unos de los cubículos de la universidad, manteniendo un ambiente de confianza y comunicación para la mejor la recolección de la información.

Fase 4. Análisis de Datos.

En esta fase se realizó el análisis de los datos por entrevistado y después de manera general, para tener un panorama general en su conjunto de las apreciaciones o miradas que tenían los estudiantes sobre el proceso de tutorías virtual llevado a cabo por la pandemia del Covid 19 en el periodo escolar febrero-julio 2021 y agosto 2021-febrero 2022.

A continuación, se presentarán los resultados de acuerdo a los participantes entrevistados.

Resultados

En este apartado se abordarán los resultados obtenidos en las entrevistas, de acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación, respecto a su opinión sobre las ventajas y desventajas de la tutoría virtual.

Tabla 1. Perfil de los Participantes

Total	Sexo	Semestre	Escolaridad	Ocupación laboral	Estado Civil	Programa educativo
11	Mujeres	5 y 7 semestre	Estudiantes universitarios	Sin ocupación	Solteras	2016
4	Hombres	5 y 7 semestre	Estudiantes universitarios	Sin ocupación	Solteros	2016

Nota. Esta tabla muestra, de manera general, el perfil de los 15 participantes de la presente investigación.



Figura 1**Ventajas y desventajas de la tutoría virtual.**

Estudiante 1		Estudiante 2		Estudiante 3	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
-Flexibilidad de tiempo -Atención individualizada -Planeación de actividades académicas -Reducción de costes -Comodidad acceso a luz / internet.	-Falta de luz eléctrica -Falla de internet y datos -Falla de dispositivos de computadoras y celulares	-Comodidad del espacio en el que se encuentra -No trasladarse de al lugar o espacio de la facultad -Entraba a la sesión la mayoría de los alumnos	-Mala conectividad -Falta de equipos de computadora -Distracciones	Todos pueden asistir Es practico Ahorro de dinero en transporte	Problemas de conexión Distracciones No interactuar No socializar.
Estudiante 4		Estudiante 5		Estudiante 6	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
-Podíamos coordinarnos y existía un poco más de participación. -Fue posible tomar todas las tutorías sin importar la distancia. -Podíamos consultar en cualquier momento.	-Muchas veces no encendían sus cámaras y no nos conocíamos bien entre todos. -La señal no siempre era excelente y nos entorpecía la comunicación	-Gracias a estas tutorías podíamos expresar las dudas de algunas materias -Apoyo extra de la escuela. -Seguimiento escolar.	-Cuando entré a la carrera todo era virtual y el tutor nunca aclaró a los nuevos la finalidad de esta. -Pocas tutorías. -Tener dificultades (internet) y no podrías expresar tu problemática.	-Son la mayor comodidad ya que la tutoría se toma desde la casa. -Flexibilidad en los horarios -Existen diferentes medios para comunicarnos (WhatsApp, Zoom y Teams)	-No hay interacción entre tutor y tutorados -Problemas con la conexión del internet
Estudiante 7		Estudiante 8		Estudiante 9	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
-Flexibilidad en horarios de atención.	-Problemas técnicos -Trato personalizado acceso fácil desde cualquier lugar -Plataforma teams -Poca profundización en temas -Distracciones internas	-Comodidad de tu casa -El uso de plataformas virtuales -Facilidad de los datos y seguimiento de los estudiantes. -Ahorro de tiempo y dinero	-Fallas de señal -Dificultad de concentración -Interrupción -Retraso e ineficiencia por fallas en las herramientas tecnológicas	-Acceso a las plataformas de comunicación. -Las tomaba de manera cómoda y puntual desde mi lugar. -El acompañamiento era virtual pero nunca tuvimos sesiones desperdiciadas	-En mi grupo en las tutorías en línea solo eran algunos chicos que no ingresaban por no tener acceso a internet.
Estudiante 10		Estudiante 11		Estudiante 12	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
-Flexibilidad en los horarios a tomar la tutoría -Conectar con nuestro tutor a cualquier horario para aclarar cualquier duda. -Ahorro económico.	-Falta de internet -Falta de dispositivos -Tener que gastar para el transporte	-El ahorro puede ser flexible -Atención individualizada -Se tiene diferentes medios para generar comunicación	-Solo puedes utilizar la comunicación verbal. -Falta de disciplina por parte de los alumnos.	-Interacción con el alumno, más dinámico. -Favorece la socialización y responsabilidad autónoma	-Se pierde la facilidad interactuar con el alumno -Escaso de comunicación



Estudiante 13		Estudiante 14	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
-Disponibilidad de horario -Facilidad para transmitir de forma directa a los tutores	-Conectividad, no existe participación voluntaria por parte de los alumnos	-La comodidad de poder tomar la tutoría desde casa -Le dimos buen uso y aprendimos a utilizar los tics -Nos ayuda a entender la pandemia siguiendo de manera virtual gracias a la tecnología de hoy en día.	-El internet es inestable, implica no conectarnos -No poder convivir con mi tutora. -Complicación a la hora de querer participar y no poder hacerlo porque por una extraña razón no se escucha o se traba.
Estudiante 15			
Ventajas	Desventajas		
-Sin importar el lugar, podemos asistir. -El tutor siempre fue accesible en cuanto a problemas de conexión de internet.	-No siempre era de calidad la conexión a internet. -La atención que se presta a la tutoría no es la misma. Siempre hay distracciones en una reunión virtual. Hubo factores que impidan que las tutorías se realizan al 100% como la falta de energía eléctrica o no tener conexión a internet.		

Elaboración propia

Nota. La figura 1 expresa la diversidad de respuestas obtenidas de cada participante a través de la entrevista a profundidad.

Discusión y conclusiones

Entre las conclusiones más importantes que se pueden mencionar como resultado de la realización del estudio, son que existía flexibilidad de horarios para tomar la tutoría; podía darse la atención individualizada entre tutor y tutorado; se daba la tutoría desde la comodidad de la casa, reduciéndose costos y tiempo; se conectaba la mayoría de los alumnos a las sesiones de tutorías y esta se podía dar en diferentes medios de comunicación; se podía dar un seguimiento escolar adecuado por parte del tutor.

Entre las desventajas de la tutoría virtual se encontraron que se tuvieron problemas de conectividad por pérdida de señal y carencia de luz eléctrica; no se contaba en algunos alumnos la posibilidad de acceder por carencias de equipos al ser compartidos con familiares a la misma hora de la sesión; no se daba la interacción social y educativa con los alumnos del grupo de tutorías por la virtualidad; existía poca participación de los tutorados asistentes, poca profundización en los temas que se abordaron, y, en ocasiones, se dio la falta de responsabilidad de los tutorados por conectarse al momento tutorial.



En este contexto, se puede percibir que existen grandes ventajas en el uso de la tutoría virtual, pero también serias desventajas por cuestiones externas del tutor y tutorados participantes. Aunque queda la sensación clara de ser una apropiada herramienta de orientación académica en casos excepcionales como son los fenómenos naturales y problemas de salud como es el Covid-19.

Esta investigación sin duda alguna, cambie nuestra percepción de la tutoría virtual, ahora la observo como una posibilidad educativa viable, si se realiza bajo las condiciones mínimas aceptables; dado que el tutor y los tutorados pueden transferir información y opiniones sin problema alguno.

Solo está el hecho del distanciamiento que impone la herramienta digital que se utilice, ya que seguimos pensando que la tutoría tiene un mejor impacto en la modalidad cara a cara. Donde la presencialidad da una mejor posibilidad de empatía y confianza en la relación tutor-tutorado.



Bibliografía

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Education.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación. La búsqueda de los significados*. Paidós.

Castillo, S., Torres, J. A., y Polanco, L. (2009). *Tutoría en la enseñanza, la universidad y la empresa: Formación y práctica* (Primera edición.). Pearson Educación.

García, F. (2007). *La tutoría: una estrategia educativa que potencia la formación de profesionales*. LIMUSA.

Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías. (2009). Universidad Veracruzana. https://www.uv.mx/legislacion/files/2012/12/Reglamento_del_Sistema_Institucional_de_Tutorias.pdf





La Editorial UTP, con Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas (RENIECYT) número 1701267 de la Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación (SECIHTI), indizada en diversos catálogos de calidad internacional. Que teniendo como base fundamental el desarrollo del potencial humano es líder en el desarrollo y divulgación de la producción científica, tecnológica y educativa con altos estándares de calidad, a través de publicaciones de artículos, libros, capítulos de libros, recursos educativos, conferencias, congresos, entre otras actividades científicas, tecnológicas y educativas; brindando oportunidades para profesores, investigadores, estudiantes de los distintos niveles educativos en contextos locales, nacionales e internacionales.

CERTIFICA

Que el capítulo de libro titulado **“Beneficios y desventajas de la tutoría virtual de alumnos universitarios: perspectiva cualitativa”** presentado por **Alejandro Vera Pedroza, Esperanza Aoyama Argumedo y Monserrat Gómez Arciga** es producto de investigación científica. Como resultado de una primera revisión por la Coordinación Editorial de la UTP y una segunda revisión por pares externos, a través de criterios de evaluación establecidos para investigaciones de alta calidad. Publicado en el libro **“Reflexiones y prácticas por una educación inclusiva y transformadora”** con registro **ISBN: 978-607-26676-2-4**, bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0. Disponible en la Biblioteca Digital de la Editorial UTP.

Se extiende el presente **certificado**, a los tres días del mes de noviembre del año **2024**.

ATENTAMENTE
Transformando con Ciencias
a través de publicaciones de alta calidad


Dra. Ana Luisa Estrá Esquivel
Directora General
Universidad Tecnocientífica del Pacífico


Lte. César Alejandro González Guzmán
Coordinador de la Editorial UTP
Universidad Tecnocientífica del Pacífico

