

PERCEPCIONES DE TUTORES SOBRE LA INCORPORACIÓN DE LAS TIC AL PROGRAMA DE TUTORÍA DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA - PUCP

MILAGROS ARAKAKI
MARTÍN DAMMERT
LORENA BARBOSA
DORA HERRERA
NADIA MENDOZA
ROSARIO MUÑOZ

Pontificia Universidad Católica del Perú
diherrer@pucp.pe
Fecha de aceptación: 25-09-2020

RESUMEN

Ante la emergencia sanitaria generada por la COVID-19, las universidades peruanas y el programa de tutoría de la Facultad de Psicología de la PUCP incorporaron tecnologías de información y comunicación (TIC) para continuar ejerciendo su función. Esta circunstancia no modificó el propósito central de la tutoría ni las actividades programadas para el semestre académico 2020-1. Debido a ello, se consideró conveniente conocer, mediante una encuesta, la percepción de los tutores acerca de la implementación de las TIC en el desarrollo de su labor en el contexto actual y qué variaciones han observado respecto al bienestar de sus tutorados. Las respuestas emitidas por los tutores muestran que tuvieron que respaldar a los estudiantes frente a situaciones atípicas de su vida familiar, como procesos de duelo, dificultades económicas y de ajuste a la nueva situación. Pese a estas variaciones, el 98% de los tutores encuestados ($N = 48$) señala que se encuentran satisfechos con el acompañamiento virtual, mostrando, además, disposición a continuar ejerciendo la tutoría bajo dicha modalidad. Se reportan ventajas y desventajas de la tutoría a distancia, y se coincide en que el programa mantiene vigente el eje de trabajo a favor del bienestar estudiantil.

Palabras claves: tutoría, tecnologías de la información y comunicación, educación superior, bienestar.

ABSTRACT

Due to the health emergency caused by COVID-19, Peruvian universities and the tutoring program at the Faculty of Psychology of the Pontifical Catholic University of Peru (PUCP) incorporated Information and Communication Technologies (ICT) to continue its activities. The context of this pandemic did not alter the main goals of the tutoring program nor the activities previously scheduled for the first academic semester of 2020. Consequently, it was necessary to explore tutors' perceptions of ICT implementation and observed changes in students' well-being through a survey. Tutors' responses suggest that they have had to offer support to tutees dealing with atypical events in diverse life domains, such as losses and grief, economic difficulties and coping with uncertainty. Despite this particular context, 98% of surveyed tutors ($N = 48$) felt satisfied with online tutoring and showed willingness to continue through this modality. While advantages and disadvantages of online tutoring are reported, participants acknowledge that the tutoring program aims to effectively support students' well-being.

Key words: tutoring, information and communication technology, higher education, well-being.



Desde la declaración de emergencia sanitaria en el Perú a causa de la enfermedad por coronavirus (COVID-19), el Ministerio de Salud (Decreto Supremo N° 08-2020-SA de 2020), siguiendo los lineamientos de la Organización Mundial de la Salud, señaló oficialmente, a inicios de marzo del 2020, que toda institución educativa pública y privada debería postergar o suspender sus actividades de enseñanza y aprendizaje. Paralelamente, se estableció, como responsabilidad de las universidades, “garantizar la continuidad del servicio educativo superior universitario, a través de las herramientas tecnológicas con los que cuente la universidad” (Ministerio de Educación, Resolución Viceministerial N° 081 de 2020). Atendiendo a ello, se publicaron una serie de orientaciones para continuar con la educación de manera remota; por ejemplo, verificar que los estudiantes tengan acceso a las herramientas y equipos tecnológicos necesarios, así como fortalecer la competencia digital de estudiantes, docentes y tutores universitarios (Ministerio de Educación, Resolución Viceministerial N° 085 de 2020).

Pese a que la emergencia sanitaria nacional, inevitablemente, instaló el sistema remoto en las universidades, resulta conveniente precisar que hace un par de décadas, aproximadamente, la sociedad en general y la educación en particular

vienen experimentando un periodo de transformación tecnológica que implica un cambio en la forma de trabajo e interacción entre docentes y estudiantes (Zhizhko, 2018). En este contexto, tanto el docente como el estudiante requieren poner en evidencia competencias tecnológicas, personales y profesionales que resulten favorables para el desarrollo humano. Ello permitirá establecer un sólido puente de comunicación entre todos aquellos involucrados en la tarea educativa (Hernández, 2017). Es importante señalar que, en este proceso de interacción entre los diversos agentes educativos involucrados en la educación superior, la tutoría ocupa un espacio central para el fortalecimiento de la calidad educativa (Lobato & Guerra, 2016).

La tutoría es un proceso formal, con enfoque integral, estructurado, sistemático, intencional y con objetivos claros (García, 2007; López-Gómez, 2017; Hu & Ma, 2010). Su función es acompañar, orientar y apoyar a los estudiantes tanto en sus proyectos de vida personal y profesional como en sus procesos de aprendizaje y desarrollo de competencias (Álvarez, 2014; Hu & Ma, 2010). Cabe resaltar que, en algunos países del continente europeo y americano, como España y Estados Unidos, la tutoría es considerada una prioridad nacional y posee reconocimiento legal y formal (García, 2007; Hu & Ma, 2010).

La tutoría favorece la formación humana y científica, acompaña al estudiante en los procesos de aprendizaje (cognitivo, de destrezas, habilidades, actitudes) y facilita recursos y herramientas para el desarrollo integral (García, 2007). También reduce las tasas de abandono, desarrolla las competencias transversales, brinda orientación en la carrera (López-Gómez, 2017) e, incluso, contribuye con la integración del estudiante al sistema universitario (Hu & Ma, 2010).

Resulta relevante indicar que la tutoría es una función inherente al rol del docente universitario (Ley 30220 de 2014), y se puede

entender desde distintas perspectivas. Por ejemplo, el *tutor de materia o de asignatura* es quien orienta en los contenidos del curso; el *tutor de carrera o itinerario académico* se ocupa del seguimiento del proceso formativo, el rendimiento académico y la inserción laboral; mientras que el *tutor de asesoramiento personalizado* se centra en el bienestar del estudiante y aspectos, como el autoconocimiento, las habilidades sociales y toma de decisiones (Álvarez & Álvarez, 2015; Castaño et al., 2012).

Desde una perspectiva integral, el papel esencial del tutor consiste en guiar a los estudiantes, a lo largo de la vida académica, hacia su desarrollo pleno en los aspectos intelectual, afectivo y social (Álvarez & Álvarez, 2015; García et al., 2016; López et al., 2013; López-Gómez, 2017). En sintonía con ello, Gaitán (2013) define al tutor como “un coordinador de las experiencias de aprendizaje y de desarrollo integral”, mientras que Aguirre et al. (2017) destacan que promueve que los estudiantes aprendan a aprender, a hacer, a convivir y a ser.

Dada la complejidad del rol del tutor, su trabajo consiste en apoyar la planificación y el desarrollo del proyecto académico de los estudiantes, a través de brindar información académica y curricular, orientar en estrategias de aprendizaje y manejo del ritmo de trabajo, dar seguimiento al rendimiento académico y promover la capacidad de hacerse responsable de su propio aprendizaje (Álvarez & Álvarez, 2015; Boixadós et al., 2017; García et al., 2016; Klug & Peralta, 2019). Asimismo, el tutor debe orientar el desarrollo personal y social de los estudiantes promoviendo la reflexión, estimulando sus capacidades de toma de decisiones y resolución de problemas, contribuyendo a la identificación y prevención de problemáticas, así como derivando a los estudiantes a otros servicios de la institución cuando se requiere (Aguirre et al., 2017; García et al., 2016; Klug & Peralta, 2019; Martínez Clares et al., 2016). Finalmente, acompaña el proceso de formación

profesional brindando orientación para su futuro desempeño laboral, promocionando la formación continua y siendo un referente en el mundo profesional de los estudiantes (Álvarez & Álvarez, 2015; Boixadós et al., 2017; García et al., 2014; García et al., 2016).

Para cumplir con sus funciones, el tutor debe “adecuarse al espacio, al momento y a la necesidad de apoyo concreto del estudiante” (López et al., 2013, p. 111). También requiere ciertas características, competencias y recursos, tales como el dominio de conocimientos, competencia pedagógica, investigadora y tecnológica (Franco, 2017; López-Gómez, 2017). Adicional a ello, tiene que manejar información sobre la universidad, sus reglamentos y el plan de estudios y contar con capacitación especializada (Aguirre et al., 2017; García et al., 2016; Klug & Peralta, 2019). Necesita organizarse para la atención y el seguimiento a los estudiantes, mantener contacto con otros tutores para intercambiar experiencias y mejorar su práctica, y comprometerse a evaluar su actividad tutorial (Álvarez & Álvarez, 2015; Gaitán, 2013; García et al., 2014). En el aspecto personal-social es imprescindible tener interés, disposición y vocación, así como ser capaz de establecer una buena relación con los estudiantes, basada en la comunicación efectiva, la confianza, la empatía, el respeto, la colaboración y la responsabilidad (Álvarez et al., 2013; Gaitán, 2013; García et al., 2016; López-Gómez, 2017; Martínez Clares et al., 2016).

Cuando la labor de tutoría se apoya en la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), podemos encontrar básicamente dos escenarios: el acompañamiento a estudiantes en programas de formación presenciales o semipresenciales, y el dirigido a programas totalmente virtuales. Independientemente de la modalidad, el accionar del tutor es clave para asegurar la continuidad de los alumnos en el programa de estudios. Como lo destaca la Universidad Nacional Autónoma de México

en sus programas a distancia, la tutoría se entiende como proceso de acompañamiento y como intervención educativa individual o grupal, en el que la meta es promover “la retención y el éxito académico de cada estudiante, a partir del diseño e implementación de acciones y estrategias personalizadas, para lograr su formación integral” (Calderón et al., 2017, pp. 179-180).

De todas formas, resulta conveniente distinguir la función del tutor en ámbitos de formación netamente virtual. En estas condiciones, el tutor presenta características distintas a quien asume este rol en la educación presencial, pues además de la orientación, guía más directamente el proceso de aprendizaje del estudiante (Pagano, 2008).

Por su parte, al focalizarse en la literatura sobre los programas de tutoría que se apoyan en el uso de la tecnología, se encuentran diversas denominaciones, entre ellas, tutoría en línea, virtual, y tutoría electrónica (*e-mentoring*) (Ensher & Murphy, 2008). Dichos programas se refieren al desarrollo de la relación de tutoría mediada por el uso de los medios electrónicos, como la videoconferencia a través de la computadora o celulares. Hay que tomar en cuenta que podemos encontrar programas de tutoría a nivel universitario que se apoyan en el uso de la tecnología de una manera variable: algunos implementan una tutoría totalmente virtual, mientras que otros combinan las reuniones cara a cara con las realizadas a través de los medios electrónicos (Lunsford et al., 2017). De acuerdo con Pachler y Redondo (2012), los programas que presentan un mejor resultado son estos últimos.

Los programas tutoriales que se apoyan en el uso de tecnología presentan las siguientes ventajas o potencialidades: romper con la limitación que nos impone el espacio y tiempo, facilitar una rápida comunicación entre tutor y estudiante, así como aprovechar otras herramientas digitales que facilitan el trabajo de tutoría, como, por ejemplo, contar

con un registro de las reuniones en formato digital y compartir recursos que pueden servir de orientación a través de los medios electrónicos (Martínez Clares et al., 2016).

Sin embargo, como desventajas, podemos mencionar las que Ensher y Murphy (2008) han encontrado: ligera dificultad para establecer un buen *rapport* a distancia, dificultades con el dominio de las herramientas tecnológicas para algunas personas, limitaciones de infraestructura tecnológica o de conexión a internet, así como el manejo de ciertos temas relacionados a la privacidad, la cual está más expuesta cuando se usa la tecnología.

Adicionalmente, si solo se utiliza la audioconferencia, podrían también presentarse limitaciones a nivel del entendimiento entre tutor y tutorado, pues no se cuenta con claves de la comunicación no verbal, como los gestos de los rostros y la mirada (Pachler & Redondo, 2012). No obstante, respecto del uso de distintas herramientas tecnológicas, Brennan y Lockridge (2006) plantean que, comparada con la relación cara a cara y el uso de videoconferencia, la utilización del correo electrónico permite que un mensaje textual perdure en el tiempo y que uno pueda volver a revisarlo cuando lo requiera.

En relación con la valoración de los estudiantes frente a programas de tutoría que combinan lo presencial y virtual, se encontró que, en una facultad de la Universidad de Murcia, los estudiantes prefieren la tutoría presencial a la virtual a pesar de que ellos mismos se consideran una generación tecnológica. Sin embargo, reconocen los beneficios que les provee y hacen mayor uso de sesiones en modalidad virtual que en presencial. Otra conclusión que destacar de dicho estudio es que los estudiantes de años avanzados en su formación consideran más ventajosa la tutoría virtual, y que los estudiantes en general hacen más consultas sobre temas académicos y administrativos que relacionados con su futuro profesional. (Martínez Clares et al.,

2016)

En la facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), el programa de tutoría tiene como propósito el acompañamiento y monitoreo académico de los estudiantes que promueve el desarrollo de competencias, la construcción del proyecto de vida personal y profesional, y la autonomía¹. Este objetivo se enmarca dentro de la normativa nacional, en la que se especifica que, en el Perú, la educación superior busca “consolida[r] la formación integral de las personas” (Ley 2804 de 2003), lo cual se ve reflejado también en la Ley Universitaria (Ley 30220 de 2014), y en el modelo educativo de la PUCP, cuya misión, entre otros aspectos, es la de ofrecer diversos servicios y sistemas “de tutoría y apoyo” que acompañen al alumnado a lo largo de su aprendizaje y formación (PUCP, 2016; PUCP, 2017).

Dado que el programa de formación de Psicología en la PUCP es de naturaleza presencial, la tutoría siempre se ha brindado en dicho formato. Sin embargo, debido a la situación de emergencia, todas las actividades educativas tuvieron que replantearse a la modalidad a distancia, incluida la tutoría. En este contexto se plantea el presente estudio, que busca recoger la percepción de los tutores acerca de este cambio de modalidad, en el que se hace uso intensivo de las herramientas que provee la tecnología para cumplir con el acompañamiento a los estudiantes.

MÉTODO

El grupo de participantes estuvo conformado por 48 tutores² de la Facultad de Psicología de la PUCP (semestre académico 2020-1) (77.1% mujeres, $N = 37$; 22.9% hombres, $N = 11$) entre 26 y 65 años de edad ($M = 38.9$ años, $DE = 10.0$ años).

Once eran profesores ordinarios, mientras que treinta y tres, profesores contratados de la Facultad de Psicología. Los cuatro tutores restantes eran pre-docentes o, por un periodo transitorio, no ejercían el rol docente en la universidad al momento del desarrollo del presente estudio. Con respecto a los años de experiencia como docentes (incluida la pre-docencia) en la carrera de Psicología de la PUCP, el 55.3% de participantes indicó tener entre dos y diez años de experiencia. Paralelamente, el 83.3% de los participantes mostró hasta cinco años de experiencia como tutores en este programa de estudios. Los tutores participaron de manera voluntaria y anónima al completar una encuesta en línea, la cual fue diseñada y revisada por psicólogos miembros del equipo permanente de tutores³. Este cuestionario presentó tres secciones: datos sociodemográficos de los participantes, uso de herramientas tecnológicas y experiencia de la tutoría en la modalidad virtual. Dentro del cuestionario se podían encontrar preguntas cerradas, dicotómicas y con escalas tipo Likert. Además, incluyó preguntas abiertas, las cuales permitieron a los participantes justificar algunas de sus respuestas. El cuestionario fue compartido con todos los tutores vía correo electrónico, se reportó la información virtualmente, tomó aproximadamente diez minutos en ser completado, y estuvo disponible durante la semana doce de clases. Para el análisis de la información obtenida a través de las preguntas cerradas, se sistematizó la información en tablas de frecuencias y porcentajes, y, para las preguntas abiertas, se construyeron categorías a partir de los códigos obtenidos de las respuestas.

RESULTADOS

En cuanto al uso de la tecnología, un alto porcentaje de los tutores que respondieron la encuesta (89.6%) menciona que ha utilizado

¹ Para mayor información sobre aprendizajes y reflexiones a partir del programa de tutoría de la facultad de Psicología de la PUCP, ver Arakaki et al. (2019).

² Respondieron 48 de 68 tutores de la Facultad de Psicología durante el semestre académico 2020-1, con excepción de los del equipo permanente, quienes diseñaron la encuesta.

³ El equipo permanente está conformado por 6 tutores que dedican, al menos, 10 horas semanales a esta actividad y concentran el mayor porcentaje de estudiantes tutorados (52%).

Zoom como herramienta de comunicación con mayor frecuencia, y en menor proporción, Google Meet (22.9%). Cabe resaltar que la plataforma mayoritariamente reportada es la que oficialmente se utiliza en la universidad durante la educación remota. En cuanto al empleo de la cámara para las reuniones de tutoría, casi todos han reportado su uso (93.8%). En varias respuestas se indica que, en el caso de los estudiantes, dejan que ellos decidan si quieren o no encender su cámara, pero como tutores, lo hacen para mostrarles confianza y cercanía.

Cuando se ha consultado sobre las razones del uso de la cámara, las respuestas se pueden agrupar en dos rubros. El primero destaca que el poder verse permite afianzar la relación entre tutor y tutorado, en términos de generar mayor cercanía, confianza y vínculo. Una tutora, por ejemplo, señala: “nos acerca más, nos hace sentir más acogidas”. Otros destacan que el uso de la cámara facilita que el estudiante pueda sentirse en confianza y, de esta forma, abrirse más con el tutor. De manera particular, los tutores que han tenido a su cargo nuevos tutorados o que por primera vez están asumiendo dicho rol, consideran que el uso de la cámara ha sido importante para presentarse y conocer al estudiante.

En el segundo rubro, se encuentra que la cámara permite una mejor comunicación, asemejándose de alguna manera a una interacción presencial, en la que se percibe una mayor personalización. Por otro lado, los tutores destacan que el aporte de la comunicación no verbal es valioso para el entendimiento entre ambas partes, como emisor y como receptor. Un tutor señala, por ejemplo, que es relevante el uso de la cámara para “darme cuenta de lo que comunican no verbalmente y que ellos también me vean”. De esta manera, el contacto visual resulta relevante en la tarea de orientación, ya que permite a los involucrados interactuar de forma efectiva.

Un hallazgo que se debe tomar en cuenta es la importancia de que los estudiantes vean a su tutor, pues les demuestra que

este está atento y pendiente de lo que están comunicando. Esto pone en evidencia lo relevante que es, para algunos, el transmitir un nivel de involucramiento e interés hacia el estudiante, incluso de manera no verbal. Así, un tutor señala: “El estudiante puede tener la cámara apagada, pero debe ver que su tutor está pendiente de él o ella”.

Casi la totalidad de los participantes está satisfecha con la herramienta de comunicación utilizada en sus reuniones (97.9%), y la mayoría (77.1%) reporta que no ha presentado dificultades en su uso. Los que sí presentaron dificultades indican que estas ocurrieron debido a la conexión a Internet.

Con respecto al propósito del programa de tutoría, todos los participantes consideran que el acompañamiento virtual contribuye a promover el bienestar de los estudiantes. Además, casi todos señalan que este acompañamiento facilita la adaptación de los alumnos a las demandas académicas de los estudios y la carrera, y también a la promoción de la construcción de su proyecto de vida profesional (97.9% y 93.8% de tutores, respectivamente). De esta manera, se observa que se reconoce la importancia del programa de tutoría para el fortalecimiento del desarrollo integral estudiantil (Álvarez & Álvarez, 2015; García, 2007), incluso si es implementado a través de la modalidad virtual.

Si bien el propósito del programa de tutoría de la Facultad de Psicología continúa siendo el mismo, la mayoría de tutores (91.7%) manifiesta que la declaración de emergencia sanitaria ha supuesto cambios en los temas abordados durante las reuniones de tutoría. Parece ser que, tal como señala López et al. (2013), los tutores debieron implementar modificaciones y ajustes con respecto a su rol y función para lograr acompañar a los estudiantes según sus necesidades, demandas e intereses. Así, identifican diversos ajustes que buscan promover la adaptación de los estudiantes durante el estado de emergencia y que toman en cuenta la dimensión personal, familiar y social. Como señala un tutor, “aparecen nuevas temáticas vinculadas a la experiencia del estudiante y su familia que

deben de ser contempladas, al ser parte de su experiencia general”.

La mayoría de las respuestas indican que los tutores realizaron cambios para promover el bienestar estudiantil. Específicamente, reconocen que la coyuntura actual, el confinamiento y la sobrecarga académica pudieron haber perjudicado la salud, sobre todo mental, de los estudiantes, lo que causó mayor estrés, ansiedad e intolerancia a la incertidumbre. Comentan, incluso, que debieron tratar, con mayor frecuencia, temas relacionados con el estado emocional de los tutorados y sus posibles efectos en el aprendizaje y desempeño académico. Adicionalmente, algunas respuestas señalan que los tutores debieron abordar ajustes en los temas relacionados con la dinámica y vida familiar (incluyendo procesos de duelo, problemas de salud y dificultades económicas), y su relación con el rol académico del estudiante: “La situación familiar y personal de cada alumno de alguna manera impacta en las posibilidades del alumno a asumir su rol como estudiante, en ese sentido ayudarlos a pensar de qué manera pueden estar mejor”.

Si bien muchas respuestas de los tutores señalan que el aspecto personal fue priorizado sobre el académico, ellos identifican también cambios en la temática trabajada para acompañar a los estudiantes en la adaptación a la enseñanza virtual y remota, específicamente, temas relacionados con la organización del espacio y tiempo, y con el desarrollo del aprendizaje autónomo como, por ejemplo, estrategias de aprendizaje. Lograr que los estudiantes sean capaces de “gestiona[r] su proceso de aprendizaje de manera autónoma y permanente” (p. 10) resulta esencial al ser esta una de las competencias genéricas de la universidad que todo estudiante debe adquirir y consolidar previo egreso del pregrado (Dirección de Asuntos Académicos PUCP, 2018). Asimismo, los participantes buscaron acompañar y orientar a los tutorados con respecto a las fortalezas y debilidades identificadas en los cursos y a posibles obstáculos encontrados durante esta coyuntura como, por ejemplo, las dificultades

de conexión a Internet. Como manifiesta una tutora,

Los estudiantes se sienten más sobrecargados de actividades y se han enfrentado a la adaptación al modelo por competencias en la modalidad virtual. Sumado a ello, algunos reportaron tener problemas en casa respecto a la conectividad y las expectativas que tenían al entrar a facultad.

Se evidencia que los tutores buscan orientar a los estudiantes tomando en cuenta variables personales, familiares, institucionales y sociales que pueden estar obstaculizando su aprendizaje y bienestar. Al fin y al cabo, sin una intervención integral, que en muchos casos incluye el trabajo coordinado con otros servicios universitarios, el acompañamiento no contribuye al desarrollo estudiantil pleno (Álvarez & Álvarez, 2015). Incluso, los hallazgos resaltan la importancia de ofrecer un acompañamiento personalizado y diferenciado según diversas características estudiantiles como, por ejemplo, la etapa de estudio que se está cursando.

Al preguntar a los tutores sobre cuán satisfechos se encontraban con la experiencia de brindar tutorías en la modalidad virtual, la mayoría de los participantes manifestó estar totalmente satisfechos (66.7%) y, la diferencia, satisfechos (31.2%). Adicionalmente, casi la totalidad mencionó que estaría de acuerdo con continuar bajo esta modalidad de acompañamiento virtual (97.9%).

Los tutores reportaron tanto ventajas como limitaciones al realizar las sesiones de tutoría de manera virtual. En referencia a las fortalezas, aproximadamente la mitad de ellos comentó que, mediante las tutorías virtuales, se puede coordinar o gestionar los horarios de las sesiones de manera más eficiente. Es decir, se puede brindar a los estudiantes un mayor rango de opciones de horarios, incluyendo fines de semana, y se pueden organizar reuniones con inmediatez, en caso sea necesario. Como indicó uno de los tutores, “es más sencillo acceder al encuentro, hay más flexibilidad en los

horarios, los alumnos se sienten cómodos en este espacio virtual, y las programaciones y seguimientos pueden ser aún más continuos”. Esta mayor flexibilidad y disponibilidad de horarios también se debe a que, para algunos docentes, es fácil conectarse con el estudiante desde cualquier lugar⁴ y, además, disponer de más tiempo para dedicar a esta actividad al no tener que desplazarse hacia la universidad. Las fortalezas, que se manifestaron a partir de la encuesta a los tutores, coinciden con las ventajas sugeridas por Martínez Clares et al. (2016) sobre los programas de tutoría que se apoyan en el uso de tecnología. El autor comenta que esta modalidad, al igual que lo reportado en la PUCP, rompe con la limitación del espacio y el tiempo, y facilita una rápida comunicación entre tutor y estudiante.

En contraste con las ventajas, los docentes comunicaron algunas limitaciones de la tutoría en la modalidad virtual. La mayoría de los comentarios gira en torno a la dificultad de establecer una relación de confianza con el estudiante, sobre todo con los que recién ingresaron a la facultad y con los que aún no se tuvo oportunidad de conocerlos cara a cara. Asimismo, pocas respuestas muestran que, en algunas oportunidades, el estudiante no cuenta con un espacio privado o que tiene interrupciones familiares, las cuales pueden limitar los temas de conversación. Algunas de estas desventajas coinciden con lo encontrado por Ensher y Murphy (2008), quienes dan a conocer una ligera dificultad para establecer un buen *rappor*t a distancia. A pesar de ello, es relevante señalar que fueron varias las respuestas de los participantes que señalaron no encontrar ninguna desventaja de realizar las sesiones de tutoría en modalidad virtual.

A manera de síntesis, se puede afirmar que el acompañamiento tutorial, cuyo eje es la búsqueda del bienestar integral del estudiante, puede brindarse con el

apoyo de las TIC que permitan una personalización de la relación entre tutor y tutorado.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

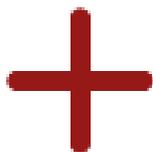
A partir de la experiencia descrita del programa de tutoría de la Facultad de Psicología de la PUCP, durante el estado de emergencia sanitaria, se plantean las siguientes conclusiones y recomendaciones para implementaciones similares.

- Resulta indispensable contar con programas de tutorías que contribuyan a promover el desarrollo del bienestar de los estudiantes, la adaptación a la carrera y la construcción de su proyecto profesional. Específicamente, durante el estado de emergencia sanitaria, el propósito de la tutoría y sus contribuciones resultaron esenciales para acompañar y orientar a los estudiantes en la dimensión personal, familiar, profesional y social según sus necesidades, intereses y condiciones de vida.
- La tecnología constituye una herramienta facilitadora de procesos no solo para la formación, en el mismo espacio de enseñanza y aprendizaje, sino también para el acompañamiento al estudiante. A pesar de que la incursión en la modalidad virtual se dio por necesidad, debido a la coyuntura del estado de emergencia, los tutores reconocen y valoran su potencial.
- Es esencial la disposición y la competencia tecnológica manifestada por los tutores, junto al acceso a recursos tecnológicos brindados por la universidad, para alcanzar una adaptación rápida y eficaz en la implementación de las tutorías a través de la modalidad virtual. Ante ello, no sorprende que los tutores manifiesten gran satisfacción con esta modalidad y apertura para continuar aplicándola en el futuro junto con la tutoría presencial.
- Para los tutores es importante la dimensión afectiva en la relación con los estudiantes. Se destaca el uso de la cámara durante

⁴ Esto resulta esencial, ya que, debido al estado de emergencia sanitaria, se encuentran casos de estudiantes que permanecen en sus regiones de origen (fuera de Lima), mientras que otros aún no logran regresar al país.

las reuniones como herramienta para favorecer un entorno de calidez, confianza y apertura. Vemos entonces la influencia de ciertas características de la herramienta tecnológica en la construcción y/o afianzamiento de la relación con el estudiante. De manera particular, esto tiene más relevancia para los tutores que por primera vez están asumiendo dicho rol y para la tutoría con los ingresantes a la facultad. El primer contacto entre tutor y tutorado se percibe como clave y el ver el rostro de la otra persona, como parte del conocerse entre ambos, se vuelve esencial para personalizar la relación.

- Como principal limitación en la implementación de la tutoría virtual se encuentran aspectos relacionados con la capacidad de la tecnología en sí, como, por ejemplo, los diferentes grados de conectividad a Internet y el acceso limitado debido al *hardware* (computadoras) de baja capacidad. Otro aspecto que también debe considerarse es la diversidad de condiciones de vida de los estudiantes. En algunos casos, la limitación de no contar con un espacio privado y cómodo para el estudiante dificultó, de alguna manera, la labor tutorial.
- A futuro, se pueden realizar estudios en los que se indague la percepción de los estudiantes acerca de la tutoría en la modalidad virtual y acerca de cuál modalidad les parece más beneficiosa. De manera longitudinal, se podrían analizar posibles cambios en la percepción conforme se avance en la incorporación de la modalidad virtual junto con la presencial. Una pregunta en particular a considerar sería qué tan dispuestos están los tutores a incorporar nuevas herramientas tecnológicas en los procesos de acompañamiento al estudiante y qué alertas tendrían que considerarse frente a posibles riesgos del uso de la tecnología, como aspectos relacionados con la privacidad y la confidencialidad.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, E., Herrera, B., Vargas, I., Ramírez, N., Aguilar, L., Aburto-Arciniega, M. & Guevara-Guzmán, R. (2017). La tutoría como proceso que fortalece el desarrollo y crecimiento personal del alumno. *Investigación en Educación Médica*, 7(25), 3-9. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.01.152>
- Álvarez, J., Pareja, J., Roig, R., Sabroso, A., López, A. & Riquelme, F. (2013). *La comunicación y la acción tutorial. Competencias y herramientas de comunicación*. <https://web.ua.es/va/ice/jornadas-redes/documentos/2013-posters/335098.pdf>
- Álvarez, M. & Álvarez, J. (2015). La tutoría universitaria: del modelo actual al modelo integral. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18(2), 125-142. <http://dx.doi.org/10.6018/reifop.18.2.219671>
- Álvarez, P. (2014). La función tutorial del profesorado universitario: Una nueva competencia de la labor docente en el contexto del EEES. *Revista Portuguesa de Pedagogía*, 47(2), 85-106. https://doi.org/10.14195/1647-8614_47-2_5
- Arakaki, M., Dammert, M., Mendoza, N., & Herrera, D. (2019). Tutoría universitaria: Aprendizajes y reflexiones a partir del programa de tutoría de la facultad de psicología en la Pontificia Universidad Católica del Perú. *Blanco Y Negro*, 10(1), 12-23. <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/enblancoynegro/article/view/21575>
- Boixadós, M., Ollé, E. & Gutiérrez, M. (2017). Tutoría en la UOC: Diseño y elaboración del plan de tutoría del grado de psicología. *Revista de Docencia Universitaria*, 15(1), 305-323. <https://doi.org/10.4995/redu.2017.6080>
- Brennan, S. E. & Lockridge, C. B. (2006). Computer-mediated communication: A cognitive science approach. En K. Brown (ed.), *Encyclopedia of Language and Linguistics* (2º ed., pp. 775-780). Elsevier Ltd.
- Calderón, Y., Herrero, D. & Andrés, C. (2017) Fortalezas y debilidades de las tutorías en educación universitaria a distancia: resultados de talleres con tutores de ciencias exactas y naturales. *Cuadernos de Investigación UNED*, 9(1), 179-184. <https://doi.org/10.22458/urj.v9i1.1695>
- Castaño, E., Blanco, A. & Asensio, E. (2012). Competencias para la tutoría: experiencia de formación con profesores universitarios. *Revista de Docencia Universitaria*, 10(2), 193-210. <https://doi.org/10.4995/redu.2012.6103>

- Congreso de la República. (2003, 29 de julio). Ley 28044. *Ley General de Educación*. <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28044.pdf>
- Congreso de la República. (2014, 9 de julio). Ley 30220. *Ley Universitaria*. www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30220.pdf
- Dirección de Asuntos Académicos. (2018). Competencias genéricas de la PUCP. *Descripción de competencias y sus niveles de progresión*. <https://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/publicaciones-y-documentos/>
- Ensher, E.A. & Murphy, S. (2008). E-mentoring: Next-generation research strategies and suggestions. En B.R. Ragins y K.E. Kram (eds.), *The SAGE Handbook of Mentoring at Work: Theory, Research, and Practice* (pp. 299-322). SAGE.
- Franco, Y. (2017). Rol del tutor en el contexto del aprendizaje virtual. *Revista Científica*, 2(6), 270-285. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2017.2.6.14.270-285>
- Gaitán, P. (2013). Hacia una definición de tutoría universitaria. *Didac*, 61, 4-8.
- García, A.J., Troyano, Y. & Vieira, L.S. (2014). Competencias del docente universitario como guía en el espacio europeo de educación superior. *Revista Fuentes*, 15, 145-160. <http://dx.doi.org/10.12795/revistafuentes.2014.i15.07>
- García, B., Ponce, S., García, M., Caso, J., Morales, C., Martínez, Y., Serna, A., Islas, D., Martínez, S., & Aceves, Y. (2016). Las competencias del tutor universitario: una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores. *Perfiles educativos*, 38(151), 104-122.
- García, N. (2007). La función tutorial de la universidad en el actual contexto de la educación superior. *Revista Universitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 21-48.
- Hernández, R.M. (2017). Impacto de las TIC en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 325-347. <https://doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.149>
- Hu, S. & Ma, Y. (2010). Mentoring and student persistence in college: A study of the Washington State Achievers program. *Innovative Higher Education*, 35(5), 329-341. <https://doi.org/10.1007/s10755-010-9147-7>
- Klug, M. & Peralta, N. (2019). Tutorías universitarias. Percepciones de estudiantes y personal tutor sobre su uso y funcionamiento. *Revista Electrónica Educare*, 23(1), 1-23. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.23-1.16>
- Lobato, C. & Guerra, N. (2016) La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *Revista Educar*, 52(2), 379-398. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.726>

- López, I., González, P. & Velasco, P. (2013). Ser y Ejercer de tutor en la universidad. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 107-134.
<https://doi.org/10.4995/redu.2013.5569>
- López-Gómez, E. (2017). El concepto y las finalidades de la tutoría universitaria: Una consulta a expertos. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(2), 61-78.
- Lunsford, L., Crisp, G., Dolan, E. & Wuetherick, B. (2017). Mentoring in Higher Education. En D. A. Clutterbuck, F. K. Kochan & L. Lunsford (eds.), *The SAGE Handbook of Mentoring* (pp. 316-332). SAGE.
- Martínez Clares, P., Pérez Cusó, J. & Martínez Juárez, M. (2016). Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XXI*, 19(1), 287-310.
<https://doi.org/10.5944/educxx1.13942>
- Ministerio de Educación. (2020, 12 de marzo). Resolución Viceministerial N° 081. Aprobar la Norma Técnica denominada “Disposiciones para la prevención, atención y monitoreo ante el Coronavirus (COVID-19) en universidades a nivel nacional”.
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/459958-081-2020-minedu>
- Ministerio de Educación. (2020, 1 de abril). Resolución Viceministerial N° 085. Aprobar las “Orientaciones para la continuidad del servicio educativo superior universitario”.
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/normas-legales/466140>
- Ministerio de Salud. (2020, 11 de marzo). Decreto Supremo N° 008-2020-SA. *Decreto supremo que declara en emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas prevención y control del COVID-19*.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/483010-008-2020-sa>
- Pachler, N. & Redondo, A. (2012). E-mentoring and educational research capacity development: A conceptual perspective. En S. Fletcher y C. Mullen (eds.), *The SAGE Handbook of Mentoring and Coaching in Education* (pp. 459-477). SAGE.
- Pagano, C. (2008). Los tutores en la educación a distancia. Un aporte teórico. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 4(2), 1-11.
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2016). *Modelo educativo PUCP*.
<https://files.pucp.education/homepucp/uploads/2016/08/17165513/modelo-educativo.pdf>
- Pontificia Universidad Católica del Perú. (2017). *Plan Estratégico Institucional 2018-2022*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://files.pucp.education/homepucp/uploads/2015/11/27165726/PEI-2018-2022.pdf>
- Zhizhko, E. (2018). Las TIC y tutoría virtual en la educación de personas jóvenes y adultas en México. *Voces De La Educación*, 3(6), 204-217.