

# LA LABOR TUTORIAL EN LA PANDEMIA POR COVID - 19 APOYADA EN HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

## TUTORIAL WORK IN THE COVID-19 PANDEMIC SUPPORTED BY TECHNOLOGICAL TOOLS

DTAC Jazmín Pérez Méndez  
Universidad Tecnológica de Nayarit  
Correo Electrónico: jazmin@utnay.edu.mx.  
ORCID 0000-0001-9334-9858

DFD Janitzín Cárdenas Castellanos  
Universidad Tecnológica de Nayarit  
Correo Electrónico: janitzin.cardenas@utnay.edu.mx.  
ORCID 0000-0002-9893-6653

DFD Nadia Teresa Adaile Benítez  
Universidad Tecnológica de Nayarit  
Correo Electrónico: nadia.adaile@utnay.edu.mx.  
ORCID 0000-0002-1816-4981

Mtra. Charito Távara Sabalú  
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.  
Correo Electrónico: charito\_tavara@hotmail.com.  
ORCID 0000-0002-5523-8839

Recepción: 04 de agosto de 2022

Aceptación: 19 de octubre de 2022

Publicación: 16 de diciembre de 2022

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue identificar las herramientas tecnológicas que sirvieron como apoyo a los profesores tutores para efectuar la labor tutorial en la pandemia por Covid - 19. El estudio fue cuantitativo, no experimental transeccional descriptivo - exploratorio, participaron 25 profesores tutores de la Universidad Tecnológica de Nayarit, México; la recopilación de datos fue mediante una encuesta aplicada en línea. Los resultados indicaron que los profesores impartieron tutorías individuales y grupales empleando herramientas tecnológicas como medio de contacto con sus estudiantes, como WhatsApp y Google Meet. La conclusión del estudio indica que el aprovechamiento de los medios tecnológicos favorece entornos educativos modernos y flexibles en la tutoría, donde el uso de tecnología permitió garantizar el acompañamiento de los estudiantes en su formación, superando los retos de comunicación que presentó la pandemia por Covid - 19.

**Palabras clave:** Tutoría en línea, Covid 19, tecnologías de la información, herramientas tecnológicas.

## ABSTRACT

The objective of this research was to identify the technological tools that served as support to the tutor teachers to carry out the tutorial work in the Covid - 19 pandemic. The study was quantitative, non-experimental, descriptive-exploratory, transactional, 25 tutor teachers from the University participated. Technological of Nayarit, Mexico; data collection was through a survey applied online. The results indicated that teachers gave individual and group tutorials using technological tools as a means of contact with their students, such as WhatsApp and Google Meet. The conclusion of the study indicates that the use of technological means favors modern and flexible educational environments in tutoring, where the use of technology allowed guaranteeing the accompaniment of students in their training, overcoming the communication challenges presented by the Covid pandemic - 19.

**Keywords:** Online tutoring, Covid 19, information technologies, technological tools.

# INTRODUCCIÓN

La tutoría, en educación es una herramienta de apoyo que se entiende como un proceso que encauza las capacidades del individuo y posibilita su integración en el contexto social, y la adquisición de aprendizajes significativos para construir un plan de vida. Es un espacio de reflexión que busca desarrollar los valores y habilidades, la auto-determinación y la creatividad del estudiante.

Según Romo (2011) la tutoría en el nivel superior en México se realiza a partir del año 2000, para hacer frente a problemas estructurales de este subsistema, significando un acompañamiento personalizado, que un profesor capacitado como tutor realiza sobre el estudiante, “con el propósito de que éste alcance su pleno desarrollo, en cuanto a su crecimiento y madurez, y a la manifestación de actitudes de responsabilidad y de libertad” (pág. 47), trabajo que ha estado enmarcado por políticas públicas que lo definen y lo rigen (Martínez, 2011; Cano, 2009; Alvarez, 2008; Rodríguez, 2005; Michávila y García, 2003).

En el modelo educativo de las Universidades Tecnológicas en México, la tutoría comprende actividades de acompañamiento individual o grupal a los alumnos para mejorar y elevar el nivel de aprovechamiento académico, y apoyarlo para garantizar su permanencia en la institución desde el inicio y hasta su egreso en los dos niveles de estudio: Técnico Superior Universitario (TSU) / Ingeniería y Licenciatura (Universidad Tecnológica de Nayarit, 2020; Aguilar, 2012; Valles, Flores y Castillo, 2013; Allende, 2007).

Es en este contexto que se presenta esta investigación que tuvo como objetivo identificar las herramientas tecnológicas que sirvieron como apoyo a los profesores tutores para efectuar la labor tutorial en la pandemia por Covid - 19.

# DESARROLLO

## MARCO TEÓRICO

Según Castellanos (2018) la tutoría contribuye a fortalecer en los estudiantes habilidades como:

1. El desarrollo de procesos de razonamiento para la solución de problemas.
2. La capacidad de trabajo en equipo y la utilización de estrategias de aprendizaje que favorezcan el estudio independiente.
3. La maduración en el ámbito emocional para enfrentar con éxito situaciones complejas y reconocer las necesidades sociales del entorno.
4. Propiciar un cambio socioemocional, logrando un equilibrio personal-profesional en el alumno, para así poder aprender a aprender.

La tutoría puede verse como un acompañamiento integral, con la premisa de que los estudiantes son humanos con intereses, inquietudes, sentimientos e incluso algunos de ellos con problemas que van más allá de los muros de un plantel (López, 2013; Gómez-Collado, 2010; Angulo, 2021).

Es importante reconocer la importancia que tiene el tutor en el nivel superior, donde contribuye a promover, fortalecer los valores y habilidades socioemocionales del alumno a través de un programa de tutorías como parte de su formación académica. En otro orden de ideas, se tiene que, se puede lograr un aprendizaje apoyado por el tutor con el uso de tecnología en diferentes condiciones, como:

- Situar al alumno como centro del aprendizaje.
- Permitir el acceso a todos los alumnos a la comunidad digital en igualdad de condiciones, siendo empáticos.
- Facilitar la participación abierta.

En referencia al tutor virtual, Cabero, Llorente y Román (2004) menciona que éste debe tener manejo sobre las herramientas digitales y comprender el funcionamiento del entorno de comunicación como chats y correos electrónicos, además del dominio de temas académicos y de organización y adicionalmente ejercer la función de orientación ofreciendo asesoría personalizada para facilitar la formación y el acompañamiento social.

En cuanto al trabajo de tutoría virtual durante la pandemia, el trabajo de Díaz, Iglesias y Valdés (2020) refiere que las estrategias de seguimiento a los estudiantes fue la conexión vía WhatsApp y correo electrónico, así como el portafolio electrónico para el registro de actividades.

Como ya se ha mencionado, la repentina necesidad de virtualizar las labores de tutoría, causada por la pandemia de Covid - 19 ha sido documentada en múltiples estudios, donde se han analizado diferentes vertientes del fenómeno entre los que se pueden mencionar los artículos generados por: Velásquez (2020), Díaz, Iglesias y Valdés (2020), Díaz (2021), Scorsolini-Comin, (2020), Calderón, González y Torres, (2021).

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En diciembre de 2019 el mundo y la vida cotidiana tuvieron un vuelco, la nueva enfermedad llamada comúnmente Covid - 19 obligó a la suspensión de casi todas las actividades presenciales, incluidas entre ellas la educación, forzando a los actores del ciclo formativo a buscar métodos alternativos para seguir capacitando y teniendo comunicación con sus educandos.

En la Universidad Tecnológica de Nayarit, además de la impartición de clases en línea y a distancia, se tuvieron que implementar mecanismos similares para la ejecución de la labor tutorial, tanto en lo individual como en lo grupal, lo que llevó a los docentes echar mano de diversas herramientas tecnológicas para proceder a realizar este trabajo y seguir atendiendo a sus tutorados.

Es en este contexto en donde se define el problema de investigación, sustentado en la necesidad de identificar las herramientas tecnológicas que sirvieron como apoyo a los profesores tutores para llevar a cabo la labor tutorial en el contexto de la pandemia por Covid - 19, ya que si bien se conoce que la labor tutorial se realizó de alguna manera durante el periodo de pandemia, no se ha realizado la labor para la investigación de cuáles fueron las herramientas empleadas y cómo fueron utilizadas.

## MÉTODO

Este estudio fue de tipo cuantitativo, con un diseño de tipo no experimental transeccional descriptivo - exploratorio. La población estuvo integrada por la totalidad de los profesores de Tiempo Completo con grupo asignado durante el cuatrimestre mayo - agosto de 2020 (76 profesores), que fueron consultados en la lista de asignación de grupos correspondiente a cada carrera al interior de la Universidad. La muestra fue no probabilística y estuvo conformada por 25 profesores quienes de manera voluntaria aceptaron participar en el estudio y que impartían tutoría a grupos del tercer y noveno cuatrimestre. La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta, que fue aplicada on line, ya que por la pandemia se suspendieron las actividades presenciales.

El diseño del instrumento fue de autoría propia, por profesores con posgrado en educación con experiencia docente y tutorial en universidades de México y Perú. Adicionalmente, en coherencia con la validez de constructo, se consultaron diversos autores como Crespo y Palaguachi (2020), Sánchez (2020), Juanes, Munévar y Cándelo (2020), Oliva (2020) entre otros, y se identificaron las categorías que se incluyeron en el instrumento, tales como: herramientas tecnológicas usadas en la tutoría individual y en la grupal, en formato síncrono y asíncrono, las dificultades y/o retos con los que se encontró el tutor presentadas para la realización de este trabajo y el punto de vista del docente acerca del proceso. Como resultado se tuvo una encuesta estructurada de 28 preguntas, en donde sólo la última fue de tipo abierto para cuestionar sobre su punto de vista acerca de la tutoría brindada en línea y a distancia. Los datos fueron tabulados en una hoja de cálculo para su posterior análisis.

# RESULTADOS

Derivado de las categorías encontradas se definieron las variables que se analizarían en el mismo como: las herramientas tecnológicas usadas en la tutoría individual de manera síncrona y asíncrona, así como las herramientas tecnológicas usadas en la tutoría grupal de forma síncrona y asíncrona, con la finalidad de encontrar la incidencia estadística que permita generalizar las herramientas que fueron más utilizadas por los tutores en todos los casos ya mencionados. En primera instancia se mencionan los resultados respecto a los datos sociodemográficos de los tutores participantes. Se tiene que el 72% de los encuestados fueron mujeres, y el resto varones. En referencia a su edad, el 24% estaba comprendida de los 30 a 40 años, 64% de 41 a 50 y 12% más de 50 años. El 20% tienen como formación la docencia, el 28% son profesionistas en el área de las ciencias económico - administrativas, mientras que el 52% se formaron en un área de las ciencias e ingenierías. En cuanto al postgrado, el 92% de los profesores cuentan con una maestría, mientras que sólo el 24% de los mismos tiene título de doctorado o estudios en curso.

Al cuestionar a los participantes sobre las acciones de seguimiento que realizaron durante el cuatrimestre mayo - agosto de 2020, más del 95% de los mismos coincidieron con los siguientes: (a) impartición de tutoría grupal (una sesión por semana) y (b) seguimiento personalizado a estudiantes con problemas de conectividad, económicos y personales. En cuanto a los medios que los tutores utilizaron para realizar el seguimiento personal a sus estudiantes, el 100% mencionó utilizar el Whatsapp, el 84% las llamadas telefónicas y el 36% otras vías como plataformas para videoconferencia o correo electrónico.

Lo anterior coincide en cuanto a la vía que emplearon los tutores para mantener comunicación con su grupo tutorado, en donde se encontró que el 76% de los participantes usó la aplicación de Whatsapp para comunicarse con sus alumnos tutorados, mientras que el 24% empleó otro tipo de vías como llamadas telefónicas, correo electrónico y videoconferencia.

Hablando de las sesiones de tutoría grupal, el 88% la realizó mediante videoconferencia, y el resto utilizando llamada telefónica, enfocándose hacia las sesiones asíncronas de tutoría grupal, se encontraron los siguientes elementos tecnológicos en uso: 52% Google Classroom (con sus diferentes funcionalidades) y el 48% otro tipo de herramientas como: correo electrónico y foros en plataformas gratuitas.

Dada la trascendencia del tipo de contacto establecido con los estudiantes, se presentan dos gráficos que resumen las herramientas empleadas tanto para el contacto síncrono como asíncrono, y que forman parte de las categorías identificadas en el instrumento de recolección de datos.

Con respecto a las tutorías individuales realizadas de manera síncrona, durante el cuatrimestre ya mencionado anteriormente, todos los profesores utilizaron más de una vía

para contactar a los estudiantes, por lo que en el siguiente gráfico se muestran las menciones para cada herramienta de comunicación utilizada.

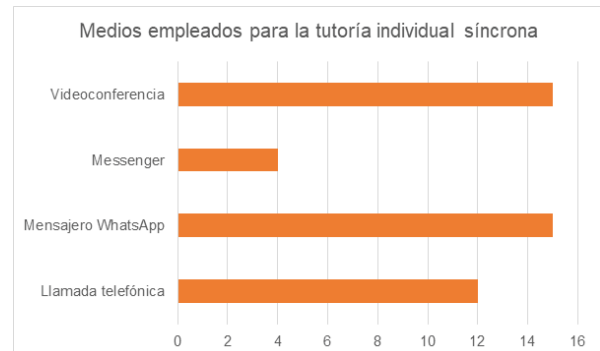


Fig. 1. Medios de comunicación empleados para la tutoría individual síncrona.

Fuente: elaboración propia.

Con relación a los medios tecnológicos utilizados por los docentes para brindar tutoría individual de manera asíncrona, los docentes mencionaron varios implementos tecnológicos, entre los que destacan la mensajería instantánea y el correo electrónico.

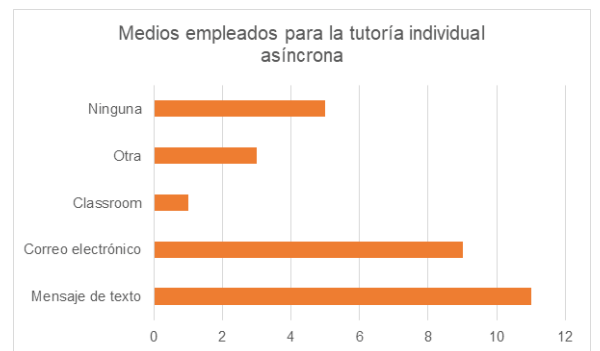


Fig. 2. Medios de comunicación empleados para la tutoría individual asíncrona.

Fuente: elaboración propia.

De igual manera, se les consultó acerca de los retos que enfrentaron al realizar la labor tutorial de manera virtual y a distancia, en donde se encontró que la mayor dificultad fue localizar a los estudiantes, y algunas otras situaciones más mencionadas por los tutores fueron contar con las condiciones adecuadas para dar la tutoría desde casa, profundizar en temas delicados y contar con evidencias del trabajo desarrollado.

Por otra parte, en cuanto a la problemática detectada en los estudiantes, los principales conflictos encontrados fueron la conectividad en el 92% de las menciones, seguido de económicos, laborales y problemas de adaptación a la modalidad educativa en línea y a distancia, agregándole a lo dicho por Valero-Cedeño, Castillo-Matute, Rodríguez-Pincay, Padilla-Hidalgo y Cabrera-Hernández (2020) quienes afirman que la educación en tiempos de pandemia representa un gran reto y afecta en mayor medida a los estudiantes de bajos recursos.

# DISCUSIÓN

Los docentes de la Universidad Tecnológica de Nayarit que ejercieron la labor tutorial durante el cuatrimestre mayo - agosto de 2020 pudieron llevar a cabo las tutorías tanto individuales como grupales empleando medios tecnológicos para el contacto con sus estudiantes. Para tener comunicación con los jóvenes, los docentes emplearon diversas vías, que les permitieron intercambiar información destacando la mensajería instantánea mediante WhatsApp en los casos de la comunicación síncrona, por ejemplo, en las tutorías individuales, así como aplicaciones para videoconferencia principalmente Google Meet en las sesiones grupales síncronas.

Los docentes no refirieron ningún problema en cuanto a la utilización, contraviniendo a lo mencionado por Roig-Vila, Urrea-Solano, Merma-Molina (2021) quienes sugieren en su estudio que el uso de la plataforma Google Meet representó muchos problemas para su comunidad de estudio, lo que permite inferir que la capacidad tecnológica de los profesores tutores de la UT de Nayarit fue suficiente para implementar la tutoría en línea. En referencia a la tutoría asíncrona, el medio más utilizado fue la mensajería instantánea y el correo electrónico.

Cabe destacar el protagonismo de la aplicación de mensajería instantánea de WhatsApp, como medio de comunicación tanto para las sesiones síncronas como asíncronas, y de manera individual y grupal, representando un gran apoyo para los docentes que efectuaron la labor tutorial, desplazando a otros medios de comunicación más tradicionales como la llamada telefónica, en coincidencia con lo señalado por Montenegro (2020), Vilches (2019), Monguillot, González y Guitert (2017), Suárez (2017, 2018), Cervantes y Alvites - Huamaní (2021) entre otros, quienes mencionan diversos beneficios y ventajas de Whatsapp en el campo de la educación universitaria, impulsando el desarrollo del aprendizaje colaborativo, la interacción comunicativa y la coordinación de diferentes actividades académicas.

En este sentido, se tuvo que siempre que fuera posible el WhatsApp era preferido como medio de contacto, y sólo en situaciones donde los estudiantes carecían de conectividad, se empleó la llamada telefónica como medio de contacto, destacando la conveniencia de los medios tecnológicos en el establecimiento del vínculo con el estudiante.

La localización de los estudiantes fue un problema incidente, ya que al interior de la comunidad universitaria una gran cantidad de educandos provienen de localidades rurales, en donde la conectividad es limitada, derivado de lo cual el principal reto a vencer por parte de los estudiantes e identificado por los tutores fue precisa-

mente los problemas de conectividad de sus tutorados, situación que se vio acrecentada por problemas económicos, laborales y de adaptación a la formación en línea y a distancia, coincidiendo con lo encontrado en diversos estudios (Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe, 2020; UNESCO, 2020), ya que muchos alumnos tuvieron que trabajar para apoyar la economía familiar.

En el único cuestionamiento abierto de la encuesta aplicada, los profesores mencionaron múltiples situaciones vividas durante su labor tutorial a distancia, tales como: la necesidad de empatizar con los estudiantes, coincidiendo con lo mencionado por Díaz, Iglesias y Valdés (2020) quienes sugieren que la primera función del tutor a distancia es lograr confianza con el estudiante para lo que el profesionalista debe conocer los fundamentos de la formación a distancia, las funciones a cumplir y las estrategias a emplear en la mediación pedagógica (pág. 483)

Adicional a lo ya mencionado también mencionaron la dificultad para contar con las condiciones para impartir la tutoría desde casa y en algunos casos habituarse al uso de las diversas herramientas tecnológicas empleadas, detectando de esta manera situaciones muy particulares que denotan que cada profesor se enfrentó con problemáticas propias diferentes, coincidiendo con lo sugerido por De Vicenzi (2020) quien menciona que "el aislamiento obligatorio ha promovido la apertura de algunos profesores a descubrir el potencial de las tecnologías digitales al servicio del aprendizaje. También para otros la virtualidad es una exigencia que los supera" (pág. 6), lo que representa un aprendizaje mutuo, tanto del docente como del estudiante al enfrentarse a un nuevo ambiente educativo.

Los tutores han logrado realizar la labor tutorial tanto individual como grupal en línea y a distancia, empleando la tecnología que tienen a mano y que están al alcance de la mayoría de los estudiantes, destacando las herramientas de mensajería instantánea y videoconferencia, coincidiendo con lo sugerido por Segura y Trost (2017) quienes se refieren a los retos en el ámbito educativo, para lograr una formación con calidad, tanto en el área técnica, profesional y científica, como en la del desarrollo humano; llamando a aprovechar las oportunidades que ofrece la sociedad del conocimiento, con las nuevas tendencias de las tecnologías de la información y comunicación para orientarlas a nuevas experiencias de aprendizaje.

## CONCLUSIONES

Las tecnologías de la información jugaron un papel protagónico durante la pandemia por Covid - 19, al permitir mantener el contacto tutor- estudiante durante el aislamiento, y solventar las múltiples dudas y situaciones especiales que cada joven enfrentó en esas nuevas condiciones escolares. Adicionalmente se destaca la necesidad del servicio de internet, así como la posesión de un dispositivo de hardware para utilizarse. Tanto la tutoría síncrona como asíncrona pudieron efectuarse en la mayoría de los grupos, salvo algunas excepciones de jóvenes que vivían en zonas con limitada comunicación.

La labor tutorial en la pandemia por Covid-19 apoyada por elementos tecnológicos, permitió promover cambios en la dinámica institucional, avanzando en el uso y manejo de tecnología para favorecer entornos educativos modernos y flexibles, este hecho plantea un campo nuevo en donde se pueden explorar vías alternas que complementen a la labor tutorial de manera presencial y que puedan servir en situaciones en donde no sea posible el contacto directo con el estudiante.

Será necesario explorar estas posibilidades para establecer estrategias eficaces y formales en donde las herramientas tecnológicas funcionen como un complemento a la presencialidad y permitan expandir la labor tutorial más allá de las barreras físicas y temporales, para establecer el mecanismo que permita planear, ejecutar y medir estas nuevas estrategias digitales, institucionalizando estas nuevas vías de contacto y seguimiento para aprovechar al máximo estas tecnologías existentes en la vida escolar cotidiana.

Por otra parte, como recomendación resultante de esta investigación se sugiere la implementación de un mecanismo tecnológico mediante la plataforma web con la que ya se cuenta como parte del proceso de enseñanza para la ejecución de tutorías virtuales, para brindar diferentes utilidades que faciliten este proceso y puedan impactar positivamente en el alcance y beneficio de la labor tutorial al interior de la Universidad Tecnológica de Nayarit.

## REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2012). La configuración de la tutoría en la Universidad Tecnológica de Tijuana: Narrativas docentes. *Revista de la educación superior*, XLI (4), 99 - 121.
- Álvarez, M. (2008). La tutoría académica en el Espacio Europeo de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. La tutoría en el marco de la convergencia, 22 (1), 71-88.
- Allende, O. (2007). Propuesta de un Modelo de Tutorías para la Universidad Tecnológica de la Mixteca. *Temas de Ciencia y Tecnología*, 11(31), 39-47.
- Angulo, A. (2021). Indicadores de la tutoría integral desde la percepción de los estudiantes de universidades públicas de México. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), 00004. Epub 21 de abril de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i2.2512>
- Cabero, J., Llorente, M. y Román, P. (2004). Las herramientas de comunicación en el aprendizaje mezclado. *En Pixel-bit Eevista de Medios y Educación*, 23, 27 - 41.
- Calderón, R., González, M. O., y Torres, B. (2021). La percepción docente sobre las tutorías en el contexto del COVID 2019. *Revista Psicológica Herediana*, 14(1), 21-28. <https://doi.org/10.20453/rph.v14i1.4030>
- Cano, R. (2009). Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. ¿Cómo lograrlo? *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado- REIFOP*, 12 (1), 181-204. [Extraído el 13 de mayo de 2011 de <http://www.aufop.com/>]
- Castellanos, J. (2018). La tutoría ciencia que permite el cambio (tesis de doctorado, Colegio de Investigación Educativa no publicada).



Castro, R. (2014). Análisis de las buenas prácticas del tutor universitario: estudio de caso en la Universidad Tecnológica de Chihuahua de México (tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona, publicada).

Cervantes, Ch. y Alvites – Huamaní, C. (2021). Whatsapp como recurso educativo y tecnológico en la educación. *Hamut'ay*, 8 (2), 69-78, <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v8i2.2294>

Crespo, M., Palaguachi, M. (2020). Educación con Tecnología en una Pandemia: Breve Análisis. En *Revista Cientific*, 5(17), 292-310, e-ISSN: 2542-2987. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.17.16.292-310>

De Vincenzi, A (2020). Del aula presencial al aula virtual universitaria en contexto de pandemia de Covid-19. Avances de una experiencia universitaria en carreras presenciales adaptadas a la modalidad virtual. *Universidad Abierta Interamericana*. <https://www.uai.edu.ar/docencia/orientaciones-pedag%C3%B3gicas/>

Díaz QJA, Iglesias LM, Valdés GML. (2020). La tutoría a distancia: acciones del tutor en la Estrategia de Formación Doctoral en tiempos de COVID 19. En *Medisur*, 18(3), 478-484.

Díaz, J. (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. En *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe1), 00003. Epub 26 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2557>

Gómez-Collado, Martha Esthela. (2012). La percepción de los estudiantes sobre el Programa de Tutoría Académica. *Convergencia*, 19(58), 209-233. Recuperado en 05 de octubre de 2022, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-14352012000100009&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-14352012000100009&lng=es&tlng=es).

Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe. (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendaciones. <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>

Juanes, B., Munévar, O., Cándelo, H. (2020). La virtualidad en la educación. Aspectos claves para la continuidad de la enseñanza en tiempos de pandemia. En *Conrado*, 16(76), 448-452. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000500448&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500448&lng=es&tlng=es)

López, Y. (2013). El para qué, el cómo, el qué y el por qué: diagnóstico de necesidades como herramienta indispensable del quehacer tutorial a partir de reconocer a las y los estudiantes como sujetos y no como objetos de trabajo. En Sandoval, R. Jiménez, A., Ávila, J. (coord.). *La docente de tutoría. Fundamentos y experiencias*. México: UNAM.

Martínez González, J.A. (2011). La tutoría en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 3 (23), Enero 2011.

Monguillot, M., González, C. y Guitert, M. (2017). El whatsapp como herramienta para la colaboración docente en EmásF: revista digital de educación física, 44. 56-62.

Michávila, M. y García, J. (2003). La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad. Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria. Universidad Politécnica de Madrid. Comunidad de Madrid. Consejería de Educación. Dirección General de Universidades.

Montenegro, D. (2020). Comunicación Grupal en Whatsapp para el aprendizaje colaborativo en la coyuntura COVID-19. En *Hamut'ay*, 7 (2), 34-45. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2131>

Oliva, H. A. (2020). La Educación en tiempos de pandemias. En *Researchgate.net*, 15.

Rodríguez Espinar, S. (2005). La tutoría ante el EEES. Calidad de la formación y acción tutorial. Documento de la Universidad de Barcelona. UMA. Abril de 2005.

Roig-Vila, R., Urrea-Solano, M., y Merma-Molina, G. (2021). La comunicación en el aula universitaria. En *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 24(1), 17. <https://doi.org/10.5944/ried.24.1.27519>

Romo, A. (2011). La tutoría: una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes.

México: Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, Dirección de Medios Editoriales.

Sánchez, C. (2020). Herramientas tecnológicas en la enseñanza de las matemáticas durante la pandemia COVID-19. En Hamut'ay, 7 (2), 46-57. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v7i2.2132>

Scorsolini-Comin, F. (2020). Programa de tutoría con estudiantes de enfermería en el contexto de la pandemia de COVID-19 en Brasil. En Index de Enfermería, 29(1-2), 79-83. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000100019&lng=es&tlng=pt](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000100019&lng=es&tlng=pt)

Segura, M. y Trost, M. (2017). La teoría constructivista del aprendizaje. Fundamento para la acción tutorial. México: Instituto Politécnico Nacional.

Suárez, B. (2017). El WhatsApp como herramienta de apoyo a la tutoría. REDU. Revista de Docencia Universitaria. 15(2):193-210. doi:10.4995/redu.2017.6941

Suárez, B. (2018). Whatsapp: su uso educativo, ventajas y desventajas. Revista de Investigación en Educación, 16(2), 121-135.

UNESCO. 2020. 290 million students out of school due to COVID-19: UNESCO releases first global numbers and mobilizes response. Recuperado de <https://en.unesco.org/news/290-million-students-out-school-due-covid-19-unesco-releases-first-global-numbers-and-mobilizes>

Universidad Tecnológica de Nayarit. (2020). Manual de Calidad ISO 9001:2015. Recuperado de <https://sidout.utnay.edu.mx/1derecho/7-MANUAL%20DE%20CALIDAD.pdf>

Valero-Cedeño, N., Castillo-Matute, A., Rodríguez-Pincay, R., Padilla-Hidalgo, M., Cabrera-Hernández, M. (2020). Retos de la educación virtual en el proceso enseñanza aprendizaje durante la pandemia de Covid-19. En Revista Científica Dominio de las Ciencias. 6 (4) 1201 - 1220.

Valles, A., Flores, M. y Castillo, M. (2013). La acción tutorial en una carrera de la universidad tecnológica. IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, 4(7),61-68. [fecha de Consulta 5 de Octubre de 2022]. ISSN: 2007-4336. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521652345008>

Velásquez, B. (2020). La educación virtual en tiempos de Covid-19. Universidad de San Carlos de Guatemala 3(1) 19-25. <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v2i1.8>

Vilches, M. (2019). Utilización de whatsapp para el trabajo grupal por el alumnado de los títulos de grado en educación de la Universidad de Córdoba. (tesis de doctorado, Universidad de Córdoba, publicada).

*Derechos de Autores (2021) Jazmín Pérez Méndez, Nadia Teresa Adaile Benítez, Janitzín Cárdenas Castellanos y Charito Távora Sabalú*



*Este texto está protegido por la licencia [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).*

*Usted es libre de Compartir - copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato- y Adaptar el documento -remezcla, transformar y crear a partir del material- para cualquier propósito, incluso para fines comerciales, siempre que cumpla la condición de:*

*Atribución: Usted debe dar crédito a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace de la obra.*

[Resumen de la licencia - Texto completo de la licencia](#)