



Tutoría universitaria en tiempos de pandemia: una prioridad para los estudiantes del altiplano de Puno

Yudi Janeh Yucra Mamani¹

Universidad Nacional del Altiplano de Puno, Perú

<https://orcid.org/0000-0002-9483-7949>

Resumen

Objetivo: El presente artículo busca analizar la importancia de la tutoría universitaria en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Perú), en el contexto de la pandemia mundial por covid-19.

Originalidad/aporte: Esta aproximación da a conocer la experiencia tutorial de estudiantes de una universidad pública, luego de haberse implementado la Ley Universitaria N.º 30220 cinco años atrás y, por primera vez, en un escenario de educación no presencial, además se analiza la pertinencia sociocultural.

Método: Se recurrió a la investigación cualitativa a fin de comprender percepciones, experiencias y expectativas de los estudiantes sobre la acción tutorial.

Estrategias/recolección de información: Dentro del método cualitativo, se empleó la técnica de la entrevista semiestructurada administrada a cuarenta y cuatro estudiantes provenientes de diferentes áreas de formación profesional (ingenierías, biomédicas y ciencias sociales).

Artículo de investigación

<https://doi.org/10.19053/01227238.12705>

<https://doi.org/10.19053/01227238.12705>

Historia del artículo:

Recibido: 21/04/2021

Evaluado: 28/05/2021

Aprobado: 20/06/2021

Cómo citar este artículo:

Yucra Mamani, Yudi Janeh. "Tutoría universitaria en tiempos de pandemia, una prioridad para los estudiantes del altiplano de Puno" *Revista Historia de la Educación Latinoamericana* vol.23 no.37 (2021)

¹ Doctoris Scientiae en Ciencias Sociales. Docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. Miembro del Instituto de Investigación Social y Empresarial (IDISEM). Correo electrónico: yudiyucra@unap.edu.pe



Conclusiones: El estudio determinó que para los estudiantes es muy importante la tutoría universitaria porque a través de ella reciben apoyo, guía, acompañamiento, y orientación por parte de sus tutores. Para muchos estudiantes, la tutoría se convierte en una necesidad fundamental y transversal en la formación profesional. Sin embargo, ellos demandan tutores que los acompañen desde el primer hasta el último semestre, que sean profesionales con un perfil de asesoría y orientación psicológica que, a partir de la cultura del estudiante, propongan estrategias de tutoría que contemplen su cosmovisión andina (formas de producción agrícola, comercio; convivencia familiar y comunitaria, creencias y valores; respeto y valoración de sus recursos naturales) y les ayuden a superar diversos problemas. Así también, el uso prioritario de *Google Meet* (sesiones grupales) y *Facebook*, *WhatsApp* o teléfono (sesiones individuales) deben ser capitalizados, como recursos para el logro de estados de bienestar, en el presente contexto de pandemia.

Palabras clave: *Tutoría universitaria; experiencia tutorial; tutor; estudiante; Google Meet.*

University tutoring service in times of pandemic, a priority for students in the highlands of Puno

114

Abstract

Objective: This article aims to analyze the importance of university tutoring service for students at the Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru), in the context of the global pandemic of covid-19.

Originality/contribution: This documentation approach reveals the experience of the student tutoring service in a public university, after the implementation of the University Law No. 30220 five years ago and, for the first time, in a non-face-to-face education scenario, in addition, the socio-cultural relevance is analyzed.

Method: Qualitative research was used in order to understand the perceptions, experiences and expectations of the students about the tutoring service.

Strategies/information collection: Within the qualitative method, the semi-structured interview technique was applied to forty-four students from different professional training areas (engineering, biomedicine and social sciences).

Conclusions: This study found that the university tutoring service is very important for students because it is a means through which they receive support, guidance, accompaniment, and orientation from their tutors. For many students, tutoring becomes a fundamental and transversal need in their professional training. However, they demand that tutors accompany them from the first to the last semester, that they be professionals with a counseling and

psychological orientation profile who, based on the student's culture, create tutoring strategies that take into account their Andean cosmovision (agricultural production procedures, commerce; family and community coexistence, beliefs and values; respect and appreciation of their natural resources) and help them overcome various problems. Likewise, the use of Google Meet (group sessions) and Facebook, WhatsApp or telephone (individual sessions) should be prioritized as resources for the achievement of welfare states, in the current context of pandemic.

Keywords: *University tutoring service; tutoring service experience; tutor; student; Google Meet.*

Tutoría universitaria em tempos de pandemia, uma prioridade para estudantes do planalto de Puno

Resumo

Objetivo: O artigo apresentado procura analisar a importância da tutoria universitária para os estudantes da Universidad Nacional del Altiplano, Puno (Perú), no contexto da pandemia global da covid-19.

Originalidade/ contribuição: Esta abordagem contribui para tornar conhecida a experiência tutorial dos estudantes de uma universidade pública, após a implementação da Lei Universitária N°. 30220 há cinco anos e, pela primeira vez, em um cenário de educação não presencial, além de analisar a relevância sócio-cultural.

Método: A pesquisa qualitativa foi utilizada para compreender as percepções, experiências e expectativas dos estudantes em relação à ação tutorial.

Estratégias/coleta de informações: O método qualitativo empregou a técnica de entrevista semi-estruturada administrada a quarenta e quatro estudantes provenientes de diferentes áreas de formação profissional (engenharia, ciências biomédicas e sociais).

Conclusões: O estudo determinou que para os estudantes a tutoria universitária é muito importante porque através deles recebem apoio, orientação, acompanhamento, orientação de seus tutores e se torna até uma necessidade fundamental e transversal na formação profissional; Entretanto, exigem tutores que os acompanhem do primeiro ao último semestre, profissionais com perfil de tutoria e orientação psicológica que, com base na cultura do estudante, proponham estratégias de tutoria que contemplem sua visão andina do mundo (formas de produção agrícola, comércio; convivência familiar e comunitária, crenças e valores; respeito e valorização de seus recursos naturais) e os ajudem a superar diversos problemas. Além disso, o uso prioritário do Google Meet (sessões de grupo) e Facebook, WhatsApp ou telefone (sessões individuais)



debe ser capitalizado como recursos no atual contexto de pandemia, para alcançar estados de bem-estar.

Palavras-chave: *Aula particular; experiência tutorial; tutor; estudante; Google Meet.*

Introducción

Hay un vínculo inexorable entre universidad y tutoría que data desde el pasado. Históricamente, la figura del tutor aparece con la institucionalización de la universidad.² Si bien su origen se remonta hasta la Edad Media, podría afirmarse que la tutoría ha existido siempre, incluso como una forma privilegiada de la docencia.³ Su presencia, ayer y hoy, en la educación universitaria es innegable; por tal motivo, su acción debe ser continua y esencial. Para ello, tiene que implicar a la persona en su conjunto, de modo que garantice una experiencia de crecimiento no solo intelectual, sino también social, personal y moral. Esta visión de la integralidad formativa exige una perspectiva holística, integral y profunda⁴, ya que el estudiante universitario es un ser bio-psico-social.

En tal sentido, la tutoría universitaria, concomitante al desarrollo de la educación superior académica, realiza una labor trascendental debido a su potencialidad para concretar diversas acciones que orientan la formación universitaria.⁵ Queda claro que la tutoría ha estado presente todo el tiempo en la figura de los buenos docentes; por ello debemos impulsarla para contar con mejores profesores que propicien, de manera significativa, el desarrollo intelectual y social de los estudiantes.⁶

Como efecto del reconocimiento de sus implicancias, las universidades han establecido sus propios sistemas de tutoría. Esto se comprueba en que ha sido objeto de una revaloración desde el inicio de este siglo.⁷ Hoy se la vincula con una práctica de calidad, la cual es una consideración que nace vinculada al concepto de “kaizen”, que se traduce como “cambio para

2 Ángel J. Lázaro Martínez, “Diferencias cualitativas entre experiencias tutoriales para opciones de aprendizaje universitario”, *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 22, n.º 1 (2008): 120.

3 José Narro Robles y Martiniano Arredondo Galvan, “La tutoría: un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios”, *Perfiles Educativos* 35, n.º 141 (2013): 139.

4 Mar Lorenzo Moledo et al., “El acceso y la entrada del estudiante a la universidad: Situación y propuestas de mejora facilitadoras del tránsito”, *Educacion XX1* 17, n.º 1 (2013): 31-32. <https://doi.org/10.5944/educxx1.17.1.9951>.

5 Ernesto López-Gómez, “El concepto y las finalidades de la tutoría universitaria: una consulta a expertos//The concept and purposes of university tutoring: a consultation with experts”, *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía* 28, n.º 2 (2017): 61. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.28.num.2.2017.20119>.

6 Narro Robles y Arredondo Galván, “La tutoría: un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios”, 133.

7 Narro Robles y Arredondo Galván, “La tutoría: un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios”, 133.



mejorar o mejora continua”⁸, afin a la tendencia de una de una globalización hegemónica⁹ de la educación.

Actualmente, la educación a distancia es la que prevalece en el mundo. Cada vez más estudiantes se benefician del uso de esta modalidad de aprendizaje¹⁰ que se viene consolidando. Esta ha mostrado ventajas para los contextos que tienen fortalezas, tales como acceso a internet y tecnologías de comunicación; por el contrario, ha remarcado las brechas tecnológicas y económicas en los países subdesarrollados como Perú, y particularmente para los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno (UNA), universitarios que en su mayoría provienen del interior de la región (de zonas quechuas y aymaras), que tienen muchos problemas de conectividad, y que para captar señal de internet que les permita el acceso a sus clases virtuales deben subir cerros. Esto último se desprende de las siguientes líneas:

*Los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano acceden al servicio de internet y a las redes sociales desde su celular; un 76.6% así lo confirma, ello muestra categóricamente las brechas tecnológicas y económicas de esta parte del sur del Perú, las clases sincrónicas y asincrónicas las realizan desde su dispositivo móvil que en la mayoría son pre-pago, es decir, que recargan su celular por periodos cortos por la difícil situación económica que afrontan, pues sus padres se dedican a la agricultura, ganadería o trabajo en el sector informal, también varios estudiantes se auto sostienen y trabajan a medio tiempo; con la situación de pandemia mundial por la covid-19, esto se ha agravado.*¹¹

En efecto, con la pandemia¹², el sistema educativo peruano ha experimentado un incremento en la desigualdad del acceso a internet. Esto se agravó con la asunción de una perspectiva eurocéntrica, que fue adoptada por los grupos dominantes como propia y los llevó a imponer un modelo europeo de formación del Estado-nación para estructuras de poder organizadas alrededor de relaciones coloniales¹³. El perjuicio envolvió a la educación universitaria, pues dejó de lado una mirada autóctona —la cultura andina— que caracteriza a la mayoría de estudiantes de la UNA.

- 8 Pilar Martínez Clares, Francisco Javier Pérez Cusó y Mirian Martínez Juárez, “Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria”, *Revista Complutense de Educación* 29, n.º 3 (2018): 634. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/RCED.53541>
- 9 Boaventura de Sousa Santos, *La universidad en el siglo XXI. Para una reforma democrática y emancipatoria de la universidad*, (La Paz: CIDES-UMSA, ASI y Plural Editores, 2007).
- 10 R A Martínez-Rodríguez *et al.*, “Personalized feedback based on learning style and self-esteem: Provided by an intelligent tutoring system”, *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, n.º E39 (2021): 676. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85101912765&partnerID=40&md5=ce0ed54ec0920469fe83571381f5607d>.
- 11 Yudi Janeh Yucra Mamani, “Tutoría a través de redes sociales, una necesidad en el bienestar subjetivo. Un estudio a los universitarios del altiplano”, en *Digital media. El papel de la redes sociales en el ecosistema educocomunicativo en tiempos de covid 19*, ed. Cristina Sánchez Sainz-Trápaga, primera ed. (España: McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L., 2021), 59-80.
- 12 Indira Gómez-Arteta y Fortunato Escobar-Mamani, “Educación virtual en tiempos de pandemia: incremento de la desigualdad social en el Perú”, *Chakiñan, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades* (2021): 1-12, <https://chakinan.unach.edu.ec/index.php/chakinan/article/view/553>.
- 13 Aníbal Quijano, “Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina”, en *Cuestiones y horizontes: de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder* (Buenos Aires: CLACSO, 2014), 832.



El confinamiento por covid-19 es un hecho sin precedentes a escala mundial [...] todas las personas y específicamente los estudiantes se encuentran expuestos a situaciones de estrés, miedo al contagio, con consecuencias económicas, sociales¹⁴ y también emocionales. En un contexto así, las dimensiones personal, familiar y académica de un tutorado se trastocaron a tal punto que la tutoría universitaria se hizo más necesaria para mitigar tales afectaciones.

En la universidad del siglo XXI, el modo en que la acción tutorial se inserta dentro de las posibilidades que ofrecen las TIC define el marco de las tutorías virtuales.¹⁵ Por la pandemia y la educación a distancia, estas se tuvieron que implementar en 2020, promoviendo experiencias que procuraban una mejora continua en los usuarios.

En la UNA, para la educación no presencial y las sesiones de tutoría, se oficializó la plataforma *Cisco Webex*; sin embargo, el uso preferencial por docentes y alumnos fue de *Google Meet*, argumentando que esta “consume menos megas” y es “más amigable”. Por otro lado, los estudiantes de la UNA afirmaron que las redes sociales digitales (RSD) de mayor uso son *Facebook* y *WhatsApp*, y sugieren su uso para actividades académicas y de tutoría.¹⁶

Para conocer el proceso de implementación de la tutoría universitaria en el Perú, se debe considerar como punto de partida la Ley Universitaria N.º 30220. Al respecto, esta refiere lo siguiente:

*En el caso peruano la SUNEDU viene regulando los servicios de calidad de la universidades públicas y privadas, las universidades que cumplen con las condiciones básicas de calidad son licenciadas, es decir pueden continuar brindando el servicio de educación, universidades que no cumplen, son cerradas. La mejora continua es una realidad y un reto que asumen las instituciones de educación superior. La SUNEDU, el 30 de diciembre del 2017 otorga a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno su licencia institucional para ofrecer el servicio educativo superior universitario por un periodo de seis años, así en la perspectiva de la calidad y la mejora continua, la tutoría en la UNA Puno debe ir mejorando.*¹⁷

En ese sentido, sobre la calidad educativa, la SUNEDU propone un alineamiento de internacionalización hegemónica; sin embargo, los procesos de mejoramiento de la calidad exigen, en las universidades, nuevos modelos de gestión y de organización institucional,¹⁸ estimando la calidad en la tutoría universitaria. Debe recordarse, además, que esta surge como un intento para dar respuesta a las nuevas necesidades de la institución y del alumnado a través de una atención más personalizada, capaz de asumir su diversidad y multiculturalidad,

- 14 Lilia Lucy Campos Cornejo et al., “Bienestar y afrontamiento psicológico de estudiantes universitarios en estado de confinamiento por COVID-19”, *Revista Inclusiones* 7 (2020): 379.
- 15 Pilar Martínez Clares, Javier Pérez Cusó, y Mirian Martínez Juárez, “Las TICS y el entorno virtual para la tutoría universitaria”, *Educación XX1* 19, n.º 1 (2016): 290. <https://doi.org/10.5944/educXX1.13942>.
- 16 Yucra Mamani, “Tutoría a través de redes sociales, una necesidad en el bienestar subjetivo. Un estudio a los universitarios del altiplano”, 81.
- 17 Yucra Mamani, “Tutoría a través de redes sociales, una necesidad en el bienestar subjetivo. Un estudio a los universitarios del altiplano”, 60-61
- 18 Luis Alberto Malagón Plata, Luz Helena Rodríguez Rodríguez y Diego Fernando Machado Vega, “Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior”, *Revista Historia de la Educación Latinoamericana* 21, n.º 32 (2019): 285. <https://doi.org/10.19053/01227238.4999>.

y se convierta en un verdadero sistema de soporte de la educación superior¹⁹. Como la gran mayoría de estudiantes provienen de zonas quechuas y aimaras, la educación para estos pueblos tiene una significancia de transformación de su situación sociocultural, político, económico y ambiental²⁰ que la UNA debe contemplar para lograr una formación profesional íntegra, la cual privilegie sus saberes ancestrales.

De acuerdo con lo expuesto, el objetivo del presente artículo es analizar la importancia de la tutoría universitaria en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano, de Puno (Perú), en el contexto de la pandemia mundial por covid-19. Este estudio visibiliza la realidad de la tutoría universitaria en la UNA desde la perspectiva de los estudiantes o tutorados para comprender sus experiencias con el propósito de solventar obstáculos y mejorar el acompañamiento de los estudiantes²¹. Esto es fundamental, ya que la tutoría implica procesos de comunicación y de interacción de parte de los profesores, así como una atención personalizada en los estudiantes, en función del conocimiento de sus problemas, de sus necesidades y de sus intereses específicos²².

Contexto de la educación superior y la tutoría

La tutoría es un proceso básico educativo que actúa en paralelo al propio desarrollo personal de los alumnos y a sus progresos en el avance formativo. Adopta la forma de una relación humana cimentada en la confianza y la escucha atenta,²³ cuya pauta de interacción debe ser el buen trato para lograr una comunicación efectiva y asertiva.

La tutoría, como función educativa institucional, aparece a comienzos del siglo X con la creación de las universidades.²⁴ De ahí que se entienda a la tutoría como una parte de la responsabilidad docente [...] cuyo objetivo es guiar el aprendizaje.²⁵ Asimismo, un tutor es considerado como la persona que debe poseer habilidades que permitan orientar a los alumnos a tomar decisiones adecuadas respecto de su desempeño académico, debe contar con la capacidad y la disposición para escuchar los deseos futuros, metas, aspiraciones y

- 19 Manuel Álvarez González y Josefina Álvarez Justel, "La tutoría universitaria: del modelo actual a un modelo integral", *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 18, n.º 2 (2015): 126. <https://doi.org/10.6018/reifop.18.2.219671>.
- 20 Vicente Alanoca Arocutipa, Ofelia Marleny Mamani Luque y Wido Willam Condori Castillo, "El significado de la educación para la nación aymara", *Revista Historia de la Educación Latinoamericana* 21, n.º 32 (2019): 233. <https://doi.org/10.19053/01227238.6994>.
- 21 Raúl Calixto Flores, "La tutoría en la formación de maestros", *Magíster* 28, n.º 1 (2016): 24. <https://doi.org/10.1016/j.magis.2016.07.001>.
- 22 Narro Robles y Arredondo Galván, "La tutoría: un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios", 138.
- 23 José de la Cruz Torres Frías, "Mentoring relationship and promoting development of scientific habitus doctoral students in education: Approach to a case", *Perfiles Educativos* 35, n.º 140 (2013): 13. [https://doi.org/10.1016/s0185-2698\(13\)71819-1](https://doi.org/10.1016/s0185-2698(13)71819-1).
- 24 Lázaro Martínez, *Diferencias cualitativas*, 120.
- 25 Carolina Fernández-Salineró Miguel, "University tutorials in the setting of the European Higher Education Area: Current profiles", *Teoría de la Educación* 26, n.º 1 (2014): 161. <https://doi.org/10.14201/teoredu2014261161186>.



expectativas.²⁶ La figura del tutor se erige como modelo de conducta, y es él quien tiene la responsabilidad de guiar a los estudiantes compartiendo sus conocimientos y ofreciendo orientación y apoyo.²⁷ El rol del tutor universitario es muy importante porque se encarga de programar actividades de tutoría según el semestre académico y de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Oficina de Tutoría Universitaria²⁸. Si bien la acción tutorial es una responsabilidad del docente, esta debe reparar en la filosofía intercultural y la opción decolonial que representan expresiones de un pensamiento crítico²⁹, el cual revaloriza a los sujetos en su exacta dimensión, en este caso, el hombre andino.

En el entorno virtual, los profesionales de la orientación y de la educación no deben obviar las nuevas tecnologías (programas informáticos, páginas y portales web, videoconferencias, foros, blogs, WQ, wikis, moodle, herramientas 2.0, etc.) como instrumentos útiles en la intervención orientadora y tutorial.³⁰ A su vez, el entorno virtual exige el perfeccionamiento del docente virtual para lograr una mayor familiaridad con el uso de la plataforma, sus respectivos espacios y herramientas de trabajo, y su organización del tiempo.³¹

La tutoría en la UNA de Puno

La Ley Universitaria N.º 30220, publicada el año 2014, establece de manera explícita, en el artículo 87, inciso 87.5, que en el Perú los docentes deben cumplir con los siguientes deberes: “brindar tutoría a los estudiantes para orientarlos en su desarrollo profesional y/o académico”.³² En 2015, durante el período de adecuación a dicha normativa, la UNA implementó el Reglamento General de Tutoría Universitaria, que en su artículo 1 señala:

El Sistema de Tutoría, tiene como finalidad orientar a los estudiantes en los aspectos personal y académico durante su proceso de formación profesional. Los propósitos de la tutoría están referidos básicamente a: orientar el proceso de aprendizaje del estudiante (aspecto cognitivo, académico y profesional) y orientar su desarrollo personal (campo emocional y afectivo).³³

- 26 Claudia A. Hernández et al., “La percepción de la motivación y satisfacción de la tutoría recibida en estudios de posgrado”, *Formación Universitaria* 9, n.º 2 (2016): 50. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062016000200006>.
- 27 María Dolores Guerra-Martín y Álvaro Borrallo-Riego, “Tutoring and academic performance from the perspective of Health Sciences students and teachers. A systematic review”, *Educación Médica* 19, n.º 5 (2018): 304. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.03.019>.
- 28 Judith Soledad Yangali Vicente et al., “Implementación del Programa de Fortalecimiento de Tutoría universitaria en la mejora de la calidad educativa en una universidad peruana”, *Revista Inclusiones* 7, n.º 9 (2020): 79. <http://www.elsevier.com/locate/scp>.
- 29 Cristián Valdés Norambuena, “Consideraciones críticas en torno a la interculturalidad y la decolonialidad. Diálogo entrecruzado entre M. Maeschalck y R. Salas Astrain”, *Utopía y praxis Latinoamericana. Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social* 25, n.º 88 (2020): 14-33, <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.3633768>.
- 30 Manuel Álvarez González, “Hacia un modelo integrador de la tutoría en los diferentes niveles educativos”, *Educatio Siglo XXI* 35, n.º 2 (2017): 29. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.6018/j/298501>.
- 31 Soledad Morales Saavedra, “Perfeccionamiento docente virtual”, *Perfiles Educativos* 36, n.º 143 (2014): 192. [https://doi.org/10.1016/S0185-2698\(14\)70616-6](https://doi.org/10.1016/S0185-2698(14)70616-6).
- 32 Congreso de la República del Perú, “Ley Universitaria”, *Ley Universitaria N° 30220* (2014). http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf.
- 33 Universidad Nacional del Altiplano, Reglamento General de Tutoría Universitaria, s/f.

En ese sentido, la UNA orienta su trabajo tutorial en las dimensiones académica y personal, aunque en la práctica considera tres dimensiones: personal, académica y familiar. Esto último es pertinente para estudiantes que viven solos y extrañan “vivir con su familia” por cuanto busca su bienestar.³⁴

Ahora bien, las modalidades o formas de intervención tutorial son la individual y la grupal, con prioridad en estudiantes del primer al quinto semestre, y estudiantes en riesgo académico; aunque el reglamento contempla la acción tutorial para todos los semestres. Se prevé un número de tutorados entre dos y diez, designados por la Coordinación de Tutoría de cada escuela profesional.³⁵ Además, se debe considerar lo siguiente:

La tutoría en la UNA inicia considerando la presencialidad, se recurre a formatos de sesión de tutoría individual y grupal que deben ser firmados por tutor y tutorado, luego en la plataforma virtual Moodle se registran las sesiones de tutoría. Al iniciar el semestre académico 2020-II, la UNA Puno, migra a una nueva plataforma virtual “Laurassia”, en la perspectiva de un sistema de calidad integrado; sin embargo, el sistema tutorial se presenta muy escueto, sólo se permite el registro de asistencia y valoración de la sesión grupal, el registro de asistencia y problemas de las sesiones individuales.³⁶

Internet y redes sociales

Las entidades universitarias no han sido ajenas al advenimiento del nuevo modelo de comunicación, promovido por la introducción de la llamada Web 2.0.³⁷ A propósito, un estudio sobre percepciones de estudiantes universitarios en el uso de las redes sociales señala:

Internet se está presentando como una de las tecnologías que va penetrando con más fuerza en las Universidades, y que los estudiantes la suelen utilizar constantemente para fines educativos. Al mismo tiempo, nuestros estudiantes participantes en la investigación han mostrado un verdadero interés por la utilización de las redes sociales y diferentes herramientas de los social media para su incorporación en las acciones formativas. Destaca la red social Facebook con respecto a su utilización.³⁸

Las redes sociales llegaron para quedarse. De hecho, las RSD son empleadas en muchas instituciones y organizaciones que forman parte del entramado social³⁹. Por ello, es común

34 Yucra Mamani, “Tutoría a través de redes sociales, una necesidad en el bienestar subjetivo. Un estudio a los universitarios del altiplano”, 69.

35 Universidad Nacional del Altiplano, Reglamento General de Tutoría Universitaria, s/f.

36 Yucra Mamani, “Tutoría a través de redes sociales, una necesidad en el bienestar subjetivo. Un estudio a los universitarios del altiplano”, 64.

37 José Rodríguez Terceño, Juan Gonzalez Vallés y David Caldevilla-Domínguez, “Narrativa digital en el entorno de la web 2.0 dentro del sector de la comunicación universitaria”, *Revista Faro* 1, n.º 23 (2016): 168.

38 Julio Cabero-Almenara y María Arancibia Muñoz, «Percepciones de estudiantes universitarios chilenos sobre uso de redes sociales y trabajo colaborativo (Perceptions of Chilean university students about the use of social networks and collaborative work)», *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* 22, n.º 2 (2019): 51. <https://doi.org/10.5944/ried.22.2.22847>.

39 Sara Gallego, “Comunicación y sociedad en el siglo XXI (2000-2010) Trijuque”, *Redes sociales digitales: Información, comunicación y sociedad en el siglo XXI (2000-2010)*. Universidad Complutense de Madrid, 2016.



encontrar a un estudiante sumergido en el ciberespacio ya que los jóvenes las manejan a la perfección⁴⁰.

En la actualidad, la elusión de las RSD es inconcebible, pues su uso con fines sociales y académicos se consolida cada vez más, sobre todo, para quienes son usuarios de Internet y, en especial, de *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*, *Pinterest* y *WhatsApp*⁴¹. Los trabajos revisados sobre redes sociales en Iberoamérica tienden a centrarse, principalmente, en seis plataformas. De la más a la menos estudiadas, estas son *Twitter*, *Facebook*, *WhatsApp*, *Instagram*, *YouTube* y *Snapchat*.⁴²

Metodología

El estudio corresponde a la investigación cualitativa, de nivel exploratorio descriptivo que permite analizar la importancia de la tutoría universitaria en los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno en el contexto de la pandemia mundial por covid-19. Por ello, se realizaron 44 entrevistas semiestructuradas a estudiantes de diferentes áreas de formación profesional (ingenierías, biomédicas y sociales). La muestra se realizó por bola de nieve. Fueron siete preguntas las diligenciadas que se presentan en los resultados. Posteriormente, las entrevistas fueron codificadas de la siguiente manera: primero, con la letra E que significa entrevista; luego un número del 1 al 44, que representa la numeración secuencial del total de los entrevistados.

Resultados

Tabla 1. Percepciones sobre tutoría universitaria

E1	Es la ayuda y guía que recibimos por parte de los docentes.
E2	Se entiende por tutoría que el profesor es el encargado de orientar y aconsejar a los alumnos pertenecientes a un curso o a los que estudian una asignatura, o en casos más extensos en el ciclo académico del estudiante.
E4	Un espacio de asesoría que dan los profesores a algunos estudiantes para orientarlos sobre las dudas que tengan acerca de la carrera que cursan.
E6	Que los tutores son profesionales que capacitan y brindan apoyo moral a los estudiantes universitarios.

40 Galo Flores *et al.*, "La influencia de las redes sociales en los estudiantes universitarios", *Boletín virtual* 6, n.º 4 (2017): 56.

41 Gabriel Pérez Salazar, "El meme en internet como texto digital: caracterización y usos sociales en procesos electorales / The internet meme as a digital text: characterization and social uses in electoral processes", *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, (2019): 2. <https://doi.org/10.17851/1983-3652.12.1.1-18>.

42 Mora Matassi y Pablo Boczkowski, "Redes sociales en Iberoamérica". *El Profesional de la Información* 29, n.º 1 (2020): 9. <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.ene.04.Mora>.

E7	Tutoría universitaria es un seguimiento para adaptarnos, para ayudarnos entre compañeros, para contar experiencias, es convivir con los compañeros en dos horas u hora y media.
E8	Es un apoyo a nuestra formación como estudiantes y futuros profesionales.
E12	Docente asignado para ayudar a los estudiantes en problemas para asesorarlos.
E13	Una guía en la vida universitaria.
E15	Que al docente que se me asignen me apoye en diversos problemas que enfrente.
E20	Medio por el cual orientan y apoyan al estudiante no solo en el ámbito académico.
E22	Es dar orientación en la etapa de estudiante universitario.
E23	Es el acompañamiento académico, la consejería a los alumnos.
E30	Es recibir ayuda, consejo, apoyo por parte del tutor.
E32	Un mentor, un maestro, un maestro Jedi. Alguien que enseña.
E36	Es el seguimiento y acompañamiento académico por parte de un docente durante mi carrera universitaria.
E40	Que brinda apoyo a los estudiantes y brinda referencia de áreas más especializadas si es que el estudiante las requiere.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

En la tabla 1 se muestra afirmaciones sobre lo que se entiende por tutoría universitaria a partir de las experiencias de los discentes. La mayoría coincide en señalar que a través de esta acción reciben ayuda, orientación, consejería, guía, seguimiento por parte de un docente-tutor con quien pueden contar en todo momento, no solo para aspectos académicos (E20), sino también para interactuar, contar experiencias, y socializar en dos horas u hora y media (E7). Ahora bien, en un contexto específicamente aimara, la familia es lo más importante para la comunidad⁴³. La vivencia de los estudiantes migrantes no es individual, aunque al inicio se revele así para emprender sus estudios. También se evidencia que la función tutorial es asociada a los docentes, lo que es pertinente. Incluso se describe al docente-tutor, según E32, como “un mentor, un maestro, un maestro Jedi. Alguien que enseña”, lo cual evidencia altas expectativas de la labor docente. Por otro lado, E36 señala que el seguimiento y acompañamiento tendría que ser durante toda la carrera, una demanda por tomar en cuenta, ya que la UNA ha ejecutado la tutoría universitaria solo hasta el quinto semestre y únicamente para estudiantes con riesgo académico.

Tabla 2. Importancia de la tutoría para los universitarios

E1	Porque a veces es necesario que un profesor interceda para tratar con otro profesor ya que tiene más autoridad.
----	---

43 Yudi Janeh Yucra Mamani y Walker Ernesto Aragón Cruz, «El “Ayni” (como valor) y la comunicación en el bienestar emocional de los estudiantes universitarios aimaras», *Inclusiones 8* (2021): 590-614. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2636>.



E2	Permiten a los estudiantes revisar y comprender sus procesos de aprendizaje de los diversos contenidos curriculares, reconocer en dónde tienen dificultades.
E3	Porque nos ayudan mucho a no perder la corriente del estudio, además de ayudarnos en gestiones académicas.
E4	Por el acompañamiento y asesoría que se puede dar al estudiante.
E5	Porque brinda seguimiento, acompañamiento y apoyo al estudiante.
E6	Para guiar a los estudiantes universitarios.
E7	Pienso que es importante porque nos ayuda en lo académico, si estamos en riesgo podemos consultar a nuestros tutores de qué manera podemos salir de esa, como también conversar con nuestros tutores de las cosas que nos pasan, donde ellos nos dan consejos.
E8	Es muy importante porque los tutores te dan la orientación, el apoyo académico y el acompañamiento para que nuestro progreso como estudiantes sea el adecuado.
E12	Para ayudar a los estudiantes en riesgo y con problemas.
E13	Para no desviarnos de nuestra meta.
E14	Ayuda a que los alumnos tengan menor probabilidad de cometer errores y ser aconsejados.
E17	Es un área de gran importancia para el estudiante, esta área es la encargada de promover y potenciar el apoyo al estudiante, en diversos aspectos de su vida, como la socio-afectiva, social, académica y espiritual.
E22	La orientación del estudiante para las diferentes dificultades que pueda presentar en la vida personal y la universitaria
E23	Ayuda a mejorar el rendimiento de cada estudiante.
E24	Es importante porque ayuda a resolver problemas académicos
E25	Para lograr una formación íntegra en la carrera.
E27	Porque promueve el apoyo hacia el estudiante en diferentes situaciones.
E29	Porque ayuda el estudiante en riesgos académicos, etc.
E31	Para motivar a los estudiantes.
E33	Un mentor que te aconseja y verifica que todo esté bien.
E43	Es muy bueno contar con el apoyo del tutor para que así me guíe.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

En cuanto a la importancia de la tutoría en la UNA, todos los estudiantes llegan al consenso de destacar esta categoría. Los motivos son diversos, aun que el factor común está vinculado

con las funciones del docente-tutor, las cuales se destacan en la tabla 1. También, se subraya la importancia de la tutoría en los estudiantes con riesgo académico y con problemas (E12, E29), lo que redundaría en la disminución de la deserción estudiantil. No obstante, llama la atención la importancia vinculada a la ayuda y apoyo que expresan relaciones asimétricas, normalizadas en el lenguaje y la conducta, aquello que Nugent llama el orden tutelar⁴⁴, el cual se expresa como una necesidad que se debe superar.

Tabla 3. Interacciones y experiencias positivas con el docente-tutor

E1	Mi tutora es la mejor.
E2	Me ha sido satisfactoria.
E3	Una relación muy buena. Le recomendaría estar en contacto con sus tutorados 3 veces por semestre.
E7	Es una excelente maestra, le recomendaría que en las sesiones de tutoría utilice videos y otros materiales de reflexión.
E8	De mucha confianza.
E9	Gracias a él quizá tome consciencia de varias falacias que tenía.
E10	Que sean más animados, que hablen con confianza.
E11	Buena.
E17	Mi interacción es buena, le recomendaría estar en contacto más seguido para resolver algunas dudas.
E19	Hay una buena interacción.
E20	Buena, pero le recomendaría entablar una relación más cercana con sus tutoradas.
E23	Muy Buena.
E35	La interacción con mi docente-tutor es buena porque nos orienta, nos pregunta a nivel académico y a nivel familiar.
E37	Me parece genial mi tutora.
E38	Tenemos buena interacción ya que se pone en mi lugar y me recomienda algunas cosas.
E39	Todo es perfecto.
E40	Fue excelente, ya que se tomó su tiempo para poder escucharme y apoyarme.
E42	Era de confianza, personalmente no tendría recomendación alguna.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

44 Guillermo Nugent, *El orden tutelar: sobre las formas de autoridad en América Latina*, (Lima: DESCO - CLACSO, 2010), <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2461/4/TFLACSO-2010ZVNBA.pdf>.

Tabla 4 Interacciones y experiencias negativas con el docente-tutor

E4	No tengo interacción actualmente porque no tengo tutor(a) asignado.
E5	Que se interese un poco más en sus tutorados.
E6	No hay comunicación eficaz, como en las clases presenciales.
E13	No conozco a mi tutor.
E14	Más o menos, un poco más de reuniones con sus tutorados.
E16	Que sea más amigable.
E18	No estoy seguro quién es.
E21	No tengo
E24	Sería bueno una mayor interacción.
E25	El 2019 tuve interacción buena con la tutora designada; sin embargo, el 2020 no hubo ninguna comunicación alguna.
E26	Le recomendaría mayor empatía.
E29	No lo conozco.
E33	Que se preocupe un poco más en sus tutorados.
E34	Más apoyo.
E36	Mantener una relación más cercana con sus tutorados.
E43	Solo que tenga más disponibilidad de tiempo con el tutorado.
E44	Regular.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

La pregunta “¿Cómo es la interacción con tu docente-tutor(a), qué le recomendarías?” obtuvo varias respuestas que permiten sistematizar la información en experiencias positivas (Tabla 3) y experiencias negativas (Tabla 4). Las experiencias positivas en la interacción tutor-tutorado tienen expresiones desde buena, muy buena, satisfactoria, genial, perfecto, excelente, de confianza, que genera bienestar en los estudiantes, toda vez que un estudiante satisfecho tendrá un mejor rendimiento académico. No obstante, también hay recomendaciones a tomar en cuenta para una mejora continua, como mayor contacto con los tutorados tres veces por semestre (E3), a pesar de que la Oficina de Tutoría Universitaria ha dispuesto dos sesiones grupales por semestre. Así mismo, se recomienda que en las sesiones grupales se utilicen videos y materiales de reflexión (E7). En la tabla 4 se visibiliza experiencias negativas, expresiones como “que sea más amigable”, “mayor empatía”, “mayor interacción”, “mayor disponibilidad de tiempo”, “que se preocupen un poco más por sus tutorados”, entre otras. Por otro lado, hay quienes no conocen y quienes no tienen tutor. En definitiva, estos motivos generan insatisfacción en los estudiantes.

Tabla 5. Problemas o conflictos académicos durante la pandemia por covid-19

E2	El internet y el lugar donde me encuentro no es tan accesible a estos recursos para mi enseñanza.
E3	Como soy del plan 5, tuve muchos problemas para que se me incluya en el sistema de aula virtual.
E4	Conexión a internet.
E6	La conectividad, el aprendizaje, la práctica y la interacción entre compañeros.
E8	El mayor problema fue la conectividad, la falta de internet.
E9	Que en mi localidad no había acceso a Internet.
E14	No pude enterarme de trabajos o laboratorios y no pude enviar.
E15	Las prácticas profesionales.
E18	Internet y problemas familiares.
E21	Problemas de conexión y, sobre todo, de concentración por todo lo que sucedía a mi alrededor.
E25	Varios familiares se enfermaron con covid y tenían problemas de conexión a internet.
E26	Internet limitado.
E30	Bastantes, entre ellos: el internet, el tiempo, el trabajo.
E31	Problemas de conexión de internet y un dispositivo no tan bueno.
E32	El internet estaba lento.
E42	Problemas de conexión, concentración, problemas personales.
E44	Falta de internet y económico.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

Tabla 6. Problemas o conflictos personales durante la pandemia por covid-19

E1	Falta de trabajo, me sostengo solo, los profesores dejan muchos trabajos.
E5	Estrés, ansiedad, irritabilidad, trastornos de sueño, conjuntivitis o problemas de visión, dolores de cabeza, mala alimentación, depresión, cansancio, dolores musculares, fatiga.
E6	El sustento económico, la falta de trabajo.
E12	Problemas económicos.
E16	Problemas económicos, no alcanza.
E17	Demasiado estrés, estaré o casi caigo en depresión.
E24	Economía, no había para comer.

E33	Depresión y ansiedad que afectaron mi desempeño académico.
E36	A nivel psicológico, anímico.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

Tabla 7. Problemas o conflictos familiares durante la pandemia por covid-19

E2	El tema de mis padres, no puedo ayudarlos como quisiera y mi situación conyugal.
E3	Pérdida de familiares por la pandemia.
E7	Tenemos deudas y eso me hace sentir que debo de dejar la universidad para ir a trabajar.
E8	Temas económicos que nos está dejando la crisis de la pandemia.
E13	Salud y economía.
E17	Sobre todo el tema económico, me preocupa mi familia.
E18	El accidente de mi primo.
E20	El mal estado de salud de mis familiares.
E24	Falta de comunicación.
E25	Actualmente mis familiares están enfermos y la preocupación es dura.
E26	Problemas de salud en uno de mis padres.
E27	Económicamente no nos recuperamos.
E30	Problemas de dinero.
E35	Durante la pandemia sí se me presentaron problemas, principalmente, por la covid-19 donde un miembro familiar fue contagiado; eso ha sido un momento de desesperación y preocupación, pero gracias dios todo salió bien.
E36	A nivel familiar, el fallecimiento de un familiar debido al covid-19.
E40	La salud de mis padres se vio deteriorada, uno a causa del covid y la otra a causa de otro problema de salud.
E42	Problemas familiares y económicos

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

La pregunta “¿Qué problemas o conflictos académicos se te presentaron durante la pandemia por covid-19, en el aspecto académico, personal y familiar?” presenta diversas respuestas que se organizan en las tablas 5, 6 y 7 (la primera muestra problemas en la dimensión académica; la segunda, en la dimensión personal; y la tercera, en la dimensión familiar). Respecto de los problemas en la dimensión académica, en el actual contexto de la educación no presencial por la pandemia mundial, estos han sido casi en la totalidad por conectividad. Ello muestra las grandes brechas económicas y tecnológicas que enfrentan los estudiantes de la UNA. En relación con los problemas o conflictos en la dimensión personal, los estudiantes describen atravesar problemas económicos, verbigracia: “[...] no había para

comer” (E24), “[...] no alcanza” (E16), “[...] falta de trabajo” (E6), lo cual revela situaciones críticas de pobreza y extrema pobreza. A través de la tabla 7, también se muestran problemas de estrés, depresión, ansiedad; todo ello afectó y afecta su desempeño académico (E33). Los problemas en la dimensión familiar difieren unos de otros, pero se extienden alrededor de temas de salud de familiares por contagio de covid-19 y otras enfermedades, fallecimiento de familiares, problemas económicos, etc. Estas situaciones generan preocupación y angustia que afectan en la formación académica del universitario.

Tabla 8. Necesidad de orientación psicológica en las escuelas profesionales

E2	Sí, al menos hacia mi persona sí, ya que yo suelo ser muy sensible, y tengo a deprimirme muy rápidamente, también porque vivo sola y creo que hay bastantes estudiantes que se encuentran en mi posición.
E3	Sí, hay muchas personas que de verdad necesitan ser escuchados.
E4	Completamente sí, porque la salud mental es más importante de lo que se cree.
E7	Sí, sería de mucha ayuda.
E8	Es muy importante la ayuda de un especialista, porque una gran parte de los estudiantes sufrimos de estrés académico.
E12	Siempre es bueno tener un especialista en esa área.
E14	Sí, para ver el estado de cada alumno desde un punto profesional y ser ayudados de manera eficiente.
E15	Sí, siempre es importante la salud mental.
E17	Sí, porque creo que todos lo necesitamos, siempre hay algo.
E18	Sí, tal vez encuentre nuevas respuestas.
E19	Sí, para algunas ofrecer ayuda profesional.
E20	Sí. Porque una buena salud mental ayuda en el estado y desempeño de los estudiantes.
E21	Sí, porque estoy segura de que muchas estudiantes necesitamos ayuda.
E22	Sí, por los diversos problemas que pudiesen tener los compañeros de la escuela.
E23	Sí, porque existen problemas psicológicos.
E24	Sí, porque ayudaría para resolver dudas y escuchar los problemas de los estudiantes.
E25	Sí, muy necesario. Porque necesito alguien que me escuche y me motive porque a veces los problemas hacen que la motivación de uno mismo no baste.
E26	Porque ayudara a los alumnos sobre como desestresarse que es el primer problema que creo yo tenemos la mayoría de los estudiantes.

E27	Sí, porque ayudará al estudiante a afrontar varias situaciones como el estrés, problemas u otras situaciones.
E29	Sí porque ayuda a los estudiantes que pasan un mal momento.
E30	Por supuesto, porque en mi 1 ^{er} semestre tuve una psicóloga como docente y perdía el estrés ahí.
E33	Sí, es importante mantener la salud mental de los estudiantes y apoyarlos en diferentes aspectos.
E34	Sí, para ayudar a estudiantes con problemas.
E35	Sí es necesario porque esto ayuda mucho al estudiante en la orientación y motivación de los conflictos y problemas que tiene el estudiante.
E36	Sí, existen situaciones como la que actualmente afrontamos y siempre es necesario contar con alguien que pueda analizar nuestra condición psicológica.
E38	Sí, ya que no sabemos sobrellevar el estrés académico.
E39	Sí, tal vez para que aclaren ideas.
E40	Yo considero que sí, ya que muchas veces hay compañeros que pueden requerir un psicólogo debido a muchos aspectos.
E41	Sí, porque ayuda al estudiante sin generar gastos.
E42	Sí, por el estrés y problemas que presenta un estudiante no solamente académicos, sino también personales.
E43	En ocasiones sí porque ayudaría mejor a los estudiantes en sus problemas.
E44	Sí, porque sería de apoyo para los estudiantes.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

La totalidad de estudiantes responde de manera afirmativa sobre la necesidad de orientación psicológica en cada carrera profesional; los motivos son diversos y responden a los problemas por dimensiones tutoriales (académicos, personales y familiares) explicitados en las tablas. A través de sus afirmaciones se destaca la ayuda que proporciona un profesional en el área, cuyo perfil tome en cuenta la cosmovisión del estudiante en favor de una verdadera interculturalidad para superar las brechas y desigualdades educacionales, y afianzar una “educación para la vida”⁴⁵.

Tabla 9. Expectativas de la acción tutorial en la UNA Puno

E1	La tutoría entre pares es buena idea para implementarse.
E2	Creo que sería más y mejor de amigo y amiga, consejos de no perder el hilo y sobre todo videollamadas para las personas que se sienten solas o con mucha presión, eso ayudaría mucho.

45 Catherine Walsh, *Pedagogías decoloniales: prácticas insurgentes de resistir, (re) existir y (re)vivir*, Tomo I, (San Pablo Etlá, 2013).

E3	Sé que es una carga adicional hacia los profesores el estar preocupados por sus tutorados, además de sus alumnos de curso, entonces creo que ayudaría mucho el retribuirles el tiempo, ahí si pondrían mucho más interés.
E4	Propongo que haya más conversación, pero con los profesores que realmente quieran llevar tutoría, es decir, no sería bueno que los obliguen a llevar tutoría a todos los docentes porque no a todos les gusta y realmente se nota.
E5	Que los tutores reciban charlas o capacitaciones por personas especializadas para, de esta forma, mejorar y saber cuál es su rol como tutor. La tutoría en la UNA debería implementarse hasta el último semestre, de esta manera la comunicación docente-estudiante mejoraría notablemente y se eliminaría en cierto grado la verticalidad que existe entre ambos actores; asimismo, su apoyo es imprescindible para diferentes situaciones que requiera el estudiante durante su vida universitaria.
E6	Más continua y eficaz, que no solo se tengan tutorías hasta cierto semestre, debería hacerse tutoría en todos los semestres, para saber la gran dificultad que pasamos todos.
E7	Tendría que ser con deportes, salida de campo, todo ello sería para conocernos más entre compañeros y tutor o tutora.
E8	Que sea de manera dinámica y no solo de preguntas y respuestas.
E9	Que siga, así como fue en el presencial, pero ahora en lo virtual.
E10	Conocer más en el contexto que viven los estudiantes.
E11	Que sea más personalizado.
E14	Una mejor coordinación en cuanto a los días de tutoría.
E15	Seguimiento a cada alumno.
E16	Que sea hasta el último semestre.
E19	Que los tutores nos capaciten en los trámites que realizaremos en el futuro.
E20	Los tutores se capaciten para brindar una mejor tutoría y brindar información a futuro del plan curricular.
E21	Que más que docentes que solo se preocupan por lo académico, se preocupen por cosas más allá del estudio.
E22	Por lo que vi se venía realizando de la mejor manera.
E24	Organizar actividades virtuales con los estudiantes.
E25	Más comunicación, al menos por mensajes o llamadas ahora que es todo virtual, porque si no, no saben del estado personal de los estudiantes en general.
E26	Tutorías cada mes.



E28	Ayudar y entender a todos los estudiantes.
E30	En vez de llenar formularios que sean personales las preguntas.
E31	Sería bueno que oriente un buen psicólogo, que pueda motivar a los estudiantes a seguir con sus estudios.
E32	Chicas de mi edad que me brinden tutoría y algo más.
E33	Que estén en contacto continuo con sus protegidos y que sean un apoyo tanto en lo académico como emocional.
E35	Lo que propongo es que las tutorías se den como en lo presencial, cada mes; de esta forma tendríamos más sesiones y así podemos dialogar con nuestro tutor de lo que nos está pasando.
E36	Reasignar a los tutores para que abarquen grupos más extensos, pero que estos se centren en temas específicos, como lo académico o psicológico.
E37	Que la tutoría se brinde durante toda la carrera, para siempre estar ayudando al estudiante.
E39	Que se realicen más a menudo.
E40	Creo que debería de ser un trabajo como multisectorial, que en las sesiones de tutoría no solo esté el docente, sino otros profesionales de salud, como trabajadores sociales y psicólogos.
E42	Más activa y que también cuenten con el servicio de psicología.

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas a estudiantes UNA - 2021

La tabla 9 muestra varias propuestas de mejora en la acción tutorial, en donde se consideran recomendaciones como la implementación de más sesiones de tutoría, incluso una vez por mes (E39, E26); mayor interacción entre tutor-tutorado (E33, E25, E10); tutoría desde el primer hasta el último semestre (E6, E16, E37); implementación de actividades virtuales (E24); capacitación a los tutores para un mejor desenvolvimiento (E5, E20); y la sugerencia de una relación más cercana, más dinámica, lo cual implica directamente en la relación asimétrica entre tutor-tutorado. Estas propuestas deben ser tomadas en cuenta por la Oficina de Tutoría Universitaria para ser atendidas con urgencia desde una perspectiva de mejora continua.

Tabla 10. Medios para continuar la tutoría virtual

Medios para tutoría virtual	N°	%
Google Meet	21	47.7%
Cisco Webex	10	22.7%
Facebook, WhatsApp y teléfono	4	9.1%
WhatsApp	3	6.8%
WhatsApp y teléfono	3	6.8%
Facebook y WhatsApp	2	4.5%

Medios para tutoría virtual	N°	%
Teléfono	1	2.3%
TOTAL	44	100%

Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas estudiantes UNA - 2021

Conclusiones

El sistema de tutoría de la UNA de Puno apunta a la búsqueda de una educación de calidad que cumpla con los criterios internacionales descritos en los lineamientos de SUNEDU, los cuales tienden a una globalización de la educación. Esto significa que la universidad se prefigura como el instrumento para reproducir la hegemonía epistémica de la modernidad.⁴⁶ En ese sentido, el único modo eficaz y emancipador de enfrentar la globalización neoliberal es contraponiéndole una globalización alternativa, es decir, una globalización contrahegemónica de la universidad⁴⁷. En eso consiste la alternativa decolonial, la cual propugna una ruta del pensamiento indígena en América Latina [...] como contrapeso a la colonialidad y sus dimensiones.⁴⁸ En lo concerniente a las respuestas de los tutorados, se puede observar en ellos los rezagos y la vigencia de la colonialidad cuando afirman “mayor autoridad” de los docentes, para “no cometer errores”, “para no desviarnos”, “ayuda” y “apoyo”, pues todas estas revelan una marcada relación asimétrica, basada en la verticalidad. Queda claro, entonces, que el capitalismo ha consolidado esta forma de ser y concebir el mundo, promoviendo que la calidad educativa y la tutoría se orienten según los estándares internacionales y miren de soslayo la diversidad cultural de los estudiantes de la UNA. Ante este escenario, la propuesta decolonial recupera el valor de la comunidad, con el objetivo de deconstruir los discursos hegemónicos monoculturales.⁴⁹

De otro lado, es alentador analizar otro grupo de respuestas que, de modo simultáneo, piden “una relación más cercana”, “amigable”, con “empatía”; es decir, exigen una relación más afectiva y parental, más dialógica y con equidad. Esto se explica porque en su vivencia andina emana una diversidad de atributos en paridad: nadie es menos en toda la colectividad. Con estos saberes ancestrales se enfrenta al eurocentrismo y la colonialidad presentes en la globalización en curso.⁵⁰ Así, la cultura a través de los valores juega un papel importante en el bienestar: pone las necesidades en su contexto ambiental, histórico y social.

Además, la educación virtual implementada precipitadamente no ha hecho más que remarcar las desigualdades en el acceso al servicio educativo, incluso en un contexto de cal-

46 Catherine Walsh, *Pedagogías decoloniales, prácticas insurgentes de resistir, (re)existir y (re)vivir. Tomo II*, (Quito - Ecuador: Abya-Yala, 2017).

47 De Sousa Santos, *La universidad en el siglo XXI. Para una reforma democrática y emancipatoria de la universidad*.

48 Anderson Rocha-Buelvas y Rodrigo Ruíz-Lurduy, “Agendas for indigenous research and decoloniality”, *Izquierdas* 41 (2018): 184-97, <https://doi.org/10.4067/s0718-50492018000400184>.

49 Rocha-Buelvas y Ruíz-Lurduy.

50 Fernanda Geremias Leal y Mário César Barreto Moraes, “Decolonialidade como epistemologia para o campo teórico da internacionalização da Educação Superior”, *Arquivos Analíticos de Políticas Educativas* 26, n.º 87 (2018): 1-29, <https://doi.org/10.14507/epaa.26.3026>.

idad educativa globalizante. Esto perjudicó a los estudiantes de los estratos socioeconómicos más desfavorecidos, peor los que residen en zonas rurales y cuyos padres manifiestan bajos niveles de instrucción.⁵¹ Esta es la situación de muchos de los estudiantes de la UNA de Puno, quienes al exponer sus limitaciones “económicas” y de “conectividad”, en realidad, exteriorizan su experiencia dolorosa debido a su pobreza. La brecha tecnológica, la desigualdad socioeconómica y las relaciones asimétricas en el claustro universitario permiten concebir a estos como sujetos subalternos y subalternizados y que se siente así más aún en las zonas andinas del Perú. Por este motivo, requieren de atención psicológica que favorezca su salud mental y les ayude a superar diversos problemas sin dejar de lado su particular cosmovisión (andina). Esto solo será factible si se emplean todas las herramientas como *Google Meet* (sesiones grupales), *Facebook*, *WhatsApp* o teléfono (sesiones individuales) a fin de lograr estados de bienestar en un contexto de no presencialidad.

Finalmente, la acción tutorial que se propone es aquella que rescata las prácticas socioculturales de los estudiantes con miras al futuro, esto es, que repara en los desafíos que nos plantea la sociedad de este milenio sin obviar la diversidad cultural de los estudiantes de la UNA. Desde esta perspectiva, la tutoría universitaria debe actuar en consonancia con la identidad de los estudiantes para que puedan ir superando sus dificultades y recuperen estados de bienestar y satisfacción en los diferentes espacios de sus vidas. Solo por medio de una pedagogía decolonial se liberará, orientará y ayudará a los sujetos subalternos y, así, podrán restablecer sus vínculos con la comunidad que fueron debilitados cuando tuvieron que migrar geográfica y culturalmente al espacio universitario.

134

Conflicto de interés

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés.

Financiamiento

Sin financiación

51 Angel Andrés Vivanco, “Teleducación en tiempos de COVID-19: brechas de desigualdad”, *CienciAmérica* 9, n.º 2 (2020): 166-75, <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.307>. con el fin de salvaguardar la salud de los estudiantes y garantizar la continuidad de la educación, el Ministerio de Educación en Ecuador dispuso desde el 16 de marzo de 2020, continuar el proceso educativo a nivel nacional mediante la utilización de recursos telemáticos. No obstante, la experiencia demuestra que tal decisión ha marcado, una vez más, las desigualdades e inequidades sociales que existen entre los distintos sectores de la población. La teleducación ha puesto de manifiesto las brechas educativas entre los estudiantes. El paso de la presencialidad a la virtualidad de la educación, ha afectado, en mayor medida, a los estudiantes de los estratos socioeconómicos más desfavorecidos, a los estudiantes de la educación pública, más todavía, a los que residen en zonas rurales, y aún más, a los estudiantes con padres con bajos niveles de instrucción. Este trabajo sostiene que en la actual coyuntura, la teleducación, al margen de sus virtudes y apoyo a la educación, exacerba las desigualdades educativas del estudiantado.”, author: “[{“dropping-particle”:””,“family”:”Vivanco”,“given”:”Angel Andrés”,“non-dropping-particle”:””,“parse-names”:”false”,“suffix”:””}],“container-title”:”CienciAmérica”,“id”:”ITEM-1”,“issue”:”2”,“issued”:”{“date-parts”:”[“2020”]”,“page”:”166-175”,“title”:”Teleducación en tiempos de COVID-19: brechas de desigualdad”,“type”:”article-journal”,“volume”:”9”}],“uris”:”[“http://www.mendeley.com/documents/?uuiid=5d054d38-069e-40c9-b6da-180104a98f-cf”]”,“mendeley”:”{“formattedCitation”:”Angel Andrés Vivanco, «Teleducación en tiempos de COVID-19: brechas de desigualdad», <i>CienciAmérica</i> 9, n. ^º 2 (2020)

- Hernández, Claudia A., Martha Jiménez, Eduardo Guadarrama, y Ángel E. Rivera. «La percepción de la motivación y satisfacción de la tutoría recibida en estudios de posgrado». *Formación Universitaria* 9, n.o 2 (2016): 49-59. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062016000200006>
- Lázaro Martínez, Ángel. «Diferencias cualitativas entre experiencias tutoriales para opciones de aprendizaje universitario». *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado* 22, n.o 1 (2008): 109-37.
- López-Gómez, Ernesto. «El concepto y las finalidades de la tutoría universitaria: una consulta a expertos// The concept and purposes of university tutoring: a consultation with experts». *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía* 28, n.o 2 (2017): 61. <https://doi.org/10.5944/reop.vol28.num.2.2017.20119>.
- Lorenzo Moledo, Mar, Javier Argos, Jesús Hernández García, y Julio Vera Vila. «El acceso y la entrada del estudiante a la universidad: Situación y ropuestas de mejora facilitadoras del tránsito». *Educación XX1* 17, n.o 1 (2013): 17-38. <https://doi.org/10.5944/educxx1.17.1.9951>.
- Malagón Plata, Luis Alberto, Luz Helena Rodríguez Rodríguez, y Diego Fernando Machado Vega. «Políticas Públicas Educativas y aseguramiento de la calidad en la Educación Superior». *Revista Historia de la Educación Latinoamericana* 21, n.o 32 (2019): 273-90. <https://doi.org/10.19053/01227238.4999>.
- Martínez-Rodríguez, R A, O Álvarez-Xochihua, E O Martínez-Lucero, M E Bareño-Domínguez, y J A González-Fraga. «Personalized feedback based on learning style and self-esteem: Provided by an intelligent tutoring system ». *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao* 2021, n.o E39 (2021): 676-94.
- Martínez Clares, Pilar, Javier Pérez Cusó, y Mirian Martínez Juárez. «Las TICs y el entorno virtual para la tutoría universitaria». *Educación XX1* 19, n.o 1 (2016): 287-310. <https://doi.org/10.5944/educXX1.13942>.
- Martínez, Pilar, Francisco Javier Pérez, y Mirian Martínez. «Aplicación de los Modelos de Gestión de Calidad a la tutoría universitaria». *Revista Complutense de Educación* 29, n.o 3 (2018): 633-49. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.5209/RCED.53541>.
- Matassi, Mora, y Pablo J. Boczkowski. «Redes sociales en Iberoamérica». *El Profesional de la Información* 29, n.o 1 (2020): 1-21. <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.ene.04> Mora.
<https://doi.org/10.3145/epi.2020.ene.04>
- Morales Saavedra, Soledad. «Perfeccionamiento docente virtual». *Perfiles Educativos* 36, n.o 143 (2014): 180-94. [https://doi.org/10.1016/S0185-2698\(14\)70616-6](https://doi.org/10.1016/S0185-2698(14)70616-6).
- Narro Robles, José, y Martiniano Arredondo Galván. «La tutoría: un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios». *Perfiles Educativos* 35, n.o 141 (2013): 132-51. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2013.141.40528>.
- Nugent, Guillermo. *El orden tutelar: sobre las formas de autoridad en América Latina*. 1º edición. Lima: DESCO - CLACSO, 2010. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2461/4/TFLACSO-2010ZVNBA.pdf>.
- Quijano, Aníbal. «Colonialidad del poder, eurocentrismo y América Latina». En *Cuestiones y horizontes: de la dependencia histórico-estructural a la colonialidad/descolonialidad del poder*, 832. Buenos Aires: CLACSO, 2014.
- Rocha-Buevas, Anderson, y Rodrigo Ruíz-Lurduy. «Agendas for indigenous research and decoloniality». *Izquierdas* 41 (2018): 184-97. <https://doi.org/10.4067/s0718-50492018000400184>.
- Rodríguez Terceño, José, Juan Gonzalvez Vallés, y David Caldevilla-Domínguez. «Narrativa digital en el entorno de la web 2.0 dentro del sector de la comunicación universitaria». *Revista Faro* 1, n.o 23 (2016): 168-80.
- Salazar, Gabriel Pérez. «El meme en internet como texto digital: caracterización y usos sociales en procesos electorales / The internet meme as a digital text: characterization and social uses in electoral processes». *Texto Livre: Linguagem e Tecnologia*, 2019. <https://doi.org/10.17851/1983-3652.12.1.1-18>.

- Sousa Santos, Boaventura de. *La universidad en el siglo XXI. Para una reforma democrática y emancipatoria de la universidad*. Cuarta edi. La Paz: CIDES-UMSA, ASI y Plural Editores, 2007.
- Torres Frías, José de la Cruz. «Mentoring relationship and promoting development of scientific habitus doctoral students in education: Approach to a case». *Perfiles Educativos* 35, n.o 140 (2013): 8-27. [https://doi.org/10.1016/s0185-2698\(13\)71819-1](https://doi.org/10.1016/s0185-2698(13)71819-1).
- Universidad Nacional del Altiplano. *Reglamento General de Tutoría Universitaria* (s. f.).
- Valdés Norambuena, Cristián. «Consideraciones críticas en torno a la interculturalidad y la decolonialidad. Diálogo entrecruzado entre M. Maeschalck y R. Salas Astraín». *Utopía y praxis Latinoamericana. Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social* 25, n.o 88 (2020): 14-33. <https://doi.org/http://doi.org/10.5281/zenodo.3633768>.
- Vivanco, Angel Andrés. «Teleducación en tiempos de COVID-19: brechas de desigualdad». *CienciAmérica* 9, n.o 2 (2020): 166-75. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i2.307>.
- Walsh, Catherine. *Pedagogías decoloniales, prácticas insurgentes de resistir, (re)existir y (re)vivir*. Tomo II. Quito - Ecuador: Abya-Yala, 2017.
- Walsh, Catherine. *Pedagogías decoloniales: prácticas insurgentes de resistir, (re)existir y (re)vivir*, Tomo I. San Pablo Etlá, 2013.
- Yangali Vicente, Judith Soledad, Kriss Melody Calla Vásquez, Teófilo Camacho Conchucos, Liria Soca Saavedra, Néstor Cuba carbajal, José Ruíz Tejada, y Ruiz Tejada. «Implementación del Programa de Fortalecimiento de Tutoría universitaria en la mejora de la calidad educativa en una universidad peruana». *Revista Inclusiones* 7, n.o 9 (2020): 75-96.
- Yucra Mamani, Yudi Janeh. «Tutoría a través de redes sociales, una necesidad en el bienestar subjetivo. Un estudio a los universitarios del altiplano». En *Digital media: el papel de las redes sociales en el ecosistema educacional en tiempos de Covid-19*, editado por McGraw-Hill, Primera ed., 59-80. España, 2021. https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=10583.
- Yucra Mamani, Yudi Janeh, y Walker Ernesto Aragón Cruz. «El “Ayni” (como valor) y la comunicación en el bienestar emocional de los estudiantes universitarios aimaras». *Inclusiones* 8 (2021): 590-614. <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2636>

