



Análisis de tutorías virtuales de lenguaje enfocadas en mejorar la comunicación escrita de universitarios ingresantes durante la pandemia por COVID-19 en una universidad privada de Lima, Perú

Analysis of virtual language tutorial sessions focused on improving the written communication skills of university students during the COVID-19 pandemic at a private university in Lima, Peru

Análise de tutoriais linguísticos virtuais centrados na melhoria das competências de comunicação escrita de estudantes universitários durante a pandemia de COVID-19 numa universidade privada em Lima, Peru

Rocío Castro Morgado

Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú
pchurcas@upc.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-1457-1053>

Verónica Anaya Ramírez

Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú
pchuvana@upc.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-4233-5522>

Resumen

Se analizan las tutorías virtuales de apoyo para mejorar la competencia de comunicación escrita en cursos masivos y transversales de Humanidades, dirigidos a ingresantes de una universidad privada de Lima Metropolitana durante el 2020, año en el que se inició el confinamiento social por COVID-19. El enfoque se basa en fuentes primarias; es poblacional, cuantitativo y de alcance exploratorio. El objetivo es demostrar que, a pesar del contexto adverso, los usuarios mejoraron su dominio de la competencia de comunicación escrita. Como conclusión, se identifica que los estudiantes que llevaron tutorías aprobaron los cursos en mayor proporción que los que no tomaron el servicio, lo que impactó positivamente en los indicadores de satisfacción del alumnado y en la disminución de la deserción estudiantil.

Palabras clave: tutorías virtuales; comunicación escrita; COVID-19; universidad peruana; aprobación.

Abstract

We analyse virtual tutorials that support the improvement of written communication skills in massive and transversal courses in Humanities, aimed at students entering a private university in Metropolitan Lima during 2020, the year in which the social confinement by COVID-19 began. The approach is based on primary sources; it is population-based, quantitative and exploratory in scope. The objective is to demonstrate that, despite the adverse context, users improved their proficiency in written communication skills. As a conclusion, it is identified that students who took tutorials passed the courses in a higher proportion than those who did not take the service, which had a positive impact on student satisfaction indicators and on the decrease in student dropout.

Keywords: virtual tutoring; written communication; COVID 19; Peruvian university; approval.

Resumo

Analisamos tutoriais virtuais para apoiar a melhoria das competências de comunicação escrita em cursos massivos e transversais em Humanidades, destinados a estudantes que ingressam numa universidade privada na Lima Metropolitana durante 2020, ano em que se iniciou o confinamento social pela COVID-19. A abordagem baseia-se em fontes primárias; é de base populacional, quantitativa e de âmbito exploratório. O objetivo é demonstrar que, apesar do contexto adverso, os utilizadores melhoraram a sua proficiência em competências de comunicação escrita. Como conclusão, identifica-se que os alunos que recorreram às tutorias obtiveram aprovação nas disciplinas numa proporção superior à dos que não recorreram ao serviço, o que teve um impacto positivo nos indicadores de satisfação dos alunos e na diminuição do abandono escolar.

Palavras-chave: tutoria virtual; comunicação escrita; COVID-19; universidade peruana; aprovação.

Recibido: 04/10/2023

Aceptado: 21/02/2024

Publicado: 30/06/2024

1. Introducción

En mayo del 2020, la prensa anunciaba que el Perú era el país que registraba más muertes por cada 100,000 habitantes en el mundo, debido a la pandemia por COVID-19 (Fowks, 2021), lo cual aumentó la brecha de pobreza y tuvo un impacto negativo en el desarrollo humano de sus habitantes (Huaman Fernández, 2021). En la educación superior, la cuarentena obligatoria, que se tomó como medida para evitar su propagación, generó nuevas formas de apoyo a los estudiantes. Este es el caso de las tutorías virtuales, aplicadas, sobre todo, a ingresantes de una universidad privada, tutorías que permitieron la disminución de la repitencia y deserción por causas académicas en ese contexto.

El impacto positivo de las tutorías, entendidas como guía y orientación personalizada, está documentado en el mundo y, en el Perú, en universidades públicas y privadas de Lima (Cruz Castro y Portocarrero Contreras, 2017) y provincias (Vilca Mamani y García Castro, 2021), desde hace más de veinte años (Alonso *et al.*, 2018; Gari y Rivera, 2003). Incluso se propone la tutoría inteligente (ITS), que usa la inteligencia artificial, en programas de enseñanza asistidos (Rodríguez Chávez, 2021). Se puede revisar su impacto regional y continental (Lobato Fraile y Guerra Bilbao, 2016; Sola Martínez y Moreno Ortiz, 2005), e, incluso, compararlo entre continentes (Di Vita *et al.*, 2021). Además, se revisan las modalidades en las que se ofrecen (Arbizu *et al.*, 2003) como a distancia (Núñez Naranjo, 2021) y las propuestas de apoyo a diversas disciplinas (Aguilar Salinas *et al.*, 2017; Benitez, 2018; Cruz Castro y Portocarrero Contreras, 2017; Guerra Martín y Borrallo Riego, 2018; Martínez Sánchez *et al.*, 2017). Por otro lado, al parecer, su uso ha sido exitoso en todas las etapas de formación académica desde el pregrado hasta el posgrado (Domínguez Fernández *et al.*, 2013; Gazca Herrera *et al.*, 2023; Hernández *et al.*, 2016; Villardón-Gallego y Yániz, 2013; Zheng *et al.*, 2020).

En la universidad privada de Lima que analizamos, estas tutorías son un apoyo académico personalizado de libre demanda para alumnos de Humanidades (con cursos transversales a todas las carreras) del primer y del segundo semestre académico, que desean mejorar su manejo de la competencia de comunicación escrita. Su impacto se mide por los resultados académicos de sus usuarios. Se observará su impacto en los niveles de retención, repitencia y deserción universitaria de la universidad analizada durante los ciclos 2020-I y 2020-II.

La información se ha estructurado considerando la vigencia de las tutorías y la propuesta virtual por causa de la emergencia sanitaria del 2020 en una universidad privada de Lima y su impacto

positivo en una población estudiantil focalizada en fortalecer la competencia de comunicación escrita sobre todo en ingresantes.

2. Marco referencial

En la universidad estudiada, las tutorías para cursos de Humanidades, que trabajan la competencia de comunicación escrita, se ofrecen para las carreras de las facultades de Ingeniería, Ciencias de la Salud, Comunicación, Derecho, Economía, Negocios Internacionales, Arquitectura, Diseño, Hotelería y Turismo o Artes Escénicas, entre otras. Salvo en Ciencias de la Salud, las secciones de Humanidades albergan alumnos de distintas carreras que las necesitan como requisito para otros cursos. El perfil académico de los ingresantes a universidades en el Perú está condicionado por los resultados de la prueba PISA para comprensión lectora, las modalidades de ingreso vigentes en universidades peruanas y el modelo educativo de la universidad estudiada. La población de la universidad que analizamos proviene mayormente de colegios privados de todo el país, sobre todo de Lima. El 2021 tuvo más de 82 228 matriculados, de los cuales 54 010 eran de pregrado y 5 214 eran estudiantes que trabajan. De ellos, 2 671 obtuvieron financiamiento externo. Los que reciben becas del Estado —como la Beca 18 de Pronabec— luego de cumplir los requisitos, logran notas superiores al promedio (Pronabec, 2015), de los cuales son los alumnos de Lima quienes muestran un mejor rendimiento que los alumnos de provincias (Grimaldi, 2015). Por ello, se infiere que estos últimos requieren más apoyo. Según el QS World University Rankings (2023), para universidades peruanas, elaborado por QS Quacquarelli Symonds, la universidad estudiada se ubica entre las cinco mejores del país. En el 2022 se situaba entre las que tenían pensiones más elevadas (*Perú 21*, 2022; *Sociedad LR*, 2022), lo que no impide que quienes carecen de recursos puedan acceder a ella, pues en el 2021 se ofrecieron 27 399 becas y descuentos para alumnos de pregrado regular.

En la prueba PISA (2022), participaron 690,000 estudiantes de 81 países, 38 de los cuales pertenecen a la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) (*El País*, 2023). Participaron 8,787 peruanos de 15 años que provenían de 337 instituciones educativas (73 % públicas y 27 % privadas). La prueba evaluó lectura, matemática, ciencia, educación financiera y pensamiento creativo. En lectura, el 50 % llegó al nivel 2 o superior; en Ciencias, el 47 %, y en Matemática, al 34 %. No se conocen resultados de las otras pruebas aún (*El Peruano*, 2023). Sin embargo, el Perú tiene el doble de estudiantes de bajo rendimiento que la media de países de la OCDE: 66 % en Matemática frente a 31 %, 50 % en Lectura ante 21 % y 53 % en Ciencias frente a 24 %. Apenas el 1 % obtuvo una puntuación de alto rendimiento en lectura (Agencia EFE, 2023). De ello, se deduce que la masa crítica de egresados de secundaria se sitúa debajo del promedio que recomiendan los estándares internacionales. En el país se usan, en general, dos modalidades de ingreso a las universidades: a) el examen de selección excluyente, competitivo, por vacantes, de las universidades públicas (como la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI), etc.), y b) una prueba diagnóstica que permite iniciar estudios con cursos remediales, como en la universidad que analizamos. Otras formas son el ingreso libre para primeros lugares o egresados del bachillerato internacional (Castro y Moreno, 2020).

El modelo educativo es determinante. La Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), por ejemplo, ofrece dos años iniciales en Estudios Generales de Letras o Ciencias (de acuerdo con la carrera elegida), cuyo modelo refuerza habilidades, ofrece nociones básicas y permite el discernimiento vocacional antes de la especialización. Otras universidades, como la que revisamos, intercalan cursos

generales transversales de Ciencias y Humanidades con los de carrera y proponen cursos remediales que ofrecen los departamentos de Ciencias y Humanidades desde el inicio. Además, se usa el modelo de aprendizaje por competencias, el cual considera que el perfil de egreso de los estudiantes debe ser congruente con las exigencias del ámbito laboral en el que se insertarán los egresados de una carrera (Obaya *et al.*, 2011) .

En nuestro país, los mejores servicios se ubican en la capital, por lo que el colegio de procedencia y/o el nivel socioeconómico para acceder a un buen operador de internet, un dispositivo electrónico y un entorno adecuado puede hacer la diferencia. Durante la pandemia, esta universidad implementó un sistema de préstamos de iPad a docentes y alumnos que continúa vigente, aunque en otras condiciones. Es evidente que identifica las falencias de su población y ofrece facilidades para paliarlas, entre ellas, las tutorías virtuales.

2.1. Las tutorías académicas

El Estado peruano, mediante el Decreto Supremo N.º 041-2022-PCM, desde el 1 de mayo del 2020, determinó el distanciamiento social obligatorio para evitar el contagio y, por consiguiente, la clausura de las instituciones educativas. Por ello, los cursos y tutorías fueron virtuales. Las tutorías académicas que analizamos refuerzan la competencia de comunicación escrita en el nivel 1 (básico), que se entiende como la capacidad para construir mensajes con contenido relevante, argumentos sólidos y claramente conectados adecuados a diversos propósitos y audiencia. En nivel novato, el producto puede presentar errores, pero debe ser inteligible en esencia (rúbrica de cursos). Se ofertan para cursos de Lenguaje, de Ética y Seminario, para la competencia mencionada. Son personalizadas, remediales, como entrevistas, sobre temas previamente tratados en clase. No son novedad en las instituciones educativas a nivel global desde hace años (Flores Buils *et al.*, 2012). Las ofertas pueden diferir en la modalidad y el rol del tutor, pero los usuarios suelen tener una percepción positiva de ellas (Alonso *et al.*, 2018; Angulo, 2021; Cao *et al.*, 2021) y, en ocasiones, hasta solicitan su implementación (Rivera Heredia y Méndez Puga, 2021). Las tutorías académicas impactan favorablemente en índices de retención y satisfacción estudiantil (Magaña Echeverría *et al.*, 2015; León *et al.*, 2016; Santangelo, 2016; Guerrero Bocanegra y Tigrero Vaca, 2020; Paredes *et al.*, 2022); sobre todo, en ingresantes (Clerici y Silvina Lucca, 2020). Se valora su didáctica y su capacidad para orientar (Amor Almedina, 2012). Además, suelen mejorar los índices de aprobación (Argüelles *et al.*, 2013; Vera García, 2017) y disminuyen la deserción (Orlandoni *et al.*, 2017; Manuel Benites, 2020).

La universidad estudiada usó estas tutorías desde sus inicios y durante la pandemia en formato virtual con éxito, aunque la virtualidad en educación no deja de ser un tema polémico (Fagundes Freire *et al.*, 2014; Estrada Araoz *et al.*, 2022). Su radio de acción es amplio, versátil y flexible, pues deben adaptarse a las necesidades del usuario. Se consignan en diversas modalidades (Lázaro Martínez, 2008; Mercado Vargas, 2011) y se discute cómo incluirlas en la práctica docente (Aguilera García, 2019). Sus funciones son múltiples y variadas (Lázaro Martínez, 1997). Su acción, para algunos, se remonta a la Edad Media (Hernández Franco y Torres Lucas, 2006), lo cual contrasta con su vigencia en el siglo XXI, por ejemplo, para la adopción del crédito europeo que se considera altamente tutorizado (Boronat Mundina *et al.*, 2005). La red de universidades jesuitas las ofrece como un servicio en distintos niveles como se propone en el Sistema Universitario Jesuita (SUJ). (Sistema universitario jesuita SUJ, 2022)

¿Qué garantiza su impacto? No solo apoyan la formación académica, sino que enfatizan la optimización del desempeño y del éxito (Hernández Marín *et al.*, 2017). Exigen una cuidadosa planificación, seguimiento y evaluación (Casado Muñoz *et al.*, 2014) orientada a mejorar la calidad de la enseñanza (Álvarez Rojo, 2000) que disminuye el índice de reprobados (Argüelles *et al.*, 2013) y evita el riesgo de la deserción estudiantil (Manuel Benites, 2020). Asimismo, impiden el abandono de materias, sobre todo en los primeros tres niveles de enseñanza (Guzmán Ruiz *et al.*, 2009), y fortalecen el estudio y la realización de trabajos académicos (Seara *et al.*, 2010). Su uso reiterado incrementa en más del doble las posibilidades de aprobar, sobre todo de un ingresante o de quien reprueba un curso por primera vez (Orlandoni *et al.*, 2017).

2.2. Los resultados de las tutorías virtuales y el perfil de quienes las imparten

Su discusión se remonta a la década de los 80 y se difundieron en pandemia por el denominado aprendizaje remoto de emergencia (Martin *et al.*, 2023). Las tutorías virtuales son más eficaces que las presenciales (García López *et al.*, 2012) para un perfil definido del solicitante (Torres Cuevas, 2012). Atienden necesidades específicas, como falta de tiempo o la compatibilidad con tareas extracurriculares (Martínez Clares *et al.*, 2016). Algunos indicaban hace 10 años que su implementación era inevitable, pues había que adaptarse a las nuevas tecnologías (Giner Manso, 2013); para otros fueron indispensables para enfrentar la emergencia sanitaria en educación (Angulo Moreno y Urbina Barrera, 2021).

Entre las fortalezas de quienes las imparten, además de la personalización y la resolución de dudas académicas, se insiste en la cercanía con el docente y, entre las dificultades, están su disponibilidad limitada y la rigidez de los horarios de atención (Martínez Clares *et al.*, 2016). En la universidad estudiada, las brindan tutores (predocentes contratados para ese fin) en un horario amplio. Se definen como “ayuda” (Lázaro Martínez, 2008) y se indica que la confianza y la comunicación son las claves de su éxito (López Gómez, 2016). Demostraremos que la asistencia frecuente es un predictor de aprobación y la fidelización al servicio una muestra de satisfacción.

Para algunos, las tutorías son una actividad de responsabilidad social y hasta una exigencia (Valles Ruiz *et al.*, 2012). En este caso, son gratuitas y de libre disponibilidad para cursos definidos. Se programaron de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 9:00 p. m. y los sábados de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. en salas virtuales (con entre 4 y 6 cubículos virtuales activos en cada uno de los cuatro campus). En cuanto a su idoneidad, los tutores impulsan un cambio en el modo de entender la labor docente (García Nieto, 2008; Romo López, 2004). De ellos, se destaca la especialización, la empatía, la capacidad de comprensión, el conocimiento de los aspectos consultados y el trabajo colaborativo. Se incide en la complejidad de ese rol y los recursos para desempeñarlo. No todos son aptos para la tarea (Sobrado Fernández, 2007). Además, se reflexiona sobre su promoción (Klug y Peralta, 2019). En este caso, se cuenta con bachilleres y licenciados en Lenguaje, Educación, Comunicaciones o afines que deben absolver dudas de los estudiantes en relación con el contenido de las clases de cursos de Humanidades para los que se ofrece el servicio, brindar asesorías puntuales de lenguaje para realizar trabajos en cursos de las líneas de Seminario y Ética como apoyo para el proceso de enseñanza-aprendizaje. No reemplazan las clases no asistidas, ni desarrollan tareas complejas.

Su labor es especializada, remedial y preventiva. Son capacitados y evaluados, y suelen ser asistentes de cursos de Lenguaje, por lo que conocen los problemas de sus estudiantes. Suelen ser promovidos si aplican a una plaza en los concursos para docentes del departamento.

3. Metodología

La investigación tiene alcance exploratorio, transversal y estratificado. El enfoque es cuantitativo y las fuentes son primarias. Se asocia la variable de asistencia, con el índice de aprobación de matriculados en ocho asignaturas de Humanidades de nivel pregrado regular, del primer y segundo ciclo de carrera que trabajaron la competencia de comunicación escrita durante los periodos académicos 2020-1 y 2020-2 en una universidad privada de Lima. La base de Registros Académicos presenta a los alumnos en el periodo señalado; la base de Asistencia proviene del registro automatizado que administra regularmente el departamento que administra el servicio.

4. Análisis

Durante la pandemia, en particular en el año 2020, el servicio fue virtual. En esta investigación, se medirá su impacto en la aprobación de los usuarios.

Se atendieron los siguientes cursos de la línea de Lenguaje: Nivelación de Lenguaje (nivel 0), Comprensión y Producción de Lenguaje 1 y Comunicación (nivel 1), Comprensión y Producción de Lenguaje 2 (nivel 2); de la línea de Seminario, Fundamentos de Investigación Académica, Seminario de Investigación Académica 1 (nivel 1) y Seminario Integrado de Investigación (nivel 2), y de la línea de Ética, Ética y Ciudadanía (nivel 1). Se ofrecieron 22 salas virtuales en 4 campus (70 horas a la semana para cada una). Se ofertó un mínimo de 1 320 horas semanales por cubículo. Cada profesor pudo atender entre 1 y 3 estudiantes, por lo que la atención fluctuaba entre 1 320 y 3 960 estudiantes por semana. Se atendieron hasta tres por sesión de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 9:00 p. m y los sábados de 9:00 a. m. a 1:00 p. m., durante quince semanas para cada ciclo lectivo. El total de horas ofertadas el 2020 por semana fue el siguiente:

Tabla 1
Total de horas ofertadas en los ciclos 2020-1 y 2020-2

Horas ofertadas por semana	ciclo		Total
	2020-1	2020-2	
Total	15679	17120	32799
1	131	52	183
2	442	1340	1782
3	848	1342	2190
4	1327	1342	2669
5	1330	1342	2672
6	1173	1342	2515
7	1332	1342	2674
9	1332	1340	2672
10	1332	1342	2674
11	1334	1342	2676
12	1335	1338	2673
13	1335	1340	2675
14	1335	974	2309
15	1093	1342	2435

Nota. Base de tutorías.

Entre las limitaciones del servicio se puede mencionar que el número de cubículos por cada campus es variable: en 3 de ellos se dispone de 6, mientras que en uno hay solo 4. Los horarios de los cursos condicionan el servicio, pues suele reservarse en horarios cercanos a horas de clase, salvo urgencias, lo que podría restarle flexibilidad a la oferta (Martínez Clares *et al.*, 2016).

A continuación, se muestra el número de alumnos matriculados por curso durante los ciclos 2020-1 y 2020-2.

Tabla 2

Cantidad de alumnos matriculados por curso en ciclos 2020-1 y 2020-2

Curso	Total de matriculados 2020-1	Total de matriculados 2020-2
Total	24052	18667
Comprensión y Producción de Lenguaje 1	7044	4114
Comprensión y Producción de Lenguaje 2	3420	4385
Comunicación	325	609
Ética y Ciudadanía	7223	4778
Fundamentos de Investigación Académica	1386	926
Nivelación de Lenguaje	1289	404
Seminario de Investigación Académica I	2404	2485
Seminario Integrado de Investigación	961	966

Nota. Base de tutorías.

Los cursos de la Tabla 2 pertenecen a Lenguaje, Ética y ciudadanía, y Seminario, que de manera directa o indirecta trabajan la competencia de comunicación escrita durante el primer y/o segundo ciclo de carrera. Se reservan horarios en una plataforma que registra un código, selecciona curso, día, hora y sala. Con la conformidad, se le envía al admitido, por correo institucional, un enlace para iniciar la sesión.

Cabe mencionar los criterios de inclusión: asistir en una ocasión por lo menos en uno o más cursos. En cuanto a los criterios de exclusión, se dejan fuera a los que reservaron, pero no asistieron, y a los de Seminario de Investigación Académica 2 (nivel superior al segundo ciclo). Se considerará si el curso se reprueba por primera, segunda o tercera vez (en estas dos últimas veces, los alumnos son vulnerables o están en riesgo). La modalidad de ingreso completa el perfil del usuario. Los usuarios de pregrado tienen entre 16 y 18 años; la mayoría proviene de colegios privados de nivel socioeconómico alto y medio alto de Lima y provincias.

En suma, 3 234 alumnos tomaron el servicio en el 2020-1 y 3 743 alumnos en el 2020-2. Cabe notar que se aprueba con 13 de nota, se desaprueba con menos de 13 y un estudiante puede retirarse. El desaprobado puede matricularse hasta tres veces en un curso antes de solicitar la carta de permanencia. Los datos se tomaron de los reportes semanales del sistema de registro virtual. La situación de aprobación se obtuvo de Registros Académicos.

4.1. Resultados por semestre académico focalizado y discusión

4.1.1. Resultados del ciclo 2020-1

Según la Tabla 3, 24,052 alumnos se matricularon en ocho cursos de Humanidades en el 2020-1. De ellos, el 80,01 % aprobó, el 8,69 % desaprobó y el 11,29 % se retiró. Se retiraron más en Nivelación de Lenguaje y Ética y Ciudadanía. Los mayores niveles de desaprobación se dieron en Nivelación de Lenguaje y Comunicación para Ciencias de la Salud.

Tabla 3

Aprobación general de estudiantes matriculados en el ciclo 2020-1

Curso	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de retirados	% de retirados	Total
Total	19245	80.01%	2091	8.69%	2716	11.29%	24052
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN DE LENGUAJE I	5511	78.24%	684	9.71%	849	12.05%	7044
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN DE LENGUAJE II	2815	82.31%	253	7.40%	352	10.29%	3420
COMUNICACIÓN	234	72.00%	45	13.85%	46	14.15%	325
ÉTICA Y CIUDADANÍA	5652	78.25%	728	10.08%	843	11.67%	7223
FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA	1235	89.11%	27	1.95%	124	8.95%	1386
NIVELACIÓN DE LENGUAJE	832	64.55%	238	18.46%	219	16.99%	1289
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA I	2140	89.02%	94	3.91%	170	7.07%	2404
SEMINARIO INTEGRADO DE INVESTIGACIÓN	826	85.95%	22	2.29%	113	11.76%	961

Nota. Base de tutorías.

De los 3,234 alumnos, el 95,15 % aprobó, el 3,00 % desaprobó y el 1,86 % se retiró. El curso de Seminario Integrado de Investigación tuvo casi un 86 % de aprobación, seguido de Fundamentos de Investigación Académica con 89,11 %. En Nivelación de Lenguaje, se obtuvo 64,55 % de aprobación, y en Comunicación, 72 %.

Tabla 4

Aprobación de estudiantes que asistieron a tutoría el 2020-1

Curso	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de retirados	% de retirados	Total
Total general	3077	95.15%	97	3.00%	60	1.86%	3234
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN DE LENGUAJE I	1827	94.61%	59	3.06%	45	2.33%	1931
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN DE LENGUAJE II	739	97.36%	13	1.71%	7	0.92%	759
COMUNICACIÓN	94	87.85%	10	9.35%	3	2.80%	107
ÉTICA Y CIUDADANÍA	5	100.00%		0.00%			5
FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA	93	97.89%		0.00%	2	2.11%	95
NIVELACIÓN DE LENGUAJE	175	91.15%	14	7.29%	3	1.56%	192
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA I	125	99.21%	1	0.79%			126
SEMINARIO INTEGRADO DE INVESTIGACIÓN	19	100.00%					19

Según la Tabla 4, el 95 % aprobó, más que el porcentaje de aprobación regular (Tabla 5). El curso de Seminario de Investigación Académica I tuvo más del 99 % de aprobados y Comprensión y Producción de Lenguaje II, más del 97 % de aprobados, un quinto de los matriculados en ese periodo.

Tabla 5
Aprobación de estudiantes que no asistieron a tutorías el 2020-1

Curso	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de retirados	% de retirados	Total
Total general	16651	78.02%	1998	9.36%	2693	12.62%	21342
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN DE LENGUAJE I	3684	72.05%	625	12.22%	804	15.72%	5113
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN DE LENGUAJE II	2076	78.02%	240	9.02%	345	12.97%	2661
COMUNICACIÓN	140	64.22%	35	16.06%	43	19.72%	218
ÉTICA Y CIUDADANÍA	5647	78.23%	728	10.09%	843	11.68%	7218
FUNDAMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA	1142	88.46%	27	2.09%	122	9.45%	1291
NIVELACIÓN DE LENGUAJE	657	59.89%	224	20.42%	216	19.69%	1097
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA I	2015	88.45%	93	4.08%	170	7.46%	2278
SEMINARIO INTEGRADO DE INVESTIGACIÓN	807	85.67%	22	2.34%	113	12.00%	942

Si se compara la Tabla 3 con la Tabla 5, el porcentaje general de aprobación es poco más del 78 % (la diferencia es de más del 17 %, 8 % por debajo del porcentaje general de la Tabla 3). Los porcentajes de desaprobación y retiro son menores a 2 % y 3 %, respectivamente, y comparados con la aprobación general y los que no asistieron, difieren en poco más de 1 % (Tabla 3 y Tabla 5). Por tanto, las tutorías son un indicador de aprobación. Los que reprueban el curso por primera vez las solicitan más, pese a que a “bicas” y “tricas” se les invita con frecuencia. El interés por el servicio disminuye conforme aumenta la repitencia (Tabla 6).

Tabla 6
Veces que se asistieron a tutorías según número de veces que se reprobó el curso en el 2020-1

Curso por vez que asistieron a tutorías	1	2	3	4	Total
Total general	2975	232	27	2	3234
Comprensión y Producción de Lenguaje 1	1858	152	13		2023
De 10 veces a más	155 (45-10)	35 (31-10)			
Entre 1 y 9 veces	1703 (9-1)	117 (9-1)	13 (4-1)		
Comprensión y Producción de Lenguaje 2	628	26	10	1	664
De 10 veces a más	119 (55-10)	1 (12)	1 (10)	1 (12)	
Entre 1 y 9 veces	509 (9-1)	25 (9-1)	9 (5-1)		
Comunicación	101	5	1		107
De 10 veces a más	9 (29-13)				
Entre 1 y 9 veces	92 (9-1)	5 (7-1)	1 (1)		

Curso por vez que asistieron a tutorías	1	2	3	4	Total
Ética y Ciudadanía	5				5
De 10 veces a más					
Entre 1 y 9 veces	5 (2-1)				
Fundamentos de Investigación Académica	93	2			95
De 10 veces a más	13 (38-10)				
Entre 1 y 9 veces	80 (9-1)	2 (3-1)			
Nivelación de Lenguaje	151	40	3	1	194
De 10 veces a más	3 (20-10)	11 (21-10)			
Entre 1 y 9 veces	148 (8-1)	29 (8-1)	3 (1)	1 (3)	
Seminario de Investigación Académica I	121	6			127
De 10 veces a más	1 (14)				
Entre 1 y 9 veces	120 (9-1)	6 (5-1)			
Seminario Integrado de Investigación	18	1			19
De 10 veces a más					
entre 1 y 9 veces	18 (9-1)	1 (1)			

Nota. Entre paréntesis se encuentra el rango de veces o veces que los estudiantes señalados en el casillero fuera del paréntesis asistieron a tutorías según el curso, y el rango establecido por vez que reprobaron el curso.

Según la Tabla 6, un usuario de Comprensión y Producción de Lenguaje 2 (CPL2) las usó 55 veces. Los cursos de Nivelación de Lenguaje y Comunicación, con más desaprobados, muestran asistencias debajo de 8 y 9 veces, respectivamente. Tuvieron poco uso las tutorías de Ética y Ciudadanía y Seminario Integrado de Investigación. En Comprensión y Producción de Lenguaje 1 (CPL1), 155 alumnos las usaron entre 10 y 45 veces. En Fundamentos de Investigación Académica, 13 entre 10 y 38 veces. Se evidencia que se requieren más de una vez en proporción elevada.

En paralelo, según la Tabla 7, el 37,91 % asistió en no más de una oportunidad, lo que debe investigarse. La media de asistencia bordea las cuatro oportunidades.

Tabla 7

Número de veces que asistieron a tutoría en el ciclo 2020-1

Bloques de asistencia	Rangos de asistencia a tutorías	Porcentaje	No. de alumnos
Total			3234
Bloque 1	55	0.03%	1
Bloque 2	40-45	0.12%	4
Bloque 3	30-39	0.31%	10
Bloque 4	20-29	1.42%	46
Bloque 5	10-19	7.36%	238
Bloque 6	2-9	52.84%	1709
Bloque 7	1	37.91%	1226
Promedio de asistencia	3.97		

Según la Tabla 8, la insistencia aumenta la posibilidad de aprobar. Un número mínimo de desaprobados las tomó 9 veces o menos. Solo el 4,8 % de estos desaprobó o se retiró. Las posibilidades de desaprobación o retirarse disminuyen, según la asignatura, desde la cuarta asistencia. Los retiros pueden darse por causas diversas (Navarro, 2003; Vidal Chica, 2023), sobre todo en pandemia.

Tabla 8

Número de veces que asistieron a tutoría por condición de aprobación el 2020-1

Cursos / Veces que asistieron a tutoría	Aprobado	Desaprobado	Retirado	Total
Total general	3059	115	60	3234
Comprensión y Producción de Lenguaje 1	1906	59	45	2010
De 10 veces a más	155 (45-10)			
Entre 1 y 9 veces	1751 (9-1)	59 (7-1)	45 (7-1)	
Comprensión y Producción de Lenguaje 2	634	31	7	672
De 10 veces a más	107 (55-10)			
Entre 1 y 9 veces	527 (9-1)	31 (9-1)	7 (8-1)	
Comunicación	94	10	3	107
De 10 veces a más	9 (29-13)			
Entre 1 y 9 veces	85 (8-1)	10 (6-1)	3 (5-1)	
Ética y Ciudadanía	5			5
De 10 veces a más				
Entre 1 y 9 veces	5 (2-1)			
Fundamentos de Investigación Académica	93		2	95
De 10 veces a más	13 (38-10)		2 (1)	
Entre 1 y 9 veces	80 (9-1)			
Nivelación de Lenguaje	177	14	3	194
De 10 veces a más	14 (21-10)			
Entre 1 y 9 veces	163 (8-1)	14 (3-1)	3 (6-1)	
Seminario de Investigación Académica I	131	1		132
De 10 veces a más	1 (14)			
Entre 1 y 9 veces	130 (9-1)	1 (1)		
Seminario Integrado de Investigación	19			19
De 10 veces a más				
entre 1 y 9 veces	19 (9-1)			

Nota. Entre paréntesis se muestra el rango o las veces que los estudiantes señalados en el casillero fuera del paréntesis asistieron a tutorías según el curso y rango establecido por condición de aprobación.

En cuanto al tipo de ingreso, los de selección preferente (primeros puestos en secundaria) aprobaron en un 96,49 %, en tanto que los becados de Pronabec, que son primeros puestos en sus colegios, aprobaron en el 100 % de casos. Ese grupo presenta características definidas en su actitud (Pronabec, 2015) y la necesidad de cubrir carencias de la formación previa que evidencian los resultados del Perú en la prueba PISA.

Tabla 9

Tipo de ingreso por situación de aprobación de estudiantes que asistieron a tutoría el 2020-1

Tipo de ingreso	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de retirados	% de retirados	Total
Total general	3077	95.15%	97	3.00%	60	1.86%	3234
SELECCIÓN PREFERENTE	1512	96.49%	23	1.47%	32	2.04%	1567
EVALUACION INTEGRAL	1015	91.52%	69	6.22%	25	2.25%	1109
BECAS PRONABEC	380	100.00%					380
TRASLADOS	45	100.00%					45
GENERAL	27	87.10%	2	6.45%	2	6.45%	31
BECAS HIJO DE DOCENTES	25	100.00%					25
EXONER.GRADO TITULO	17	100.00%					17
SELECCIÓN PREFERENTE ARIZONA	14	100.00%					14
ADP REGULAR	12	100.00%					12
OTROS	30	88.24%	3	8.82%	1	2.94%	34

En cuanto a la aprobación, de acuerdo a la vez que se reprueba la materia, de la Tabla 10, el 58,34 % de Nivelación de Lenguaje, el 68 % de Comunicación y el 69,29 % de Ética y Ciudadanía aprobaron. Resultados similares se observan para la desaprobación y el retiro. La aprobación de alumnos en segunda o tercera vez es análoga.

La Tabla 11 muestra la aprobación de usuarios por vez que reprobaron el curso. En Nivelación de Lenguaje, el 18 % tomó las tutorías y las aprobó. La aprobación ascendió a casi 72 %, 14 % más que en la Tabla 10. Es semejante a Comunicación, con 83,18 %, mientras que en CPL2 hubo un 18 % de diferencia entre la aprobación general y la de los usuarios.

Tabla 10
Aprobación general por vez que reprobaron el curso en el 2020-1

Curso	1		2		3		4		Total														
	No. de aprobados	% de desaprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados															
Total general	17626	73.28%	1860	7.73%	2277	9.47%	1313	5.46%	230	0.96%	249	1.04%	295	1.23%	1	0.00%	189	0.79%	11	0.05%	1	0.00%	24052
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN de LENGUAJE I	5196	73.76%	638	9.06%	751	10.66%	252	3.58%	46	0.65%	47	0.67%	63	0.89%			51	0.72%					7044
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN de LENGUAJE II	2573	75.23%	198	5.79%	270	7.89%	204	5.96%	55	1.61%	48	1.40%	33	0.96%			34	0.99%	5	0.15%			3420
COMUNICACIÓN	221	68.00%	42	12.92%	43	13.23%	12	3.69%	3	0.92%	1	0.31%	1	0.31%			2	0.62%					325
ÉTICA Y CIUDADANÍA	5005	69.29%	633	8.76%	661	9.15%	501	6.94%	95	1.32%	101	1.40%	142	1.97%			81	1.12%	4	0.06%			7223
FUNDAMENTOS de LA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA	1150	82.97%	25	1.80%	115	8.30%	79	5.70%	2	0.14%	8	0.58%	6	0.43%			1	0.07%					1386
NIVELACIÓN de LENGUAJE	752	58.34%	224	17.38%	198	15.36%	53	4.11%	13	1.01%	11	0.85%	25	1.94%	1	0.08%	9	0.70%	2	0.16%	1	0.08%	1289
SEMINARIO de INVESTIGACIÓN ACADÉMICA I	1973	82.07%	79	3.29%	141	5.87%	146	6.07%	15	0.62%	22	0.92%	21	0.87%			7	0.29%					2404
SEMINARIO INTEGRADO de INVESTIGACIÓN	756	78.67%	21	2.19%	98	10.20%	66	6.87%	1	0.10%	11	1.14%	4	0.42%			4	0.42%					961

Elaboración propia

Tabla 11
Aprobación de asistentes a tutorías por vez que reprobaron un curso en el 2020-1

Curso	1		2		3		4		Total															
	No. de aprobados	% de desaprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados																
Total general	2842	87.88%	84	2.60%	51	1.58%	212	6.56%	13	0.40%	3	0.09%	21	0.65%	6	0.19%	2	0.06%					3234	
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN de LENGUAJE I	1674	86.69%	51	2.64%	43	2.23%	141	7.30%	8	0.41%	1	0.05%	12	0.62%	1	0.05%							1931	
COMPRESIÓN Y PRODUCCIÓN de LENGUAJE II	708	93.28%	12	1.58%	3	0.40%	24	3.16%	1	0.13%			6	0.79%	4	0.53%	1	0.13%					759	
COMUNICACIÓN	89	83.18%	9	8.41%	3	2.80%	4	3.74%	1	0.93%			1	0.93%									107	
ÉTICA Y CIUDADANÍA	5	100.00%																						5
FUNDAMENTOS de LA INVESTIGACIÓN ACADÉMICA	91	95.79%			2	2.11%	2	2.11%																95
NIVELACIÓN de LENGUAJE	138	71.88%	11	5.73%			34	17.71%	3	1.56%	2	1.04%	2	1.04%	1	0.52%	1	0.52%					192	
SEMINARIO de INVESTIGACIÓN ACADÉMICA I	119	94.44%	1	0.79%			6	4.76%					1	0.79%									126	
SEMINARIO INTEGRADO de INVESTIGACIÓN	18	94.74%					1	5.26%															19	

Base de tutorías - Elaboración propia

4.1.2. Resultados del ciclo 2022-2

La Tabla 12 registra 18 667 estudiantes en los ocho cursos de Humanidades analizados. De ellos, aprobó el 87,58 %, el 7,84 % desaprobó y el 4,59 % se retiró.

Tabla 12
Aprobación general de estudiantes el 2020-2

Curso	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de retirados	% de retirados	Total
Total general	16348	87.58%	1463	7.84%	856	4.59%	18667
Comprensión y Producción de Lenguaje I	3482	84.64%	418	10.16%	214	5.20%	4114
Comprensión y Producción de Lenguaje II	3802	86.70%	392	8.94%	191	4.36%	4385
Comunicación	508	83.42%	65	10.67%	36	5.91%	609
Ética y Ciudadanía	4170	87.28%	384	8.04%	224	4.69%	4778
Fundamentos de la Investigación Académica	884	95.46%	15	1.62%	27	2.92%	926
Nivelación de Lenguaje	313	77.48%	60	14.85%	31	7.67%	404
Seminario de Investigación Académica I	2313	93.08%	99	3.98%	73	2.94%	2485
Seminario Integrado de Investigación	876	90.68%	30	3.11%	60	6.21%	966

Según la Tabla 12, el 20 % de matriculados en el 2020-2 asistió. De ellos, el 87,58 % aprobó, el 7,84 % desaprobó y el 4,59 % se retiró. En Fundamentos de Investigación Académica, asistió el 95,46 %; en Seminario de Investigación Académica 1, el 93,08 %, y en Seminario Integrado de Investigación, el 90,68 %. Es similar en ambos semestres. Los resultados más bajos son de Nivelación de Lenguaje con el 77,48 % y Comunicación con el 83,42 %. El porcentaje de aprobación general está siete puntos por encima del semestre anterior.

La Tabla 13 muestra que el 100 % de usuarios de Fundamentos de Investigación Académica aprobó. Le siguen Seminario de Investigación Académica 1 con el 97,88 % y CPL2 con el 96,85 %. El curso de Nivelación de Lenguaje tuvo un alto nivel de desaprobación, 11,70 %, pese al apoyo recibido y la relativa asistencia.

Tabla 13
Aprobación de estudiantes que asistieron a tutoría el 2020-2

Curso	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de retirados	% de retirados	Total
Total	3572	95.43%	127	3.39%	44	1.18%	3743
Comprensión y Producción de Lenguaje I	1746	94.84%	65	3.53%	30	1.63%	1841
Comprensión y Producción de Lenguaje II	1045	96.85%	27	2.50%	7	0.65%	1079
Comunicación	184	91.09%	15	7.43%	3	1.49%	202
Ética y Ciudadanía	111	97.37%	2	1.75%	1	0.88%	114
Fundamentos de la Investigación Académica	65	100.00%		0.00%		0.00%	65
Nivelación de Lenguaje	82	87.23%	11	11.70%	1	1.06%	94
Seminario de Investigación Académica I	277	97.88%	5	1.77%	1	0.35%	283
Seminario Integrado de Investigación	62	95.38%	2	3.08%	1	1.54%	65

Tabla 14

Aprobación de estudiantes que no asistieron a tutorías el 2020-2

Curso	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de retirados	% de retirados	Total
Total	12776	85.61%	1336	8.95%	812	5.44%	14924
Comprensión y Producción de Lenguaje I	1736	76.37%	353	15.53%	184	8.10%	2273
Comprensión y Producción de Lenguaje II	2757	83.39%	365	11.04%	184	5.57%	3306
Comunicación	324	79.61%	50	12.29%	33	8.11%	407
Ética y Ciudadanía	4059	87.03%	382	8.19%	223	4.78%	4664
Fundamentos de la Investigación Académica	819	95.12%	15	1.74%	27	3.14%	861
Nivelación de Lenguaje	231	74.52%	49	15.81%	30	9.68%	310
Seminario de Investigación Académica I	2036	92.46%	94	4.27%	72	3.27%	2202
Seminario Integrado de Investigación	814	90.34%	28	3.11%	59	6.55%	901

La asistencia determina el incremento de aprobados. Comparando los índices de aprobación de los que no asistieron con los usuarios, en Nivelación de Lenguaje se registra el 74,52 % frente al 87,23 %; en Comunicación, el 79,61 % frente al 91,09 %; y en CPL1, el 76,37 % ante el 94,84 %. El contraste sobrepasa los diez puntos porcentuales más de una vez. Los niveles de aprobación general en Nivelación de Lenguaje, Comunicación y CPL1 disminuyeron para los no usuarios. Los tres cursos tienen 15,81 %, 12,29 % y 15,53 % de desaprobados para no interesados frente al 14,85 %, 10,67 % y 10,16 % de aprobación general.

Tabla 15

Número de veces que asistieron a tutoría según número de veces que reprobaron el curso en el 2020-2

Curso por vez que asistieron a tutorías	1	2	3	Total
Total general	3522	203	18	3743
Comprensión y Producción de Lenguaje 1	1720	111	10	1841
De 10 veces a más	180 (50-10)	14 (26-10)		
Entre 1 y 9 veces	1535 (9-1)	97 (9-1)	10 (2-1)	
Comprensión y Producción de Lenguaje 2	1062	13	6	1081
De 10 veces a más	117 (53-10)		2 (16-15)	
Entre 1 y 9 veces	945 (9-1)	13 (9-1)	4 (8-1)	
COMUNICACIÓN	197	2	1	200
De 10 veces a más	12 (19-10)			
Entre 1 y 9 veces	185 (9-1)	2 (9-1)	1 (9-1)	
ÉTICA Y CIUDADANÍA	84	28		112
De 10 veces a más	1 (44)	5 (34-10)		
Entre 1 y 9 veces	83 (9-1)	23 (9-1)		
FUNDAMENTOS DE INV. ACAD	64	1		65
De 10 veces a más	2 (13-10)			
Entre 1 y 9 veces	62 (9-1)	1 (2)		
NIVELACIÓN DE LENGUAJE	56	37	1	94
De 10 veces a más	3 (11-10)	7 (19-10)		
Entre 1 y 9 veces	53 (9-1)	30 (9-1)	1 (7)	
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA I	274	10		284
De 10 veces a más	17 (71-10)			
Entre 1 y 9 veces	257 (9-1)	10 (4-1)		
SEMINARIO INTEGRADO DE INVESTIGACIÓN	65	1		66
De 10 veces a más	3 (18-10)			
Entre 1 y 9 veces	60 (9-1)	1 (1)		

Su uso es frecuente en quienes reprobaron un curso por primera vez: 221 alumnos las tomaron entre 10 y 71 veces en el 2020-2. Un no repitente del curso de Seminario de Investigación Académica I asistió más a tutorías que a clases (Tabla 15). En CPL1, 180 alumnos las usaron entre 10 y 50 veces por semestre, mientras que, en CPL2, 117 las tomaron entre 10 y 53 veces.

Tabla 16
Número de veces que asistieron a tutoría el 2020-2

Bloques de asistencia	Rangos de asistencia a tutorías	Porcentaje	No. de alumnos
Total			3743
Bloque 1	71	0.03%	1
Bloque 2	50-59	0.13%	5
Bloque 3	40-48	0.13%	5
Bloque 4	30-39	0.51%	19
Bloque 5	20-28	1.10%	41
Bloque 6	10-19	7.85%	294
Bloque 7	2-9	56.72%	2123
Bloque 8	1	33.53%	1255
Promedio de asistencia	4.2		

La Tabla 16 muestra la solicitud reiterada del servicio, por lo que se deduce que se requiere con asiduidad. Más del 50 % accede más de dos veces, y un 33,53 %, solo una vez. Como en el 2020-1, se debe profundizar en las causas.

Tabla 17
Número de veces que asistieron a tutoría por condición de aprobación de curso el 2020-2

Curso por número de veces que asistieron a tutoría	Aprobado	Desaprobado	Retirado	Total
Total general	3574	125	44	3743
Comprensión y Producción de Lenguaje 1	1746	64	31	1841
De 10 veces a más	198 (50-10)			
Entre 1 y 9 veces	1548 (9-1)	64 (9-1)	31 (8-1)	
Comprensión y Producción de Lenguaje 2	1047	27	7	1081
De 10 veces a más	116 (53-10)	1 (12)		
Entre 1 y 9 veces	931 (9-1)	26 (4-1)	7 (7-1)	
COMUNICACIÓN	183	14	3	200
De 10 veces a más	12 (19-10)			
Entre 1 y 9 veces	171 (9-1)	14 (9-1)	3 (2-1)	
ÉTICA Y CIUDADANÍA	110	2		112
De 10 veces a más	6 (44)			
Entre 1 y 9 veces	104 (9-1)	2 (3-2)		
FUNDAMENTOS DE INV. ACAD	65			65
De 10 veces a más	2 (13-10)			
Entre 1 y 9 veces	63 (9-1)			
NIVELACIÓN DE LENGUAJE	82	11	1	94
De 10 veces a más	8 (19-10)	2 (10)		

Entre 1 y 9 veces	74 (9-1)	9 (7-1)	1 (3)	
SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN ACADÉMICA I	278	5	1	284
De 10 veces a más	17 (71-10)			
Entre 1 y 9 veces	261 (9-1)	5 (1)	1 (2)	
SEMINARIO INTEGRADO DE INVESTIGACIÓN	63	2	1	66
De 10 veces a más	3 (18-10)			
entre 1 y 9 veces	60 (9-1)	2 (5-1)	1 (1)	

La reiteración incide en la aprobación. En el 2020-2, nadie que usara las tutorías más de 12 veces desaprobó o se retiró. En tres casos, quienes las usaron entre 10 y 12 veces desaprobaron. Aunque 38 que las usaron entre 1 y 8 veces se retiraron, ello pudo deberse a causas extraacadémicas, que deben analizarse por caso.

Tabla 18

Tipo de ingreso por situación de aprobación de estudiantes que asistieron a tutoría el 2020-2

Tipo de ingreso	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobados	% de desaprobados	No. de retirados	% de retirados	Total
Total general	3572	95.43%	127	3.39%	44	1.18%	3743
SELECCIÓN PREFERENTE	1508	96.85%	35	2.25%	14	0.90%	1557
EVALUACIÓN INTEGRAL	931	91.36%	72	7.07%	16	1.57%	1019
BECAS PRONABEC	866	98.19%	11	1.25%	5	0.57%	882
SELECCIÓN PREFERENTE MEDICINA	74	100.00%					74
TRASLADOS	39	90.70%	2	4.65%	2	4.65%	43
GENERAL	25	86.21%	2	6.90%	2	6.90%	29
GENERAL MEDICINA	25	89.29%	2	7.14%	1	3.57%	28
ADP REGULAR	21	91.30%	1	4.35%	1	4.35%	23
BECAS HIJO DE DOCENTES	21	95.45%			1	4.55%	22
SELECCIÓN PREFERENTE ARIZONA	15	93.75%	1	6.25%			16
EXONER. GRADO TITULO	14	93.33%			1	6.67%	15
OTROS	33	94.29%	1	2.86%	1	2.86%	35

A diferencia del 2020-1, en el 2020-2 el número de ingresantes de Pronabec casi se triplicó, lo que incrementó las cifras de desaprobados y retirados. El mayor número de asistentes fue por selección preferente y evaluación integral.

En el 2020-1, Nivelación de Lenguaje, Ética y Ciudadanía, y Comunicación estuvieron por debajo del 70 % de aprobación (véase la Tabla 10). En cambio, en el 2020-2, Nivelación de Lenguaje alcanzó el 61,39 %; Ética y Ciudadanía, el 79,15 %, y Comunicación, el 81,94 %. Un 13,61 % aprobó Nivelación de Lenguaje por segunda vez.

Los porcentajes de aprobados de Nivelación de Lenguaje y de Ética y Ciudadanía cayó a 55,32 % y a 79,15 % respectivamente (Tabla 19 y Tabla 20). Algunos cursos requirieron una propuesta diferente para ciclos pares. En Nivelación de Lenguaje, aquellos que asistieron por segunda vez aprobaron en un 30 %, y un 23 % aproximadamente en Ética y Ciudadanía. El número de usuarios que reprobó el curso por tercera vez es insignificante, y el de retirados (entre los “bicas” y “tricas”) es considerable.

Tabla 19
Aprobación general por vez que reprobaron el curso en el 2020-2

Curso	1			2			3			4			Total				
	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobadados	% de desaprobadados	No. de retirados	% de retirados	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobadados	% de desaprobadados	No. de retirados	% de retirados		No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobadados	% de desaprobadados
Total general	15411	82.56%	1240	6.64%	704	3.77%	766	4.10%	204	1.09%	76	0.41%	11	0.06%	2	0.01%	18667
Comprensión y Producción de Lenguaje I	3292	80.02%	349	8.48%	180	4.38%	161	3.91%	63	1.53%	15	0.36%	28	0.68%	6	0.15%	4114
Comprensión y Producción de Lenguaje II	3675	83.81%	347	7.91%	156	3.56%	92	2.10%	43	0.98%	18	0.41%	35	0.80%	1	0.02%	4385
Comunicación	499	81.94%	63	10.34%	35	5.75%	9	1.48%	2	0.33%	1	0.16%	71	1.49%	6	0.13%	609
Ética y Ciudadanía	3782	79.15%	313	6.55%	165	3.45%	314	6.57%	65	1.36%	28	0.59%	4	0.43%	1	0.11%	4778
Fundamentos de la Investigación Académica	847	91.47%	13	1.40%	26	2.81%	32	3.46%	1	0.11%	1	0.11%	5	1.24%	2	0.50%	926
Nivelación de Lenguaje	248	61.39%	35	8.66%	25	6.19%	55	13.61%	22	5.45%	1	0.25%	14	0.56%	1	0.04%	404
Seminario de Investigación Académica I	2218	89.26%	92	3.70%	59	2.37%	81	3.26%	6	0.24%	10	0.40%	3	0.31%	1	0.10%	2485
Seminario Integrado de Investigación	850	87.99%	28	2.90%	58	6.00%	22	2.28%	2	0.21%	2	0.21%	1	0.10%	1	0.10%	966

Tabla 20
Aprobación de asistentes a tutorías por vez que reprobaron un curso en el 2020-2

Curso	1			2			3			4			Total				
	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobadados	% de desaprobadados	No. de retirados	% de retirados	No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobadados	% de desaprobadados	No. de retirados	% de retirados		No. de aprobados	% de aprobados	No. de desaprobadados	% de desaprobadados
Total general	3390	90.57%	102	2.73%	38	1.02%	166	4.43%	25	0.67%	5	0.13%	15	0.40%	1	0.03%	3743
Comprensión y Producción de Lenguaje I	1643	89.24%	51	2.77%	26	1.41%	94	5.11%	14	0.76%	3	0.16%	9	0.49%	1	0.05%	1841
Comprensión y Producción de Lenguaje II	1028	95.27%	25	2.32%	7	0.65%	11	1.02%	2	0.19%	1	0.08%	6	0.56%	1	0.08%	1079
Comunicación	184	91.09%	14	6.93%	3	1.49%	26	22.81%	1	0.50%	1	0.88%	1	1.54%	1	1.06%	202
Ética y Ciudadanía	85	74.56%	1	0.88%	1	0.88%	1	1.54%	7	7.45%	1	1.06%	5	1.77%	1	1.54%	114
Fundamentos de la Investigación Académica	64	98.46%	4	4.26%	1	0.35%	29	30.85%	1	1.06%	1	1.06%	1	1.06%	1	1.06%	65
Nivelación de Lenguaje	52	55.32%	4	4.26%	1	0.35%	5	1.77%	2	3.08%	1	1.54%	1	1.06%	1	1.06%	94
Seminario de Investigación Académica I	272	96.11%	5	1.77%	1	0.35%	62	95.38%	2	3.08%	1	1.54%	1	1.06%	1	1.06%	283
Seminario Integrado de Investigación	62	95.38%	2	3.08%	1	1.54%	5	1.77%	1	1.06%	1	1.06%	1	1.06%	1	1.06%	65

Aunque el “aprendizaje remoto por emergencia” parece haber llegado para quedarse, por lo menos, parcialmente (Martin *et al.*, 2023), para algunos las tutorías virtuales son más eficaces que las presenciales (García López *et al.*, 2012), según las necesidades del usuario (Martínez Clares *et al.*, 2016; Torres Cuevas, 2012) y permiten enfrentar emergencias sanitarias en la educación. Queda por investigar el perfil de los cursos que lo requieren, de los instructores, su propuesta didáctica y herramientas tecnológicas, los servicios que brinda a grupos focalizados, su sistema de control de calidad y monitoreo del servicio, entre otros.

5. Conclusiones

Se concluye que las tutorías virtuales enfocadas en el desarrollo de la competencia de comunicación escrita —organizadas por el departamento de Humanidades de una universidad privada de Lima— mejoraron el desempeño académico de los usuarios estudiantes ingresantes en cursos transversales de los primeros ciclos (en torno a Lenguaje, Seminario y Ética), durante los periodos académicos 2020-1 y 2020-2 (pandemia). Ello incidió favorablemente en la reducción de los niveles de repitencia y deserción, así como en el aumento de los indicadores de satisfacción (Net Promoters Score, NPS), que miden la fidelización del cliente y el indicador de retención (Bunker, s. f.).

En cuanto al perfil del usuario, se sabe que los estudiantes que reprueban cursos por primera vez son quienes preferentemente optan por las tutorías. En el 2020-1, el interés disminuyó según aumentó el índice de repitencia (Tabla 4). Se conoce que el programa de tutorías se usa reiteradamente en proporción elevada (Tabla 6), lo que impacta en los indicadores de satisfacción (Net Promoters Score, NPS); asimismo, su uso repetido aumenta las posibilidades de aprobación (Tabla 7). Sumado a ello, no se registran desaprobados que hayan asistido más de nueve veces durante el 2020-1 o más de doce veces durante el 2020-2. En el 2020-1, las posibilidades de desaprobación o de retirarse de algunos de los cursos disminuyen desde la cuarta asistencia a tutorías. Un 37,91 % de aprobados asistió una sola vez en el 2020-1. En el 2020-2, su uso continuo entre quienes reprobaron un curso por primera vez disminuyó según el aumento/disminución de la repitencia. El número significativo de usuarios que accedieron reiteradamente evidencia que el servicio satisfizo sus expectativas (Tabla 8). Para asegurar su eficacia, se recomienda un diagnóstico de la población focalizada, una comunicación activa con las coordinaciones de los cursos que las ofrecen, la capacitación adecuada y frecuente de los tutores, el registro constante de los indicadores de la actividad y la implementación de mecanismos que permitan un control de calidad del servicio y la medición constante de su impacto.

Referencias

- Agencia EFE. (5 de diciembre de 2023). Prueba PISA 2022: ¿cómo le fue al Perú en lectura, Matemática y Ciencia? *Gestión*. <https://gestion.pe/peru/prueba-pisa-2022-como-le-fue-al-peru-en-lectura-matematica-y-ciencia-ocde-minedu-noticia/?ref=gesr>
- Aguilar Salainas, W. E., Chávez Valenzuela, G. E. y De las Fuentes-Lara, M. (2017). Tutorías: Estudio exploratorio sobre la opinión de los estudiantes de Tronco Común de Ciencias de la Ingeniería. *Formación universitaria*, 10(3), 69-79. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=373551306008>
- Aguilera García, J. L. (2019). La tutoría universitaria como práctica docente: fundamentos y métodos para el desarrollo de planes de acción tutorial en la universidad. *Pro-Posições*, 30, 1-27. <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/proposic/article/view/8656763>
- Alonso García, S., Rodríguez García, A. M. y Cáceres Reche, M. P. (2018). Análisis de la Acción Tutorial y su Incidencia en el Desarrollo Integral del Alumnado. El Caso de la Universidad de Castilla La Mancha, España. *Formación Universitaria*, 11(3), 63-72. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062018000300063>
- Álvarez Rojo, V. B., García Jiménez, E., Gil Flores, J. y Romero Rodríguez, S. (2000). Orientación en los procesos de enseñanza-aprendizaje en la Universidad. En H. Salmerón Pérez y V. L. López Palomo (Coords), *Orientación educativa en las Universidades*. Grupo Editorial Universitario.
- Amor Almedina, M. I. (2012). *La Orientación y la Tutoría universitaria como elementos de calidad e innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial* [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba]. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba. <http://hdl.handle.net/10396/7665>
- Angulo Moreno, Á. (2021). Indicadores de la tutoría integral desde la percepción de los estudiantes de universidades públicas de México. *Dilemas Contemporáneos*, 8(2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i2.2512>
- Angulo Moreno, Á. y Urbina Barrera, F. (2021). Implementación y retos de la tutoría integral: indicadores y percepción de estudiantes en tres universidades del norte de México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(3), 201-230. <https://doi.org/10.48102/rlce.2021.51.3.393>
- Arbizu, F., Lobato, C. y Del Castillo, L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de Psicodidáctica*, 10(1), 7-22. <https://ojs.ehu.eus/index.php/psicodidactica/article/view/367>
- Argüelles, L. A., Quijano García, R. A. y Fajardo, M. J. (2013). La práctica tutorial y su incidencia en el rendimiento académico. Caso FCA-UAC. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 3(6). <https://studylib.es/doc/4625184/la-pr%C3%A1ctica-tutorial-y-su-incidencia-en-el-rendimiento-ac...>
- Benítez, S. M. (2018). Tutoría Académica Universitaria: Percepción de estudiantes de la Facultad de Odontología. Universidad Nacional de Asunción. *Revista Científica de Investigaciones*, 7(1), 6-23. <https://doi.org/10.26885/rcei.7.1.6>

- Boronat Mundina, J., Castaño Pombo, N. y Ruiz Ruiz, E. (2005). La docencia y la tutoría en el nuevo marco universitario. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 8(5), 69-74. <https://www.redalyc.org/pdf/2170/217017180011.pdf>
- Bunker, A. (s.f.). *Customer Experience*. Qualtrics XM. <https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/net-promoter-score/?rid=ip&prevsite=es-la&newsite=en&geo=PE&geomatch=en>
- Cao, J., Yang, T., Wai Lai, I. K. y Wu, J. (2021). Is online education more welcomed during COVID-19? An empirical study of social impact theory on online tutoring platforms. *International Journal of Electrical Engineering Education*. <https://doi.org/10.1177/0020720920984001>
- Casado Muñoz, R., Greca, I., Tricio Gómez, V., Collado Fernández, M. y Lara Palma, A. M. (2014). Impacto de un Plan de Acción Tutorial universitario: resultados académicos, implicación y satisfacción. *Revista de Docencia Universitaria*, 12(4), 323-342. <https://doi.org/10.4995/redu.2014.5626>
- Castro, R. y Moreno, V. (2020). *Propuesta de Innovación para diseñar cursos de Humanidades de Lenguaje para Pregrado considerando los perfiles de egreso de las carreras (UPC)* [Tesis de maestría inédita, Universidad Andrés Bello].
- Perú21. (20 de febrero de 2022). Conoce cuáles son las universidades privadas con las pensiones más caras en Lima Metropolitana. *Perú21*. <https://bit.ly/4aM5uXx>
- Clerici, C. y Silvina Lucca, L. (2020). La tutoría entre pares y la figura del tutor en el primer año de la formación docente no universitaria: la mirada del ingresante. *Revista Argentina de Educación Superior*, 12(20), 13-26. http://www.revistaraes.net/revistas/raes20_art1.pdf
- Cruz Castro, L. y Portocarrero Contreras, D. (2017). *Tutoría universitaria y rendimiento académico de los alumnos de ciencias sociales de la Universidad Nacional Federico Villarreal. 2015* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5897>
- Di Vita, A., Daura, F. y Montserrat, M. I. (2021). La tutoría universitaria entre Latinoamérica y Europa: el caso de la Universidad Austral (Argentina) y el de la Universidad de Estudios de Palermo (Italia). *Revista Panamericana de Pedagogía. Saberes y Quehaceres del Pedagogo*, (31), 149-166. <https://doi.org/10.21555/rpp.v0i31.2123>
- Domínguez Fernández, G., Álvarez Bonilla, F. J. y Medialdea, A. L. (2013). Acción tutorial y orientación en el periodo de transición de la Educación Secundaria a la Universidad. La orientación al alumnado de nuevo ingreso. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 221-241. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5574>
- El País*. (5 de diciembre de 2023). El informe PISA mide el efecto de la pandemia en América Latina: peor en matemáticas, lectura y ciencias. (5 de diciembre de 2023). *El País*. <https://elpais.com/america/2023-12-05/el-informe-pisa-mide-el-efecto-de-la-pandemia-en-america-latina-peor-en-matematicas-lectura-y-ciencias.html>
- El Peruano*. (5 de diciembre de 2023). *Minedu evalúa positivamente los resultados de la prueba PISA 2022 para Perú*. *El Peruano*. <https://bit.ly/3QhBN8v>

- Estrada Araoz, E. G., Gallegos Ramos, N. A. y Puma Sacsi, M. A. (2022). Percepción de los estudiantes universitarios sobre la educación virtual durante la pandemia de COVID-19. *Revista San Gregorio*, (49), 74-89. <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1967>
- Fagundes Freire, A. C., Saliba Garbin, C. A., Saliba Rovida, T. A., Reis, R., Cabus Góis, B. y Reatto, D. (2014). Percepción de estudiantes de odontología sobre educación a distancia. *Revista Cubana de Estomatología*, 51(3), 348-357. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=53753>
- Fowks, J. (1 de junio de 2021). Perú registra la mayor tasa de mortalidad del mundo por la covid. *El País*. <https://elpais.com/internacional/2021-06-01/peru-eleva-de-68000-a-180000-los-muertos-por-la-pandemia-de-la-covid-19.html>
- Flores Buils, R., Gil Beltrán, J. M. y Caballer Miedes, A. (2012). Rol del servicio de orientación profesional en universidades de Francia, EE. UU. Canadá, Reino Unido y España. *Papeles del Psicólogo*, 33(2), 138-147. <https://www.papelesdelpsicologo.es/resumen?pii=2102>
- García López, R. I., Cuevas Salazar, O., Vales García, J. J. y Cruz Medina, I. R. (2012). Impacto de la tutoría presencial y virtual en el desempeño académico de alumnos universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 58(2), 1-11. <https://doi.org/10.35362/rie5821447>
- García Nieto, N. (2008). La función tutorial de la Universidad en el actual contexto de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 21-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2541038>
- Gari Calzada, M. y Rivera Michelena, N. M. (2013). Las acciones del tutor en el aprendizaje basado en la solución de problemas en una universidad rural de África del Sur. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 153-171. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5571>
- Gazca Herrera, L. A., Garizurieta Bernabe, J. y Muñoz Martínez, A. Y. (2023). Estudio de la tutoría académica de un posgrado consolidado y su impacto en la trayectoria y egreso. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1514>
- Giner Manso, Y., Muriel de los Reyes, M. J. y Toledano Redondo, F. J. (2013). De la tutoría presencial a la virtual: la evolución del proceso de tutorización. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 89-106. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5568>
- Grimaldi Cárdenas, D. C. (2015). *¿Qué explica el rendimiento académico de los beneficiarios de Beca 18?* Programa Nacional de Beca y Crédito Educativo.
- Guerra Martín, M. D. y Borralló Riego, A. (2018). Tutoría y rendimiento académico desde la perspectiva de estudiantes y profesores de Ciencias de la Salud. Una revisión sistemática. *Educación Médica*, 19(5), 1-23. <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-tutoria-rendimiento-academico-desde-perspectiva-S1575181317300669>
- Guerrero Bocanegra, B. y Tigrero Vaca, J. W. (2020). La percepción de los estudiantes sobre las tutorías de acogida en la Universidad de las Artes de Ecuador. *Yachana*, 9(2), 107-122. <http://revistas.ulvr.edu.ec/index.php/yachana/article/view/651>

- Guzmán Ruiz, C., Durán Muriel, D., Franco Gallego, J., Castaño Vélez, E., Gallón Gómez, S., Gómez Portilla, K. y Vásquez Velásquez, J. (2009). *Deserción estudiantil en la educación superior colombiana*. Ministerio de Educación Nacional. https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-356271_recurso.pdf
- Hernández, C. A., Jiménez, M., Guadarrama, E., y Rivera, Á. E. (2016). La Percepción de la Motivación y Satisfacción de la Tutoría Recibida en Estudios de Posgrado. *Formación universitaria*, 9(2), 49-58. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062016000200006>
- Hernández Franco, V. y Torres Lucas, J. (2006). Dimensiones de la acción tutorial en la Universidad. *Miscelánea Comillas*, 64(124), 83-126. <https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/6556>
- Hernández Marín, G., Yon Guzmán, S. E. y Arias Gómez, L. (2017). Alcances y limitaciones del programa de tutoría en el nivel superior. *Revista Boletín Redipe*, 6(5), 117-135. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/265>
- Huaman Fernández, J. R. (2021). Impacto económico y social de la COVID-19 en el Perú. *Revista de Ciencia e Investigación en Defensa*, 2(1), 31-42. <https://doi.org/10.58211/recide.v2i1.51>
- Klug, M. A. y Peralta, N. S. (2019). Students and Tutors' Perceptions of the Use and Functioning of University Tutoring. *Revista Electrónica Educare*, 23(1), 1-23. <https://doi.org/10.15359/ree.23-1.16>
- Lázaro Martínez, Á. (1997). La acción tutorial de la función docente universitaria. *Revista Complutense de Educación*, 8(1), 233-252. <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9797120233A>
- Lázaro Martínez, Á (2008). Diferencias cualitativas entre experiencias tutoriales para opciones de aprendizaje universitario. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 109-137. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27413170006.pdf>
- León Pérez, F., Sánchez Marfil, A. E. y Rosales Raya, M. L. (22-25 de noviembre de 2016). *Relación entre el plan de acción tutorial y las tasas de deserción – retención del PE Cirujano Dentista* [Exposición]. 7 Encuentro Nacional de Tutoría, Guanajuato, México. <https://oa.ugto.mx/relacion-entre-el-plan-de-accion-tutorial-y-las-tasas-de-desercion-retencion-del-pe-cirujano-dentista.html>
- López Gómez, E. (2016). La tutoría universitaria como relación de ayuda. *Opción*, 32(9), 1007-1024. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/21789>
- Lobato Fraile, C. y Guerra Bilbao, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *Educar*, 52(2), 379-398. <http://hdl.handle.net/10810/25406>
- Magaña Echeverría, M. A., Hernández Suárez, C. M. y Cruz Méndez, S. A. (2015). *Impacto de la tutoría en el Indicador Tasa de Retención. El caso de la Universidad de Colima*. <https://www.yumpu.com/es/document/view/49120701/impacto-de-la-tutora-a-en-el-indicador-tasa-de-retencian-el-caso-de->
- Manuel Benites, R. (2020). El papel de la tutoría académica para elevar el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. *Conrado*, 16(77), 315-321. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1602>

- Martin, F., Dennen, V. P. y Bonk, C. J. (2023). Systematic Reviews of Research on Online Learning: An Introductory Look and Review. *Online Learning Journal*, 27(1), 1-14. <https://doi.org/10.24059/olj.v27i1.3827>
- Martínez Sánchez, L. M., Conejo Carrasco, F. y Rodríguez Sierra, A. V. (2017). La acción tutorial como experiencia educativa para la formación integral de los estudiantes de Medicina. *Actualidades investigativas en Educación*, 17(3), 1-23. <https://doi.org/10.15517/aie.v17i3.30099>
- Martínez Clares, P., Pérez Cusó, J. y Martínez Juárez, M. (2016). Las TICs y el entorno virtual para la tutoría universitaria. *Educación XX1*, 19(1), 287-310. <https://doi.org/10.5944/educxx1.13942>
- Martínez Clares, P., Martínez Juárez, M. y Pérez Cusó, J. (2016). ¿Cómo avanzar en la tutoría universitaria? Estrategias de acción: los estudiantes tienen la palabra. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 27(2), 80-98. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.27.num.2.2016.17115>
- Mercado Vargas, H., Palmerín Cerna, M. y Sesento Garcia, L. (2011). La tutoría grupal en la educación. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 3(31), 1-13. <https://www.eumed.net/rev/ced/31/vcg.pdf>
- Navarro, R. E. (2016). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1(2), 1-15. <https://doi.org/10.15366/reice2003.1.2.007>
- Núñez Naranjo, A. F. (2021). Tutoría académica en la educación superior: el rol del autor académico, tutor pedagógico y del estudiante en la modalidad a distancia. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 5(12), 64-75. <http://doi.org/10.53877/rc.5.e.20210915.06>
- Obaya, A., Vargas, Y. M. y Delgadillo, G. (2011). Aspectos relevantes de la educación basada en competencias para la formación profesional. *Educación Química*, 22(1), 63-68. [https://doi.org/10.1016/S0187-893X\(18\)30116-2](https://doi.org/10.1016/S0187-893X(18)30116-2)
- Orlandoni Merli, G., Pérez Pulido, M., Aguilar Galvis, F. y Ramoni Perazzi, J. (2017). ¿Puede un programa de tutorías mejorar el rendimiento académico de los estudiantes universitarios? *Innovaciencia*, 5(1), 4-16. <https://doi.org/10.15649/2346075X.446>
- Paredes Ayraç, D., Olórtegui Mariño, R., Kaqui Valenzuela, M. y Camones Bazan, E. (2022). Programa de tutoría y consejería en el desempeño académico de estudiantes de una escuela profesional de educación. *SCIÉENDO*, 25(1), 41-47. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.005>
- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. (2015). *Artículos Científicos: Resultados e Impacto de Beca 18*. Ministerio de Educación. http://www.pronabec.gob.pe/inicio/publicaciones/documentos/resultado_impacto_beca18.pdf
- Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo. (s.f). *Beca 18*. Pronabec. <https://www.pronabec.gob.pe/beca-18/>
- Rivera Heredia, M. E. y Méndez Puga, A. M. (2021). Propuestas de las y los estudiantes de Psicología para mejorar los servicios universitarios. *Enseñanza e Investigación en Psicología Nueva Época*, 3(1), 10-24. <https://revistacneipne.org/index.php/cneip/article/view/105>

- Rodríguez Chávez, M. H. (2021). Sistemas de tutoría inteligente y su aplicación en la educación superior. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.848>
- Romo López, A. (2004). *La incorporación de los Programas de Tutoría en la educación superior*. Asociación Internacional de Instituciones y Universidades de Nivel Superior. <http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/libros/Libro164.pdf>
- Santangelo, M. B. (2016). El impacto de las tutorías en la retención universitaria en los primeros años en Argentina. *Revista Latinoamericana de Políticas y Administración de la Educación*, 3(5), 60-69. <https://revistas.untref.edu.ar/index.php/relapae/issue/view/relapae-6>
- Seara, S. E., Tomas, L. J. y Medina, M. M. (8-10 de diciembre de 2010). *Retención a través del sistema de tutorías* [Sesión de conferencia]. X Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria de América del Sur, Mar del Plata, Argentina. <https://crea.um.edu.mx/wp-content/uploads/2018/10/Tutor%c3%ada.pdf>
- Castro, C. M. (s. f.). *El SUJ reinventa la tutoría para formar estudiantes autónomos y comprometidos*. Sistema Universitario Jesuita. <https://sistemauniversitariojesuita.org.mx/el-suj-reinventa-la-tutoria-para-formar-estudiantes-autonomos-y-comprometidos/>
- Sobrado Fernández, L. (2007). Plan de acción tutorial en los centros docentes universitarios: el rol del profesor tutor. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22(1), 89-107. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27413170005.pdf>
- Sociedad LR. (25 de noviembre de 2022). ¿Qué universidad privada tiene la mensualidad más baja y también está licenciada por Sunedu? *La República*. <https://larepublica.pe/sociedad/2022/11/05/cual-es-la-universidad-particular-con-mensualidad-mas-barata-de-lima-y-a-la-vez-licenciada-por-sunedu>
- Sola Martínez, T. y Moreno Ortiz, A. (2005). La acción tutorial en el contexto del Espacio Europeo de Educación Superior. *Educación y Educadores*, 8, 123-143. <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/571>
- Torres Cuevas, M. E. (2012). *La acción tutorial en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades con la implementación del uso de las TIC's*. [Sesión de conferencia]. VII Congreso Universitario de Tecnologías de Información y Comunicaciones 2012, Hidalgo, México. https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4967/ponencia_tutoria_icbi_01_10_12.pdf
- Valles Ruiz, R. M., Torres Cuevas, M. E. y Godinez Guzman, H. (6-9 de noviembre de 2012). *La acción tutorial en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades* [Sesión de conferencia]. V Encuentro Nacional de Tutoría, Hermosillo, México. https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4965/ponencia_tutoria_sonora_29_ago_12_-_2.pdf
- Vera García, M. (2017). *Efecto de un programa de tutoría en formación integral sobre el rendimiento académico de los estudiantes de tercer año de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Babahoyo* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6568>

- Vidal Chica, J. I. (2023). *Factores Motivacionales, Emocionales y Socioeconómicos Asociados al Rendimiento Académico y Abandono en la Educación Superior: Estudio en dos Universidades del Ecuador* [Tesis de doctorado, Universidad de Alicante]. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. <http://hdl.handle.net/10045/132689>
- Vilca Mamani, A. y García Castro, E. B. (2021). Acción tutorial y rendimiento académico de los estudiantes de Ciencias Contables- Administrativas y Economía de la Universidad Nacional del Altiplano. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(2), 142-154. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.516>
- Villardón-Gallego, L. y Yániz, C. (2013). Propuesta de un Plan de Tutoría y Apoyo a Estudiantes de Doctorado. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 135-152. <https://doi.org/10.4995/redu.2013.5570>
- Zheng, X., Wang, C., Shen, Z. y Fang, X. (2020). Associations of private tutoring with Chinese students' academic achievement, emotional well-being, and parent-child relationship. *Children and Youth Services Review*, 112. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104934>

Contribución de las autoras

Rocío Castro Morgado y Verónica Anaya participaron en la concepción y el diseño del artículo, la recolección, el análisis e interpretación de datos, la redacción y la revisión crítica del artículo. Ambas aprueban la versión que se publica.

Agradecimientos

Las autoras agradecen a la universidad privada analizada por el acceso a la información.

Financiamiento

La investigación se realizó sin financiamiento.

Conflicto de intereses

Las autoras no presentan conflicto de interés.

Correspondencia: rcasmor15@gmail.com

Trayectoria académica de las autoras

Rocío del Carmen Castro Morgado es magíster en Educación Superior por la Universidad Andrés Bello de Chile (UNAB). Tiene estudios completos en la maestría de Literatura Hispánica de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Es bachiller y licenciada en Literatura y Lingüística por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) con mención en Literatura. Tiene un diploma en Estudios de Género por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y en Educación Virtual por la Universidad Antonio Ruiz de Montoya de Lima. Ha publicado los siguientes poemarios: “Húmeda piel” (2000), “Fábula del gral con castillo, dragón y princesa” (2007) y “El zoo a través del cristal” (2008), con el que obtuvo el Premio Copé de Oro de XII Bienal de Poesía, Premio Copé Internacional 2007. Ha sido docente en varias universidades de Lima. Investiga sobre literatura colonial latinoamericana, género y temas vinculados a la enseñanza del lenguaje a nivel universitario y preuniversitario. Su código ORCID es 0000-0002-1457-1053.

Verónica Fabiola Anaya Ramírez es magíster en Lingüística por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). También, es licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad de Lima. Estudió un diplomado de Metodología de Investigación por la Universidad de Celaya. Es coautora del libro de texto y cuaderno de trabajo de alfabetización de adultos “Aprender a aprender de Pronama” (2007). Ha sido docente en varias universidades de Lima. Su código ORCID es 0000 0003 4233 5522.