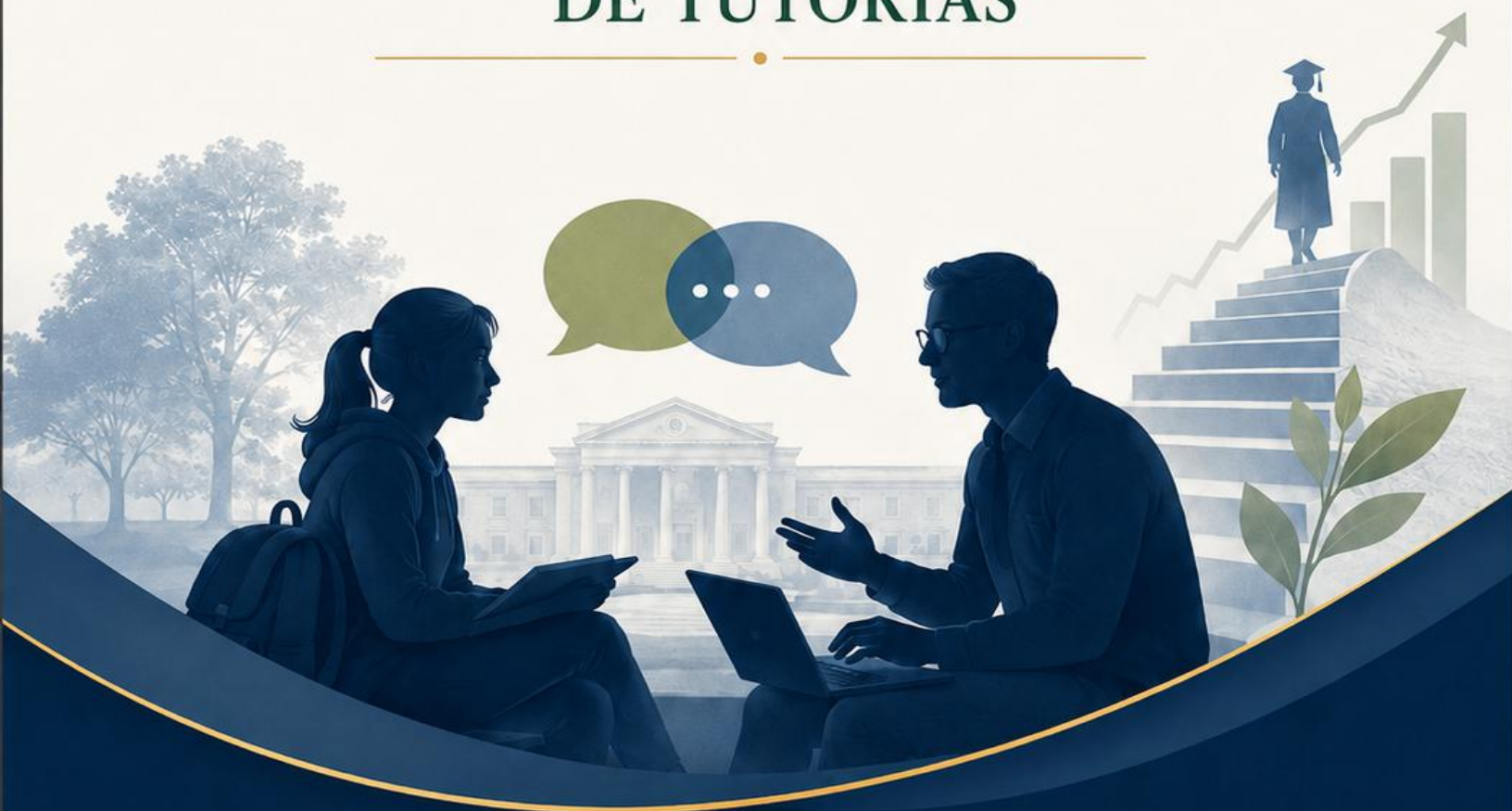




ACOMPañAR PARA PERMANECER:

PERCEPCIONES Y DESAFÍOS
DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL
DE TUTORÍAS



Dulce María Reyes Hinostroza y
Dolores Gutiérrez Rico

Edita:

Instituto Universitario Anglo Español

ISBN: 978-970-96180-5-1



9 789709 618051



**ACOMPañAR PARA PERMANECER: PERCEPCIONES Y
DESAFÍOS DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS**

DULCE MARÍA REYES HINOSTROZA

DOLORES GUTIÉRREZ RICO

Primera Edición: Agosto del 2026

ISBN: 978-970-96180-5-1

Editor:

Instituto Universitario Anglo Español

Editado en:

Durango, Dgo., México

Elementos de diseño:

L. D. G. Víctor Daniel Cordero Gutiérrez

Pares Revisores

Comité Editorial del I Instituto Universitario Anglo Español (Durango, México)

No está permitida la impresión o reproducción total o parcial por cualquier otro medio de este libro sin la autorización por escrito de los editores. Esta obra se comparte con fines educativos, de difusión y sin fines de lucro.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	IV
TABLAS.....	VII
PROLOGO	VIII
PRESENTACIÓN.....	XI
CAPÍTULO I	1
LA TUTORÍA COMO ESTRATEGIA DE PERMANENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR	1
Institución de Educación Superior. Contexto de Estudio	1
<i>Caracterización de Estatus Familiar de los Estudiantes</i>	3
<i>Organización e Infraestructura</i>	3
<i>Relaciones Interpersonales Docente-Estudiante</i>	7
Planteamiento del Problema	8
<i>Situación Problema</i>	10
Acercamiento al Estado del Conocimiento	14
<i>Análisis a Través de la Descripción</i>	14
<i>Caracterización y Balance</i>	27
Preguntas de Investigación	28
Pregunta General	28
<i>Preguntas Específicas</i>	28
Objetivos de Investigación	29
Objetivo General	29

<i>Objetivos Específicos</i>	29
Justificación	29
CAPÍTULO II	31
PERSPECTIVAS TEÓRICAS PARA COMPRENDER LA EXPERIENCIA TUTORIAL ..	31
Acercamiento Conceptual a las Tutorías	31
Antecedentes Históricos de las Tutorías	34
Diferencias Entre Tutoría, Asesoría Académica y Orientación	35
Modalidades del PIT	36
Funciones de los Agentes Educativos en el Programa Institucional de Tutoría	38
<i>Responsable del Programa Institucional de Tutorías</i>	38
<i>Tutor-Docente</i>	39
<i>Tutorado</i>	39
<i>Tutor Entre Pares</i>	40
La Tutoría desde el Constructivismo Sociocultural	40
Las Percepciones	43
CAPÍTULO III	47
RUTA METODOLÓGICA: ESCUCHAR LAS VOCES DE TUTORES Y TUTORADOS .	47
Paradigma Hermenéutico	47
Método de Fenomenología	49
Elección del Enfoque en Fenomenología	57
<i>Preparación de la recolección de datos</i>	58
<i>Recolección de datos</i>	58
<i>Organizar, analizar y sintetizar los datos</i>	58
<i>Resumen, implicaciones y resultados</i>	59

<i>Técnicas de Recolección de Datos</i>	60
Entrada y Negociación de Campo	65
Validez, Confiabilidad y Triangulación en los Estudios Cualitativos	67
CAPÍTULO IV	69
PERCEPCIONES, RETOS, TENSIONES Y DIFICULTADES DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS Y SU ACOMPAÑAMIENTO TUTORIAL	69
Voces de los Estudiantes	69
Interpretación Categorical	76
<i>Primera Categoría. Percepción del Programa Institucional de Tutorías</i>	78
<i>Segunda Categoría. Retos y Dificultades</i>	83
<i>Tercera Categoría. Propuestas de Mejoras para el Fortalecimiento a la Atención Tutorial</i>	90
CONCLUSIONES: REPENSAR LA TUTORÍA PARA TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA UNIVERSITARIA	98
REFERENCIAS	101
ANEXOS	114

TABLAS

Tabla 1	59
Tabla 2	700
Tabla 3	71
Tabla 4	73
Tabla 5	74
Tabla 6	755
Tabla 7	777

PRÓLOGO

Las profundas transformaciones que configuran el panorama mundial han llevado a la redefinición de las condiciones fundamentales para el desarrollo humano, la cohesión social y la sostenibilidad planetaria. Impulsados por fenómenos globales complejos e interrelacionados, estos cambios han obligado a los sistemas educativos a revisar críticamente sus políticas y estrategias de intervención.

En este escenario global, el sistema educativo mexicano y la educación superior en particular están replanteando sus políticas. Por un lado, existe el esfuerzo por alinear la oferta educativa a las crecientes demandas de productividad, innovación y competitividad derivadas de los mercados globales y de la emergencia de la sociedad del conocimiento; pero por otro, desde una perspectiva de justicia social, se reafirma el papel de la educación superior como bien público, derecho humano universal y pilar fundamental para construir sociedades más justas e inclusivas.

Para alcanzar estos fines, se perfilan como objetivos clave de la educación superior en México la inclusión social y la equidad educativa. Estas metas se persiguen mediante el fortalecimiento de la capacidad del sistema para garantizar una mayor cobertura, retención y bienestar estudiantil, la culminación de los programas académicos y el éxito educativo. Entre las estrategias adoptadas figuran la expansión de la oferta, la diversificación de las modalidades de estudio, los mecanismos de apoyo integral, los programas de becas, los sistemas de alerta temprana y una inversión significativa en iniciativas de tutoría.

Para alcanzar las metas, la tutoría se posiciona en el sistema educativo mexicano como una estrategia clave para impulsar la inclusión social y la equidad educativa, que si bien esta se introduce en la educación superior desde mediados del siglo XX en la Universidad Nacional

Autónoma de México, se formaliza en el año 2000 por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior, no es hasta en la actualidad que se le reconoce un papel central en las políticas educativas para mantener el acceso, la retención, el bienestar y la graduación de los estudiantes.

A pesar del reconocimiento del papel central que le otorgan a la tutoría en las políticas educativas en México para el logro de sus fines, uno de los aportes que se presentan en esta obra derivado de una revisión rigurosa del estado del conocimiento, elucida la limitada investigación sobre el tema en lo general y en lo particular la carencia de aportes científicos sobre las percepciones de los actores involucrados en las actividades de tutoría en la educación superior.

Derivado de los vacíos detallados en la revisión del estado del conocimiento, otra de las contribuciones esenciales que hacen las autoras de esta obra mediante un enfoque fenomenológico siguiendo con rigurosidad científica la secuencia metodológica de Moustakas, analizan las percepciones que tienen tanto tutores como tutorados sobre la funcionalidad del Programa Institucional de Tutoría en la carrera de Ingeniería Bioquímica de un instituto tecnológico de educación superior. Así mismo, identifican los desafíos y dificultades que enfrentan los docentes tutores en el desempeño de sus funciones, y cómo esto contribuye a mejorar y fortalecer el sistema de apoyo tutorial.

La relevancia de esta obra radica en que ofrece la oportunidad de valorar la eficacia de los programas institucionales de tutoría en el ámbito de la educación superior, basándose en las narrativas y experiencias de los principales actores involucrados: tanto los beneficiarios directos de la tutoría como los profesionales que la ejercen. Se identifica de manera precisa las necesidades reales del programa de tutoría. Esto incluye tanto las estrategias que se desarrollan en el seno del programa como las áreas en las que los tutores requieren formación adicional.

Asimismo, la obra permite analizar las condiciones institucionales necesarias para asegurar que los estudiantes puedan transitar exitosamente por sus trayectorias académicas.

Esto se traduce en un mayor bienestar estudiantil y en el incremento de las tasas de graduación, al fortalecer las bases de un sistema de apoyo tutorial efectivo, adaptado a las necesidades y desafíos del entorno educativo actual.

Es digno de reconocimiento el trabajo realizado por las autoras de esta obra, quienes aportan significativamente al campo de estudio de los sistemas de tutoría en la educación superior en México. Su labor resulta especialmente relevante en el contexto de los profundos cambios que enfrenta el panorama educativo, donde la tutoría se ha consolidado como una estrategia central para la inclusión social, la equidad educativa y el bienestar estudiantil.

La rigurosidad metodológica y el enfoque fenomenológico utilizado para analizar las percepciones de tutores y tutorados en torno a la funcionalidad del Programa Institucional de Tutoría en la carrera de Ingeniería Bioquímica, así como la identificación de los desafíos a los que se enfrentan los docentes, constituyen valiosas aportaciones para fortalecer y mejorar el sistema de apoyo tutorial en el ámbito de la educación superior.

Agradezco sinceramente la consideración de las autoras al invitarme a formar parte de esta obra, la cual no solo enriquece el debate académico, sino que también contribuye a la identificación de necesidades reales y al diseño de estrategias más ajustadas a la realidad y a las demandas actuales de estudiantes y tutores.

Dra. Alejandra Méndez Zúñiga
Docente Investigador de la
Universidad Pedagógica de Durango

PRESENTACIÓN

La educación superior enfrenta hoy el desafío de garantizar no solo el acceso de los estudiantes a las instituciones, sino también su permanencia, trayectoria satisfactoria y conclusión oportuna de los estudios. En este escenario, la tutoría en Educación Superior, se ha constituido en una estrategia fundamental para acompañar los procesos académicos, personales y socioemocionales del estudiantado, particularmente en contextos donde las exigencias escolares, las condiciones familiares, las dificultades económicas y los cambios derivados de la vida universitaria inciden directamente en el desempeño y la continuidad educativa.

El libro **Acompañar para permanecer: percepciones y desafíos del Programa Institucional de Tutorías**, de **Dulce María Reyes Hinostraza y Dolores Gutiérrez Rico**, ofrece una mirada profunda, situada y reflexiva sobre el Programa Institucional de Tutorías en una institución de educación superior. La obra parte de una preocupación central: comprender cómo perciben estudiantes tutorados y docentes tutores el sentido, funcionamiento, alcances y limitaciones de dicho programa, así como identificar los retos que enfrenta y las posibilidades de mejora para fortalecer su pertinencia institucional.

A través de un enfoque cualitativo de corte fenomenológico, las autoras recuperan las voces de quienes viven directamente la experiencia tutorial. Esta decisión metodológica resulta especialmente valiosa, pues permite ir más allá de una evaluación meramente administrativa del programa y adentrarse en los significados, experiencias, tensiones y expectativas que los actores construyen en torno al acompañamiento tutorial. La tutoría, en este sentido, no se presenta únicamente como una obligación institucional o un requisito académico, sino como una práctica relacional que puede contribuir al bienestar, la integración, el desarrollo académico y la permanencia de los estudiantes.

La organización del libro responde a una secuencia lógica que permite transitar del contexto general del problema hacia la comprensión de las experiencias de los actores involucrados en el Programa Institucional de Tutorías.

El primer capítulo, “La tutoría como estrategia de permanencia en educación superior”, sitúa el objeto de estudio en su contexto institucional y social. En este apartado se describen las características de la institución de educación superior donde se desarrolla la investigación, las condiciones generales del estudiantado, la organización institucional y las relaciones entre docentes y estudiantes. Asimismo, se plantea el problema de investigación, se revisan estudios previos sobre tutoría universitaria y se precisan las preguntas, objetivos y justificación del trabajo.

El segundo capítulo, “Perspectivas teóricas para comprender la experiencia tutorial”, desarrolla los fundamentos conceptuales de la obra. Aquí se explican los principales significados de la tutoría, sus antecedentes históricos, sus diferencias con la asesoría académica y la orientación, así como las modalidades y funciones de los actores que intervienen en el Programa Institucional de Tutorías. También se aborda la tutoría desde el constructivismo sociocultural y se recupera el concepto de percepción como elemento clave para interpretar la experiencia tutorial.

El tercer capítulo, “Ruta metodológica: escuchar las voces de tutores y tutorados”, presenta el camino seguido para recuperar e interpretar las experiencias de los participantes. En este apartado se expone el paradigma hermenéutico, el método fenomenológico, la preparación y recolección de datos, las técnicas utilizadas, la entrada al campo y los criterios de validez, confiabilidad y triangulación. Este capítulo permite comprender cómo se construyó el acercamiento a las voces de estudiantes y docentes tutores.

El cuarto capítulo, “Percepciones, retos, tensiones y dificultades del Programa Institucional de Tutorías y su acompañamiento tutorial”, constituye el núcleo analítico del libro. En él se presentan las voces de los estudiantes y la interpretación categorial de los hallazgos. El análisis se organiza en tres grandes categorías: la percepción del Programa Institucional de

Tutorías, los retos y dificultades que enfrenta, y las propuestas de mejora para fortalecer la atención tutorial.

El libro cierra con el apartado “Conclusiones: repensar la tutoría para transformar la experiencia universitaria”, donde se recuperan los principales hallazgos del estudio y se plantean reflexiones orientadas al fortalecimiento del programa. Este cierre destaca la necesidad de avanzar hacia una tutoría más cercana,

Uno de los principales aportes de este libro derivado de un estudio a profundidad, es que radica en mostrar que el Programa Institucional de Tutorías es valorado como una estrategia necesaria para el acompañamiento estudiantil; sin embargo, también se advierten limitaciones importantes en su operación. Entre ellas destacan la insuficiente identificación temprana de necesidades, la fragilidad del vínculo entre tutor y tutorado, la heterogeneidad en el compromiso de docentes y estudiantes, la presencia de problemáticas socioemocionales, la necesidad de incorporar herramientas digitales y las debilidades en los procesos de seguimiento, cobertura y continuidad.

Estos hallazgos invitan a repensar la tutoría desde una perspectiva más integral, flexible y centrada en el estudiante. El libro plantea la necesidad de fortalecer la formación y actualización de los docentes tutores, establecer protocolos de detección y canalización, mejorar la comunicación entre los actores involucrados, ampliar la cobertura del acompañamiento durante toda la trayectoria escolar y utilizar plataformas digitales que permitan dar seguimiento sistemático a las necesidades del estudiantado.

En este sentido, Acompañar para permanecer no solo describe una realidad institucional, sino que abre una ruta de reflexión para quienes participan en el diseño, implementación y evaluación de programas tutoriales en educación superior. Su lectura resulta pertinente para directivos, docentes, tutores, investigadores, responsables de programas académicos y tomadores de decisiones interesados en fortalecer los procesos de permanencia, formación integral y acompañamiento estudiantil.

El valor de esta obra se encuentra en su capacidad para recordar que acompañar no es una acción secundaria dentro de la vida universitaria, sino una responsabilidad ética, pedagógica e institucional. Permanecer en la educación superior no depende únicamente del esfuerzo individual del estudiante; también requiere condiciones, vínculos, apoyos y estructuras que hagan posible transitar con mayor seguridad, sentido y pertenencia por la experiencia universitaria.

Por ello, este libro constituye una aportación relevante al campo de la tutoría en educación superior, al ofrecer evidencia, análisis y propuestas para avanzar hacia modelos tutoriales más humanos, pertinentes y transformadores. Acompañar para permanecer es, finalmente, una invitación a mirar la tutoría como una práctica viva, capaz de incidir en la trayectoria de los estudiantes y en la mejora continua de las instituciones educativas.

Las Autoras:

Dulce María Reyes Hinojosa

Dolores Gutiérrez Rico

CAPÍTULO I

LA TUTORÍA COMO ESTRATEGIA DE PERMANENCIA EN EDUCACIÓN SUPERIOR

El presente capítulo aborda la problemática inherente que da pie a la investigación, iniciando con la contextualización para de ahí plantear la problemática que preocupa y que surge de la reflexión que como docente se realiza en el campo elegido.

Institución de Educación Superior. Contexto de Estudio

La investigación sin lugar a duda ha sido a lo largo de los años un proceso creativo y sistemático para el aumento del acervo de conocimientos, así como de la comprensión de un fenómeno y de la emancipación de éste, por ello, situar la importancia del contexto social en la investigación permite valorar lo subjetivo como lo vivencial y conocer y comprender la realidad sociocultural a través de los mismos actores sociales, de las experiencias y de sus intenciones. De acuerdo con Noriega et al. (2021), al investigar una situación social el contexto va a permitir conocer las necesidades, problemas y una serie de circunstancias.

El contexto de la investigación se delimita a través del interés que como investigador se tiene, que mediante un proceso metodológico se dirige a la búsqueda de eso que se cuestiona y que a través de la indagación, creatividad e inmersión al, se buscan las respuestas, emergen las ideas, se van entretejiendo y articulando hasta construir conocimientos como producto de la aplicación de un método para interpretar esa realidad del objeto o fenómeno de estudio.

Por lo que, el contexto dentro de un planteamiento inicial es crucial, ya que proporciona el marco necesario para comprender el fenómeno de estudio y en este caso, la perspectiva cualitativa con un sentido fenomenológico. La relevancia específica de la investigación radica en que el contexto de estudio será ese sistema de elementos e interrelaciones dinámicas que van

a condicionar las formas de actividad humana a través de la interacción del investigador con su objeto de estudio.

Por tanto, McKernan (1999), Taylor y Bogdan (1987) coinciden en establecer que toda situación que el investigador percibe en su vida cotidiana como problema, y que ésta se va problematizando dentro de un contexto, es necesario plantearlo desde un inicio para dejar claro el espacio, lugar, tiempo e identidad de esa estructura social.

Es vital comprender que, para tener un acercamiento con la realidad, es preciso conocer el ambiente donde se desarrollan los hechos. Cómo se encuentra el tejido social, las dimensiones de lo económico, político, social, institucional, entre otros, que permitirán tener una lectura o radiografía general del contexto, por lo que “el contexto deja de ser objeto para constituirse en sujeto del conocimiento” (Noriega et al., 2021, p. 78).

La institución de educación superior, contexto de estudio, se localiza en la ciudad de Durango, capital del municipio y del estado del mismo nombre; ubicados en el norte de México. Esta ciudad tiene como principal actividad productiva el comercio, y tiene una media de escolaridad de 9.7 años, lo cual indica que la mayoría de su población (688 697 habitantes) casi alcanza a estudiar el primer año de educación media superior, de acuerdo con datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) en el año 2021.

Los géneros de la población están casi equiparados, habiendo 94 hombres por cada 100 mujeres, contando la mayoría con una edad de 28 años. Por otra parte, económicamente hablando, se cuenta con que el 62% de la población es activa en ese aspecto; del 34% correspondiente a la población no económicamente activa, el mayor porcentaje de este sector corresponde al estudiantil (38.3%). La población estudiantil correspondiente al nivel superior ocupa el segundo lugar en cuanto a número (27.1%), por debajo de la de nivel básico (47.3%). Cabe destacar que en cuanto el acceso a herramientas de las tecnologías de la información y comunicación (TICs), la mayoría de las personas (93%) cuenta con celular, seguida de acceso a

internet (57.4%) y de computadoras (45.9%) (*Panorama sociodemográfico de Durango 2020, 2021*)

Caracterización de Estatus Familiar de los Estudiantes

En cuanto al estatus familiar, el 36.6% de los habitantes se encuentran solteros, seguidos de personas en estado matrimonial (33.7%) y de unión libre (16.5%). La media en cuanto al número de hijos (nacidos vivos) es de 1.5 (*Panorama sociodemográfico de Durango 2020, 2021*).

Organización e Infraestructura

Dentro del sistema de educación superior existente, se encuentra el Tecnológico Nacional de México (TecNM), surgido en el año 2014 (Tecnológico Nacional de México, s/f). Dicha entidad, desconcentrada de la Secretaría de Educación Pública (SEP), cuenta en la actualidad con 254 institutos, atendiendo a una población estudiantil de más de 600 mil en los niveles de licenciatura y posgrado. El TecNM, es un sistema que surgió con la fundación del Instituto Tecnológico de Durango, el 2 de agosto de 1948, primera institución de educación tecnológica superior en el interior de México, gracias a las gestiones realizadas ante el gobierno federal por el ingeniero José Gutiérrez Osornio. Inicialmente la infraestructura fue una casa ubicada en la esquina de las calles Zaragoza y avenida 20 de Noviembre, que actualmente alberga la denominada Unidad de Vinculación del mismo Instituto. Posteriormente se obtuvieron diez hectáreas de predio en la colonia Nueva Vizcaya en abril de 1949, hacia donde se mudó el Instituto, en donde ya se encontraba construido el edificio principal emblemático desde el año de 1944, el cual originalmente fue usado para la formación de profesores del Instituto Federal de Capacitación del Magisterio, así como el alojamiento de los estudiantes de secundaria del internado Número 6 dependiente de la SEP (*Instituto Tecnológico de Durango, s/f-a*).

A través de los años, mediante las gestiones y convenios realizados por los directores en turno, con los gobiernos estatales y federales, el Instituto ha conseguido 24.22 hectáreas, las cuales se encuentran divididas por el Boulevard Felipe Pescador, existiendo así dos zonas conocidas coloquialmente como “zona norte” y “zona sur”. En estas hectáreas se han construido

35 edificios, los cuales albergan 95 aulas, 18 laboratorios, 2 talleres, instalaciones deportivas, un centro de cómputo, un centro de lenguas extranjeras, una unidad de educación a distancia, edificios administrativos, unidades culturales, un centro de información, una unidad de innovación tecnológica, áreas verdes y estacionamientos (*Instituto Tecnológico de Durango*, s/f-a). La zona sur es el área que alberga los edificios más antiguos, y en donde permanecen las aulas y laboratorios del departamento de ciencias básicas y de las carreras de Administración, Ingeniería en Gestión Empresarial, Arquitectura, Ingeniería Civil, así como algunas aulas y laboratorios de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Bioquímica, Ingeniería Química e Ingeniería Mecánica.

La zona norte es en la actualidad el área que sigue en crecimiento en cuanto a la construcción de nuevas instalaciones y en donde se encuentran las principales unidades académicas y laboratorios de las carreras de Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electrónica, Ingeniería en Semiconductores, Ingeniería Industrial, Ingeniería en Informática, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería en Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Ingeniería Mecánica, Ingeniería Mecatrónica, Ingeniería Bioquímica e Ingeniería Química. La edificación más reciente es el Centro de Innovación Tecnológica, que fue construida con recursos otorgados por los gobiernos estatal y federal, así como del Patronato de Egresados del Instituto en el año 2021. En esta zona también se encuentra el edificio que alberga las instalaciones de la Unidad de Posgrado, Investigación y Desarrollo Tecnológico (UPIDET), en donde se encuentran los laboratorios de las maestrías y doctorado que se ofertan para estudios de posgrado. En total, la oferta educativa del Instituto es de 17 licenciaturas, 5 maestrías y un doctorado.

El universo poblacional del Instituto hasta el año 2023, según datos aportados durante una entrevista con el cuerpo directivo en un programa de televisión periodístico, está constituido por 6316 estudiantes de nivel licenciatura, 179 estudiantes de posgrado, 440 profesores de base y 160 profesores de honorarios, así como de 342 empleados que realizan labores de apoyo

(administrativos) (*Facebook Live | Facebook*, s/f). Hasta ese año, se tiene una estadística de 29557 egresados, de los 22805 ya obtuvieron su título.

Dentro de sus políticas, el Instituto tiene la siguiente misión:

Formar profesionistas ciudadanos del mundo, de nivel licenciatura y posgrado, con amplio sentido social y humano, que promuevan la cultura, los valores humanos y el conocimiento científico, preparados con excelencia académica, con mística de trabajo, productividad y creatividad, comprometidos con los retos que demanda el desarrollo estatal, regional, nacional y los retos de la globalización, para ser una institución de clase mundial (*Instituto Tecnológico de Durango*, s/f-b).

Por otra parte, su visión se expresa como:

Ser una institución líder en educación superior, en un entorno en permanente transformación, altamente competitiva y reconocida a nivel nacional e internacional, que forme de manera integral a las personas, inspirada en los más altos valores que proporcionen bienestar y progreso a la comunidad (*Instituto Tecnológico de Durango*, s/f-b).

Con respecto a la estructura organizacional, se establece de la siguiente manera: a la cabeza se encuentra el director, del cual dependen tres subdirecciones: de planeación, académica y de servicios administrativos. De la subdirección de planeación dependen los departamentos de planeación, programación y presupuestación, el de gestión tecnológica y vinculación, el de comunicación y difusión, el de actividades extraescolares, el de servicios escolares y el centro de información. En el caso de la subdirección académica, son dependientes de ésta los departamentos de ciencias básicas, sistemas y computación, metal mecánico, ciencias de la tierra, ingenierías química y bioquímica, ingeniería industrial, ingenierías eléctrica y electrónica, ciencias económico-administrativas, desarrollo académico, división de estudios profesionales, división de estudios de posgrado e investigación y la división de educación a distancia. De la subdirección de servicios administrativos dependen los departamentos de

recursos humanos, de recursos financieros, de recursos materiales y servicios, centro de cómputo y el departamento de mantenimiento y equipo.

El Instituto durante varias décadas ha propiciado la movilidad de sus estudiantes mediante la Asociación Internacional para el Intercambio de Estudiantes para Experiencia Técnica (IAESTE, por sus siglas en inglés), en el cual los estudiantes que han alcanzado un porcentaje significativo en la aprobación de su retícula, tienen la posibilidad de solicitar un intercambio a alguna empresa, institución educativa o de investigación en el país de su elección, a cambio de conseguir una plaza con iguales condiciones en México. De igual forma, se han firmado convenios con instituciones de educación superior y de lenguas tanto a nivel nacional como internacional, en los cuales los estudiantes pueden pasar desde un mes hasta un semestre para cursar algunas asignaturas o mejorar en inglés. Las condiciones de estos convenios son variables en cuanto al otorgamiento de becas o incentivos para la estancia y/o transporte, aunque en algunos el estudiante debe aportar todo el recurso económico para costear sus estudios en el extranjero.

Sobre los incentivo económicos a los que pueden ser acreedores los estudiantes para el pago de sus inscripciones se encuentran los descuentos gestionados por la Sociedad de Alumnos, los cuales mediante una evaluación del estatus socioeconómico de los estudiantes que hacen su solicitud, otorgan desde un determinado porcentaje, llegando hasta casi la totalidad de la condonación del monto total; otros tantos descuentos son otorgados por la dirección y, en el caso de hijos de trabajadores, se otorga una tarifa especial. Con respecto a las becas a las que los estudiantes pueden tener acceso son las que oferta el gobierno federal: Jóvenes Escribiendo el Futuro y las becas Benito Juárez, que son los programas correspondientes a educación superior.

Con respecto de la ubicación del Instituto, resalta que se encuentra rodeado por importantes vías de comunicación de la mancha urbana, destacando la avenida Jesús García y el boulevard Felipe Pescador, que son altamente transitadas y sirven de conexión al oriente y

poniente de la ciudad. Al costado poniente de la zona norte, se encuentra ubicada la principal plaza comercial de la ciudad, en donde además de los diversos negocios también se encuentran dos hoteles y cadenas de tiendas departamentales nacionales e internacionales; mientras que en su costado oriental están localizadas las instalaciones de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), seguidas de la Central de Autobuses. Con respecto a la zona sur, a su costado oriente se encuentran colindando dos escuelas de educación secundaria: la Escuela Secundaria Técnica No. 1 y la Escuela Secundaria “Ignacio Manuel Altamirano”; en su costado sur se encuentra un edificio y una torre pertenecientes a Teléfonos de México (Telmex), así como de negocios de varios giros (la gran mayoría dirigidos hacia la atención de las necesidades de los estudiantes), mientras que en el costado poniente se encuentra una plaza comercial pequeña, seguida de casas habitación de dos fraccionamientos. Muchas de estas casas y de los fraccionamientos y colonias que son cercanas a las dos zonas rentan habitaciones para los estudiantes foráneos o funcionan en su totalidad como casas de asistencia, además de instalar dentro de los mismos negocios de comida, aprovechando la gran cantidad de estudiantes y personal del instituto que acuden, así como de los empleados de todas las plazas comerciales.

Relaciones Interpersonales Docente-Estudiante

La dinámica de socialización entre estudiantes y docentes y entre los mismos estudiantes es muy variable, dada la diversidad de especialidades que se ofertan. Es muy notable que las características de conducta cambian según la carrera de adscripción. De igual forma, la actitud y conducta de los estudiantes es diferente dependiendo de si el estudiante es foráneo o es oriundo de la ciudad de Durango. Los estudiantes foráneos tienen a ser personas con mayor sentido de responsabilidad, quizás debido a que no cuentan con la sensación de acompañamiento que puede tener un estudiante residente en la ciudad por parte de familiares y amigos; son estudiantes que siguen con mayor rigor las indicaciones, aunque también existen los que justifican no respetar las fechas límites de entrega de las asignaciones por no contar con servicio de internet en su lugar de origen o no contar con transporte para llegar a tiempo a clases.

Cabe mencionar que al igual que los estudiantes foráneos, los estudiantes que también trabajan son percibidos como personas que también son más responsables, sin embargo, esto también se puede tomar como limitante o justificación para no cumplir con las tareas a realizar o no poder acudir con regularidad a las clases.

En cuanto a la variabilidad de actitud y conducta con respecto a las especialidades, la percepción es que cuando las carreras no tienen prácticas de laboratorio o talleres los estudiantes y en muchos casos los docentes normalizan tener clases de lunes a jueves, siendo observable que incluso los estudiantes foráneos acuden los jueves con sus maletas, debido a la conveniencia de tener cerca la central de autobuses para partir a sus lugares de origen al término de su horario de clases. Si se hace referencia al procedimiento para asignación de horarios, los alumnos tienen la facilidad de tomar las clases y el grupo en el horario que mejor le convenga a partir del segundo semestre; el orden en que cada alumno elabora su horario se efectúa con base en el promedio más alto y en orden descendente, del semestre inmediato anterior. A pregunta directa a los estudiantes, además de tomar en cuenta el horario que mejor se acomoda a sus necesidades, también eligen sus materias con base en el docente que esté asignado al grupo que desea elegir, principalmente por la afinidad que pueda tener con el docente de forma personal o por su estilo de enseñanza.

Planteamiento del Problema

El Plan Nacional de Desarrollo (2025-2030) del actual gobierno federal, establece como uno de sus ejes transversales la innovación tecnológica, mencionando que la educación superior será una de las palancas para impulsar el desarrollo industrial. Así mismo, en su eje general dos, destaca que es de suma importancia fomentar las carreras del área de las ingenierías para incrementar las oportunidades laborales de los jóvenes, siendo que solamente el 28% de los egresados de educación superior ingresan a este tipo de licenciaturas. De igual forma, contempla una estrategia a largo plazo denominada Plan México, donde una de las estrategias contempladas es ampliar el acceso a los planteles educativos de nivel superior y vincularlas con

el plan de desarrollo; además de contemplar como uno de sus objetivos la formación de 150 mil profesionistas técnicos anuales (*Plan Nacional de Desarrollo 2025 - 2030*, s/f). Este programa está alineado a lo establecido en el artículo 3º constitucional, la Ley General de Educación y la Ley General de Educación Superior (LGES), así como de lo acordado en el Objetivo 4 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, sobre “garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”. Específicamente, la meta 4.3 dicho Objetivo, habla sobre el acceso igualitario de hombres y mujeres a una formación superior y de calidad, incluyendo la universitaria (Moran, s/f).

Dentro del plan para la educación del ejecutivo federal, se encuentra la implementación del Nuevo Modelo Educativo. Este modelo tiene como innovaciones, la articulación del currículo, que se refiere a una mayor claridad en los logros que se esperan de cada nivel, incluyendo el de educación superior; por otro lado, se incluye también como innovación las habilidades socioemocionales, con las cuales se busca que la persona pueda desarrollar autoestima, autoconocimiento y trabajo en equipo, entre otras (*Diez Innovaciones del Nuevo Modelo Educativo*, s/f)

Las prácticas en diversas medidas que se han aplicado para lograr que el número de estudiantes que ingresan a las instituciones educativas de nivel superior logren culminar sus estudios de licenciatura es el establecimiento de las tutorías, las cuales tienen sus inicios en educación superior en México en la Universidad Autónoma de México, en el año de 1941 (Ramos, 2004, como se citó en *Tecnológico Nacional de México*, s/f). Dentro del sistema de educación superior existente, se encuentra el Tecnológico Nacional de México (TecNM), surgido en el año 2014 (Tecnológico Nacional de México, s/f). Dicha entidad, desconcentrada de la Secretaría de Educación Pública, cuenta en la actualidad con 254 institutos, atendiendo a una población estudiantil de más de 600 mil en los niveles de licenciatura y posgrado.

Situación Problema

Con el fin de dar una educación en donde se otorgue una formación integral, el TecNM tiene implementado el Programa Nacional de Tutorías, en el cual se da un acompañamiento al estudiante a través de un docente, denominado tutor, quien canaliza al estudiante (tutorado) hacia las instancias pertinentes para la resolución de problemas de carácter académico, psicológico, legales, entre otros, que éste puede ir enfrentando durante su trayectoria por la institución educativa.

A partir del regreso a las clases presenciales después del periodo de confinamiento debido a la pandemia causada por el virus Sars-Cov-2, se ha hecho notorio en el Instituto Tecnológico de Durango que sus estudiantes han presentado problemas, principalmente socioemocionales, los cuales afectan negativamente en su desempeño académico; esto deriva a su vez en un impacto adverso en los indicadores que se evalúan en la misma, tales como el índice de reprobación y el índice de deserción.

A pesar de que, en el instituto, se tiene implementado el Programa de Tutorías, dicho programa únicamente es obligatorio durante los primeros dos semestres; y aún y cuando el estudiante puede acudir con su tutor designado cuando tenga algún problema que esté afectando su desempeño académico y permanencia en los subsecuentes semestres, es evidente que en muchos casos no acude con el profesor asignado como su tutor por múltiples razones, como lo puede ser incompatibilidad de caracteres hasta indiferencia por parte del tutor y/o tutorado, provocando con ello que el estudiante trate de resolver su problemática por sí mismo y no lo logre, llevándolo en muchos casos a repetir asignaturas por alta reprobación de las unidades establecidas en el programa o en el peor de los casos, abandonar sus estudios.

Cabe mencionar que abordar el Programa Institucional de Tutoría, hace necesario el replantear la necesidad de su origen, pero también de esos cambios que se suscitaron posterior a la pandemia. En este sentido, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior de la República Mexicana A.C. (ANUIES), expresa que la finalidad máxima

de un programa de tutoría es coadyuvar a la formación integral de los estudiantes de educación superior y el logro de la culminación de sus estudios de nivel licenciatura.

Existen muchos cuestionamientos con respecto al término tutoría, así como a los objetivos o acciones que deben llevarse a cabo, en esta ocasión, un referente básico o principal para este programa, se retoma de la ANUIES (2000), puesto que plantean los siguientes objetivos de la estrategia tutorial:

...elevar la calidad del proceso formativo en el ámbito de construcción de valores, actitudes y hábitos positivos y en la promoción del desarrollo de habilidades intelectuales en los estudiantes (...); de revitalizar la práctica docente mediante una mayor proximidad e interlocución entre profesores y estudiantes para contribuir al abatimiento de la deserción y de permitir que las IES cumplan con la misión y objetivos para los cuales fueron creadas (p. 45).

El protagonista en este tema, es en sí, el Programa Institucional de Tutorías (PIT), el cual plantea trabajar los distintos aspectos que implica (nivel académico, afectivo, social, aptitudinal, actitudinal), llevando a la práctica un verdadero modelo tutorial centrado en las distintas habilidades y competencias, no en divagaciones *pseudofilosóficas*, en donde solo de manera verbal se mencione que se lleva a cabo el programa para el bienestar de la propia institución, es más que nada, asumir con madurez que el acompañamiento a los estudiantes es primordial para un desarrollo óptimo en su vida laboral.

Abordar el sentido que tiene la práctica del docente en su contexto laboral es dar muestra del interés y compromiso que se requiere en la vida cotidiana de las instituciones, Bigg (2010) menciona que la práctica reflexiva de los agentes educativos, consiste en buscar de forma sistemática el progreso del propio docente y de la institución, asegurarse que los cambios se efectúen en la dirección correcta, en sí, teorizar sobre la práctica, someter a prueba las ideas, registrar y analizar nuestros propios juicios, reacciones e impresiones en torno a lo que ocurre

en el contexto de interés, realizar análisis de las situaciones y proceder a cambios en la intervención, son resultados de la propia reflexión que se realiza de manera oportuna.

La reflexión es un punto crucial en la vida de aquellos que viven en su cotidianidad experiencias y situaciones que le permiten conflictuar su pensamiento, esos obstáculos que lejos de trascender, despiertan el sentido de actuar, en este caso, aún y cuando el PIT es una medida efectiva para lograr disminuir el rezago y abandono escolar en las instituciones de educación superior, resulta preocupante que no se aplique tomando en cuenta su finalidad y esto no es un simple prejuicio, es la información que se obtiene de las conversaciones espontáneas formales e informales de personal y estudiantes.

Si el programa no tiene una cobertura total de los estudiantes durante toda su trayectoria y se limita únicamente a los dos primeros semestres, es indudable que se pierda el seguimiento a los tutorados y no se les brinde el apoyo que requieren al afrontar obstáculos nuevos y diverso conforme se desarrolla su avance en los nueve semestres mínimos necesarios para completar su retícula.

El PIT, es visto por los estudiantes como un mero requisito que se debe cumplir para lograr completar sus créditos académicos, sin ser conscientes de la importancia que tiene como una valiosa herramienta para poder tener una formación integral como profesionista de calidad. Un punto importante que contribuye a este escaso reconocimiento del programa por parte de los estudiantes son los docentes que fungen como tutores, puesto que la mayoría de ellos aunque tienen una formación para este papel mediante un diplomado de formación como tutores, parece indicar que no es suficiente para concientizarse sobre la importancia que tiene su rol en el buen desarrollo integral de sus tutorados; la mayoría de estos docentes no tienen o no han desarrollado al máximo sus habilidades para socializar e interactuar de manera efectiva con los jóvenes.

Por otro lado, se implementa de forma grupal, lo cual en la mayoría de los casos dificulta que el estudiante pueda exponer los problemas que puede tener y que impiden su progreso

académico, debido en gran medida a la falta de personalización de la atención por parte del tutor. Y si bien, la modalidad presencial propicia un acercamiento entre tutor y tutorado, muchos estudiantes pueden ausentarse de las horas asignadas a la tutoría, por darle prioridad a las tareas que les son conferidas en las asignaturas que están cursando.

Es indiscutible que, a nivel mundial, la incentivación de las economías y el desarrollo de las sociedades están ligados a la educación de sus ciudadanos. La generación de profesionistas que tengan un desempeño de calidad en sus diferentes roles dentro de las diversas ramas de la industria depende totalmente de la calidad de educación con la que se forman en las instituciones de educación superior.

Es por ello que, desde la década de los noventa del siglo pasado, se hizo hincapié en que la educación superior debe pasar de centrarse en el profesor hacia el estudiante. No obstante que el PIT es una buena herramienta para coadyuvar en la formación integral de los estudiantes de educación superior, la forma en cómo se implementa no cumple con el objetivo principal de éste. Las implicaciones negativas que esto conlleva son que los estudiantes no tienen el rendimiento máximo esperado en las diferentes asignaturas de su retícula, provocando así rezagos y abandono de los estudios. Y en el caso de los objetivos planteados dentro del Plan Nacional de Desarrollo (PND) por parte del actual gobierno federal, no se alcanza el incremento de estudiantes en el nivel de educación superior y la disminución de los indicadores a evaluar como lo son de rezago y abandono escolar, que a su vez van alineados con el objetivo 4 de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible.

Por otra parte, la saturación de carga académica, investigativa y de gestión en los docentes de tiempo completo deriva en el poco interés hacia este programa, otro punto crucial es la escasa formación en ser tutores, ya que esto conlleva una preparación que les permita dentro de su función de ser tutor aquellas herramientas y estrategias que impliquen un buen acompañamiento tanto individual como grupal.

Por ello, siendo un tema de gran relevancia, se hace necesario realizar una indagación sobre el interés que éste presenta en el sistema educativo actual, a través de los estudios investigativos que se realizan en diferentes ámbitos geográficos, de acuerdo a Hernández et al. (2018), en estudios cualitativos no pueden alejarse de la indagación existente de los conceptos centrales que configuran el interés o bien el campo de estudio abordado.

Acercamiento al Estado del Conocimiento

Para tener una mejor comprensión del problema que se pretende tratar en este proyecto, se hizo una búsqueda en diferentes bases de datos para conocer los diversos modos de abordaje del mismo, encontrándose las referencias que a continuación se presentan y, que para su mejor comprensión se inicia con una descripción de algunas investigaciones para posterior realizar una caracterización a partir de categorías:

Análisis a Través de la Descripción

Ramírez et al. (2020), realizaron un estudio sobre la implementación de un modelo de tutoría virtual, siguiendo una metodología de tipo mixto (diseño no experimental), bajo un esquema inductivo y deductivo. La muestra fueron 218 estudiantes de Ingeniería en Tecnologías de la Información y de la Comunicación de los semestres séptimo al octavo, de la Universidad Tecnológica de Tecámac. Sobre los resultados obtenidos, se encontró que más del 65% de los estudiantes están de acuerdo con el modelo, mientras que en la parte cualitativa se obtuvieron retroalimentaciones importantes para mejorarlo.

En los años más recientes, Ocampo-Gómez et al. (2021), realizaron una investigación cuyo objetivo fue describir la práctica tutorial de profesores con alto puntaje en su desempeño como tutores y determinar si sus prácticas son buenas para su sistematización y difusión. Se realizó con 23 tutores y 16 estudiantes de la Universidad Veracruzana a través de una metodología cualitativa, encontrando que algunas acciones de tutores y tutorados suponen riesgos profesionales y personales por falta de estrategias y soportes institucionales y no se consideran deseables para cualquier institución de educación superior.

También en el 2021, Angulo y Urbina, realizaron un proyecto de investigación para identificar la acción tutorial en las dimensiones institucional, académica y profesional y la importancia que le daban los estudiantes en tres universidades del noroeste de México. Para ello se usó un cuestionario en estudiantes de licenciatura de estas universidades. El análisis de sus resultados arrojó que existían notables diferencias entre las tres universidades, destacando además que la universidad que menos reporta indicadores de la tutoría es la que más importancia les da a los elementos de la tutoría integral.

Por otra parte, Díaz (2021), reportó la implementación de un modelo de atención tutorial remota a través de un software incrustado en Microsoft Teams, en la Universidad Autónoma de Tamaulipas, durante el tiempo de pandemia por Covid-19, quedando en un análisis cualitativo. Participaron los alumnos de primero hasta octavo semestre, encontrando por las reuniones virtuales la impresión favorable del programa virtual.

En el estudio presentado por Castro et al. (2022), buscaron validar una escala de tutorías identificando dos factores: confianza en la tutoría afectiva y utilidad en la tutoría académica, a través de una metodología cuantitativa y usando un instrumento tipo Likert en 343 estudiantes universitarias de Coahuila y Aguascalientes. Los resultados arrojaron que la escala tiene una adecuada validez y confiabilidad en cada una de sus dimensiones.

Por otra parte, el estudio de Yoctun y Cueva (2022), tuvo como objetivo una revisión sistemática de literatura científica, del 2020 al 2021, sobre la tutoría virtual en pandemia en las universidades, así como un ejercicio analítico-exploratorio, a través de plataformas virtuales como Scielo, Dialnet, Redalyc y Latindex. Se concluyó que la tutoría virtual en pandemia sólo pudo ser exitosa si el tutor realmente fue el enlace con los aprendizajes.

En el estudio realizado por Moreno-Zagal et al. (2023), se hizo un análisis crítico sobre los modelos híbridos implementados en las tutorías en universidades de México, Latinoamérica y Europa. Se desprenden como conclusiones la consideración del programa tutorial como un

proceso dual, formativo y socializador, que tiene la necesidad de incorporar modelos híbridos (virtual y presencial) para afrontar problemas como pandemias, inseguridad, entre otros.

Por otra parte, la investigación realizada por Gallegos et al. (2024), tuvo como objetivo detectar la percepción académica de la función tutorial en los programas educativos del Sistema de Educación Abierta de la Universidad Veracruzana durante el periodo de pandemia por Covid 19. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo transversal. Del análisis estadístico, encontró que los docentes tutores utilizaron herramientas digitales básicas como WhatsApp y correo electrónico, mientras que un menor porcentaje utilizó plataformas más complejas Teams, Classroom y las institucionales como Eminus 3 y Eminus 4; más de un 66% de los docentes manifestaron haber tenido como beneficio la facilidad de comunicación a distancia, mientras que la principal desventaja fue la falta de internet. Por otro lado, dentro de las estrategias que implementaron para que su función tutorial fuera exitosa fue la comunicación constante por redes sociales y el uso de plataformas alternativas.

En la investigación realizada por Rodríguez et al. (2024), se buscó analizar las prácticas de tutoría académica en profesores de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, durante y después de la pandemia. Para ello se le dio un enfoque metodológico cualitativo y diseño no experimental transeccional-descriptivo. Las conclusiones que obtuvieron a partir de ello fueron que los tutores usaron estrategias diferentes a las presenciales, cambiaron su percepción sobre la finalidad de la tutoría. También se tomaron las creencias de los profesores sobre la tutoría para adecuar el programa de tutoría y las capacitaciones.

Vidal y Toledo (2024) llevaron a cabo una investigación para establecer la percepción de los estudiantes sobre un programa educativo de Técnico Universitario Superior sobre el programa institucional de tutorías en Tabasco, para lo cual se empleó una metodología cuantitativa, de tipo experimental transversal con alcance exploratorio y descriptivo. De los resultados obtenidos se concluyó que los estudiantes percibieron al programa como algo positivo para su formación académica, revelando también que éste les permitió mejorar a través del

trabajo en equipo y la mejora en los hábitos de estudio, además de recibir información sobre su campo laboral y de servicios y programas a los que pueden acceder. Por otra parte, en el aspecto personal, les permitió mejorar sus habilidades de comunicación, toma de decisiones valorar el proyecto de vida. También se encontró como hallazgo importante que algunos estudiantes tuvieron experiencias negativas con sus tutores durante algunos ciclos en que acudieron a tutorías.

Recientemente, Berumen y Rochin (2025), hicieron un estudio de enfoque metodológico cualitativo para examinar la contribución de la tutoría al desarrollo social. Para ello se entrevistaron a 60 egresados de la Universidad Autónoma de Zacatecas. Se determinó que la tutoría es una herramienta efectiva que contribuye a la equidad, inclusión social, participación cívica y preparación laboral de los estudiantes. Así mismo, se destacó por parte de los entrevistados la importancia de la tutoría individualizada.

En la investigación de tipo mixto realizada por Duarte et al. (2025), llevada a cabo con alumnos de sexto semestre de la Unidad de Aprendizaje Fisiopatología del Adulto Mayor de la Facultad de Enfermería de la Universidad Autónoma de Sinaloa, tuvo como propósito la evaluación del desarrollo de las tutorías académicas a través de una plataforma digital para la movilización de las competencias de la función asistencial. De los resultados pretest y postest se determinó que la proporción de estudiantes calificados como totalmente competentes aumentó de manera sostenida, contrario a las categorías poco competente e incompetente que descendieron, lo que demostró la efectividad de la implementación del programa de tutorías con la plataforma digital. De las entrevistas realizadas a los estudiantes se pudo concluir que los estudiantes tuvieron percepciones favorables sobre el programa, destacando la accesibilidad, la flexibilidad horaria, la utilidad de los recursos digitales y la posibilidad de recuperar los contenidos grabados. De igual forma, se logró un ambiente de colaboración, reforzamiento de conocimientos previos y mayor facilidad de aplicaciones prácticas de los contenidos, además de aumentar las competencias actitudinales.

El estudio de tipo cuantitativo llevado a cabo por Flores et al. (2025), tuvo como objetivo generar un instrumento para evaluar programas institucionales de tutoría académica, a raíz de los trabajos realizados por la Red Regional Noreste de Tutoría de la ANUIES. Como resultado se obtuvo un instrumento validado por el Laboratorio de Estadística de la Facultad de Ciencias Exactas de Universidad Juárez del Estado de Durango, con un Alfa de Cronbach de 0.94 para el instrumento completo. Éste cuenta contempla cinco actores principales que intervienen en un proceso de atención tutorial: el estudiante-tutorado, el docente-tutor, el coordinador de tutoría de unidad académica, el coordinador institucional de tutoría y los directivos.

En la investigación efectuada por López et al. (2025) de enfoque cualitativo tipo documental con diseño descriptivo interpretativo, en la Universidad Autónoma Indígena de México ubicada en El Fuerte, Sinaloa, el análisis arrojó que una modalidad destacada fue la de tutoría entre pares, favoreciendo el aprendizaje cooperativo y favorece la adaptación de sus estudiantes; por otra parte, la relación estrecha entre el tutor principal y el tutor par permitió lograr la permanencia de los estudiantes, al contribuir a la adaptación cultural y académica de éstos. En adición a estos resultados, se determinó que dentro de los retos encontrados está la recurrencia de los estudiantes con sus tutores en casos específicos, lo que sugiere que la tutoría no está lo suficientemente internalizada como recurso continuo de apoyo académico y socioemocional y la importancia de la capacitación intercultural del profesorado.

El estudio de caso que desarrollaron Rochin y Capetillo (2025), tuvo como propósito conocer la importancia y efectividad de la tutoría en educación superior. Para ello seleccionaron a una estudiante con un desempeño académico destacado de la Unidad Académica de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Autónoma de Zacatecas. De los resultados obtenidos se concluyó que el programa de tutorías es una estrategia efectiva en educación, en donde es indispensable la generación de una relación de confianza para su éxito, la importancia de adaptar las estrategias de enseñanza a las necesidades de cada estudiante y la fomentación de la autonomía y de la autorregulación del aprendizaje.

En el caso de la investigación de tipo mixta realizada por Vázquez y Cáceres (2025), se analizó un estudio de caso del programa de tutorías híbrido de posgrado en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Del análisis de resultados, los autores determinaron que el 71% de los estudiantes tutorados consideró que el programa de tutoría fortalece su formación científica y le permite obtener aprendizaje para lograr la publicación de la producción científica. Sobre la parte cualitativa, concluyeron que la percepción de los tutores sobre su función es de desafío, en la formación de recursos humanos; así mismo, encontraron que los principales retos para la tutoría híbrida estriban en el diseño de programas semestrales con estrategias que permitan la transmisión de conocimientos disciplinares significativos.

En el ámbito internacional, se tiene que:

En el estudio de Yangali et al. (2020), cuyo objetivo fue determinar el efecto de implementación del programa de fortalecimiento de tutoría universitaria en la mejora de la calidad educativa en la percepción de los estudiantes de la Universidad Nacional de Cañete, Perú, utilizó para este fin la metodología hipotética deductiva, de enfoque cuantitativo, con alcance exploratorio, tipo aplicado, a través de un diseño cuasi experimental; corte longitudinal. Para ello se trabajó con 60 estudiantes para grupo control y el mismo número para el grupo experimental. El análisis de sus resultados estableció que el programa sí tuvo un efecto positivo en su percepción.

Núñez-Naranjo (2021), realizó un análisis de los roles del tutor académico, del tutor pedagógico y del estudiante en la modalidad a distancia en Ecuador. En este análisis se identificaron cuatro dimensiones: pedagógica, administrativa, tecnológica y social. Se detectó también la necesidad de identificar las necesidades de los estudiantes, las metas académicas y aspectos emocionales en las dimensiones anteriormente mencionadas.

Por otra parte, la investigación de Okoro et al. (2021), se encaminó a identificar los retos enfrentados durante la tutoría en línea y las formas para continuar apoyando la función tutorial de la Facultad de Negocios y Economía de la Universidad de Johannesburgo, Sudáfrica, en

periodo de pandemia por Covid-19. El enfoque metodológico que emplearon fue de tipo cualitativo; usando entrevista para la recolección de datos en la parte cualitativa, acerca de cómo los tutores estaban implementando el proceso de enseñanza virtualmente, los retos que enfrentaron y las estrategias emergentes. Los principales retos encontrados fueron la conectividad a internet, el desconocimiento de uso de plataformas digitales, datos de internet insuficientes, entre otros.

Del mismo año Thurston et al.(2021), llevaron a cabo un investigación de tipo cuantitativa sobre los efectos que tiene la tutoría de pares, para estudiante tutor y el estudiante tutorado. Para ello se tuvo un grupo control y un grupo de intervención de 12 clases de escuelas secundarias y preparatorias del noreste de Inglaterra. Se realizó un pretest y un posttest sobre la comprensión lectora, obteniendo como resultado que aquellos estudiantes que ejercen el rol de tutor obtienen mejores resultados que los estudiantes tutorados.

Walker (2022) efectuó un estudio cualitativo sobre el impacto de la intervención de materiales de desarrollo profesional específicos para la tutoría dentro de un modelo pastoral, realizado en la Universidad de Lincoln, Reino Unido. Para ello fueron seleccionados 8 tutores personales, entrevistados en dos etapas: pre y post-intervención. Los resultados mostraron un impacto positivo con respecto a cómo ejercen su rol los tutores personales en el modelo pastoral.

El estudio de Pérez-Jorge et al. (2022), llevaron a cabo un estudio para explorar el conocimiento que tenían los estudiantes de la maestría en enseñanza de la Universidad de La Laguna en España sobre las funciones de la tutoría y sus funciones como profesores y tutores. Dicho estudio fue de tipo mixto, usando un grupo focal y un cuestionario, concluyendo que estos estudiantes de maestría no recibieron la instrucción suficiente en las cuestiones de tutoría ni de sus funciones como tutores. De igual forma, se determinó que los mismos estudiantes no se consideran capaces de ejercer su función como tutores.

Posteriormente, se desprende la investigación de tipo cuantitativa realizada por Shogbon Nwaesei y Liao (2023), en la cual se abordó la aplicación de tutorías entre pares para asesorar

a estudiantes de farmacología que presentaban dificultades de tipo académico. Se determinó a través del análisis estadístico que la implementación del programa entre pares tuvo una influencia significativa en la mejora del desempeño académico de los estudiantes que participaron en el estudio.

El estudio de tipo mixto realizado por Da Re et al. (2023), da cuenta de la búsqueda de la mejora del desempeño académico en estudiantes de ingeniería de la Universidad de Padua, Italia, con la implementación de un programa de tutoría formativa en el área de las tecnologías de información y comunicación (TICs). La efectividad del programa fue evaluada a través de los indicadores: percepción propia de la participación del estudiante en este programa, y la tasa de éxito en el primer examen de matemáticas. Los resultados que obtuvieron del análisis de datos indican que hubo una mejora significativa en los resultados obtenidos en las pruebas de matemáticas, mientras que en cuestión de percepción se indica que los estudiantes consideraron haber mejorado en ciertas habilidades blandas con el programa de tutoría, pero no en cuestión de mejorar su relación con sus compañeros de clase.

Por otra parte, Wakelin (2023), efectuó una investigación-acción encaminada a mejorar la experiencia tutorial personal para ambos profesor tutor y estudiante tutorado. Dicha investigación fue realizada en el Colegio de Negocios, Leyes y Ciencias Sociales de la Universidad Nottingham Trent. De los diagnósticos aplicados se determinaron tres aspectos claves para la mejora del programa tutorial: la ambigüedad de las funciones del tutor, la falta de claridad en los propósitos de las sesiones tutoriales y la falta de confianza en el personal que funge como tutor. A partir de estos hallazgos se generaron las recomendaciones para el fortalecimiento de su programa de tutorías.

En el trabajo realizado por González-Lorente et al. (2024), se buscó analizar la satisfacción de los estudiantes con la experiencia de innovación educativa basada en la tutoría invertida a partir del diferencial entre expectativas iniciales y la percepción final en cuatro asignaturas, aplicada a estudiantes de una universidad española. El enfoque metodológico

empleado fue cuantitativo con diseño descriptivo y longitudinal. De análisis estadístico los resultados indican que los estudiantes mostraron altas expectativas con el modelo de tutoría invertida, específicamente en aspectos como su utilidad para el logro del aprendizaje, para llevar la asignatura al día y para fomentar su interés por la misma; así mismo, también mostraron altas expectativas con el uso de herramientas digitales, no obstante, la menos valorada fueron los foros virtuales. Sobre el grado de satisfacción que obtuvieron al concluir el curso, dos mostraron una alta satisfacción y dos muy baja, mientras que los niveles de satisfacción con el uso de las herramientas digitales tuvieron el mismo comportamiento que las expectativas. Finalmente, se determinó que los niveles de aprobación mejoraron con respecto años anteriores.

Hajeer et al. (2024), evaluaron las expectativas de los estudiantes de educación superior de España y Hungría sobre los tutores de inteligencia artificial en comparación con los tutores humanos. Para ello el diseño metodológico fue con enfoque cuantitativo de tipo transversal, y utilizando como herramienta de recolección de datos un cuestionario diseñado y validado para este propósito. Del análisis estadístico se determinó que los estudiantes consideraron que los tutores de inteligencia artificial son mejores adaptando sus necesidades individuales en comparación con los tutores humanos, sin embargo, los resultados también mostraron que los estudiantes mostraron escepticismo sobre su efectividad en la conducción al aprendizaje más profundo o del pensamiento crítico.

La investigación de Lis y Tarayre (2024) tuvo como objetivo presentar y describir, a partir de un estudio de caso, diversas acciones planificadas por el equipo de tutorías para el acompañamiento de los estudiantes de primer año del Departamento de Economía de la Universidad Nacional del Sur, en Bahía Blanca, Argentina. La metodología empleada fue estudio de caso. Las acciones implementadas tuvieron aspectos de tipo organizacional, de integración, del proceso enseñanza- aprendizaje, de comunicación y difusión, reforzamiento de la elección vocacional y de colaboración entre docente y no docentes. Por otra parte, los estudiantes

percibieron estas estrategias como positivas y de gran utilidad para lograr su integración a la institución.

Recientemente, en el estudio de Borges et al. (2025), se usaron técnicas de aprendizaje automático o ML (Machine Learning) con el propósito de predecir el nivel de abandono de los cursos en estudiantes de la universidad de Coimbra, Brasil; y con esta información se desarrolló e implementó una plataforma de apoyo a su programa de tutoría.

Por su parte, Crawford et al. (2025), efectuaron una investigación sobre la perspectiva de los tutorados de escasos recursos y tutores participantes como tutores de escritura incorporados a las clases de salud pública de una universidad de California y su comparación con el centro de escritura ya establecido en dicho centro educativo. Esta investigación de tipo cualitativa usando como herramientas de recolección de datos diarios de observación por parte de los tutores y una encuesta para los tutorados una vez concluido el curso, haciendo uso de una escala de apreciación. Sobre las percepciones se determinó que los estudiantes aprecian la accesibilidad del tutor y retroalimentación directa, teniendo como aspecto negativo la retroalimentación inconsistente. También se determinó que los estudiantes tuvieron mayor grado de satisfacción con el tutor incorporado en comparación a su asistencia al centro de escritura.

Del Campo y Cruz (2025) buscaron determinar en qué medida influye la implementación de un programa de tutorías académicas en estudiantes del Programa de Segunda Lengua de la Universidad Nacional de Colombia y conocer sus percepciones, para lo cual realizaron un estudio de tipo exploratorio descriptivo. Los resultados que obtuvieron arrojaron que hubo un incremento en los estudiantes que obtuvieron la clasificación más alta en las habilidades de producción auditiva, comprensión de lectura y producción escrita; por otra parte, se encontró que más del 95% de los estudiantes entrevistados expresaron haber comprendido bien o totalmente los temas desarrollados y que las sesiones fueron de su interés, así mismo consideraron que el programa les permitió mejorar sus habilidades de comunicación y consideraron que la metodología

empleada fue la adecuada, resaltando también en ambiente de confianza que propiciaron los tutores.

En la investigación realizada por Diez (2025), de tipo cualitativo exploratorio, realizado en la Universidad Nacional Arturo Jauretche (Buenos Aires, Argentina), se buscó comprender tres experiencias de las tutorías, que fueron la preparación de exámenes finales, el acompañamiento de las trayectorias académicas y los espacios para compartir entre los estudiantes. Los hallazgos a partir del análisis fueron que los dispositivos que se implementaron para las diversas experiencias a partir del ingreso de los estudiantes fueron de gran utilidad incluso para los últimos años de su estancia en la educación superior.

El estudio de tipo cualitativo llevado a cabo por Gamboa et al. (2025) en una universidad de la Región Brunca de Costa Rica, se buscó comprender cómo la tutoría entre pares puede ayudar en el desarrollo de competencias investigativas de los estudiantes. A partir del análisis de entrevistas semi estructuradas aplicadas a profesores y estudiantes participantes, encontraron que las principales dificultades que enfrentan los estudiantes son la búsqueda de fuentes confiables y la capacidad de expresión escrita. Por otra parte, determinaron que el programa de tutoría fue valorado, al complementar la retroalimentación de los profesores.

En la investigación realizada por Kubiak et al. (2025), se midió el impacto de la implementación de un programa de tutoría para los cursos de neurociencia y neuroanatomía en estudiantes de terapia ocupacional de la Universidad en Búfalo, Estado de Nueva York. Para tal efecto, se compararon los niveles de reprobación en al menos uno de los exámenes de dichos cursos y que aprobaron en última instancia el curso, en generaciones previa y posterior a la implementación del programa de tutoría. A partir del análisis estadístico se concluyó que, aunque los estudiantes reprobaron al menos un examen en todas las generaciones estudiadas, los estudiantes que participaron en el programa tuvieron mayor nivel de aprobación de los dos cursos, lo cual indica la influencia positiva del mismo.

Lin et al. (2025), realizaron una investigación del impacto de la tutoría entre pares en una universidad sino-americana. Para ello se usó un único grupo control post-test con mediciones repetidas. Se determinó que el programa de tutoría entre pares ofreció mayores ventajas cuando al estudiante tutor se le da una capacitación previa con respecto a los que no fueron capacitados. Así mismo, destaca la importancia de la implementación de este tipo de tutoría en las universidades.

Jaramillo et al. (2025), han explorado una parte más novedosa de la tutoría, estudiaron el impacto que tienen las tutorías inteligentes basadas en inteligencia artificial en el desarrollo de la autonomía académica en estudiantes universitarios. A través de la revisión sistemática en varias bases de datos académicas, se concluyó que se ha observado una transformación significativa en educación superior con estas tutorías basadas en inteligencia artificial, principalmente. En el caso de los estudiantes, éstos pudieron potenciar su autonomía académica a través del aula invertida y el aprendizaje colaborativo.

En este mismo rubro, Olney et al. (2025), investigando sobre la eficacia del uso de un sistema de tutoría inteligente en comparación con la tutoría entre humanos. Para ello el diseño del estudio fue de tres condiciones con mediciones repetidas, separando estudiantes que interactuaban con el sistema inteligente y clases normales, mientras que otros atendían la tutoría con tutores humanos y clases normales y otros conformando un grupo control. Para ello fueron seleccionados 34 estudiantes de preparatoria de una escuela en Estados Unidos. Las mediciones para la medición de la eficacia fueron las pruebas sobre la materia de Biología. Como resultados de dicha investigación se obtuvo que la implementación del sistema de tutoría inteligente promueve más el aprendizaje en comparación del grupo control; por otra parte, la tutoría con sistema inteligente y con tutores humanos tienen el mismo efecto en la promoción del aprendizaje.

Contribuyendo con lo anterior, el estudio de tipo cualitativo con orientación hermenéutica realizado por Pisco et al. (2025), buscó interpretar las percepciones de los actores involucrados

en el programa de tutorías con uso de inteligencia artificial en la enseñanza universitaria ecuatoriana. A través de entrevista semi estructurada, se recabaron los datos, los cuales al ser analizados arrojaron que estos programas fueron señalados como una de las innovaciones más significativas en la educación superior, al ser capaces de adaptar los contenidos y las estrategias pedagógicas a las necesidades individuales de los tutorados, proporcionando retroalimentación en tiempo real y facilitando la comprensión de conceptos complejos. A pesar de estos hallazgos positivos, los docentes manifestaron preocupación por la generación de dependencia a estas herramientas, por lo que sugirieron equilibrar estas herramientas con métodos tradicionales, con el fin de evitar la deshumanización del proceso educativo.

Por otra parte, la investigación llevada a cabo por Rojas-Valladares et al. (2025) de tipo cualitativo, buscó comprender las percepciones, experiencias y significados construidos por los estudiantes de educación superior de Ecuador con la implementación del Diseño Universal de Aprendizaje en el programa de tutorías, utilizando para ellos técnicas como grupos focales, entrevistas y análisis de narrativas. El análisis de los resultados arrojó que los estudiantes valoraron de forma positiva la accesibilidad y diversidad de los recursos, lo que propició un mayor aprendizaje de los contenidos y fomentó la autonomía del aprendizaje; por otra parte, el enfoque del diseño universal de aprendizaje también fomentó un ambiente de aprendizaje emocionalmente seguro y algo que se destaca en este estudio es la percepción de los estudiantes sobre los sistemas de evaluación es este modelo como más justos. Una conclusión importante es la necesidad de capacitación de los docentes sobre las nuevas modalidades que se pueden adaptar a los programas de tutorías.

Finalmente, en la investigación de tipo cualitativa realizada por Ziadet et al. (2025), la cual hizo una revisión temática de estudios en América Latina, tuvo como resultados con respecto al tema de tutorías en educación superior que estos programas han sido el punto principal para reducir la deserción, encontrando además que el acceso a plataformas de aprendizaje en línea y bibliotecas digitales han apoyado significativamente a los estudiantes en situación de

vulnerabilidad. Además, en Brasil se encontró que la modalidad híbrida ha favorecido la adaptación de estudiantes que trabajan o tienen a cargo una familia, incrementando su tasa de graduación.

Caracterización y Balance

La búsqueda de antecedentes permitió que se dedujera que la mayor producción en cuanto a investigaciones relacionadas con el objeto de esta investigación es del exterior del país, encontrando 16 nacionales y 24 internacionales. De acuerdo con la descripción de los estudios anteriormente mencionados se encuentra que existe un interés sobre el estudio de las tutorías en educación superior, siendo de corte cuantitativo las investigaciones hechas por Angulo y Urbina (2021); Castro et al. (2022); Yangali (2020); Thurston et al. (2021); Shogbon Nwaesei y Liao (2023); Gallegos et al. (2024); González-Lorente et al. (2024); Hajeer et al. (2024); Flores et al. (2025); Lin et al. (2025); Borges et al. (2025); Kubiak et al. (2025) y Olney et al (2025). La variable principal fue el programa de tutoría y lo relacionaron con escalas de actitudes, desempeño académico, conocimiento y utilidad, aprendizaje colaborativo y niveles de satisfacción. Siendo en su mayoría investigaciones en donde los estudiantes fueron los sujetos de estudio.

Por otra parte, se localizaron cinco estudios mixtos, Ramírez et al. (2020); y Pérez-Jorge et al. (2022); Crawford et al. (2025); Duarte et al. (2025) y Vázquez y Cáceres (2025). De igual forma se identificaron estudios cualitativos en su mayoría, como el de Núñez-Naranjo (2021); Ocampo-Gómez et al. (2021); Okoro et al. (2021); Yoctun y Cueva (2022); Walker (2022); Da Re et al. (2023); Moreno-Zagal et al. (2023); Lis y Tarayre (2024); Rodríguez et al. (2024); Vidal y Toledo (2024); Berumen y Rochin (2025); Del Campo y Cruz (2025); Diez (2025); Gamboa et al. (2025); López et al. (2025); Jaramillo et al. (2025); Pisco et al. (2025); Rojas- Valladares (2025); Rochin y Capetillo (2025) y Ziadet et al. (2025), los estudios se remitían a percepciones y creencias de los estudiantes principalmente, en cuanto al programa de tutoría. En cuanto a estudios de intervención solo se localizaron el de Díaz (2021) y Wakelin (2023) quienes

intervinieron en las instituciones sujeto de estudio plataformas digitales web para mejorar la tutoría en el caso del primero y la mejora de la experiencia tutorial en el caso del último.

El análisis de los 40 estudios identificados permitió dar cuenta que las indagaciones bajo una metodología cualitativa son amplias, no obstante, no hay estudios suficientes sobre las percepciones de los principales sujetos involucrados en conjunto, en el contexto de las tutorías en educación superior (estudiantes tutorados y docentes tutores), lo que existe un campo interesante para el estudio, siendo un tema de gran interés para el campo de la educación. Por otra parte, se encontró que un tema en las investigaciones recientes predomina, que es la aplicación de inteligencia artificial para su aplicación en los planes de acción tutorial.

A partir de lo descrito se plantean aquellas preguntas que orientan y son parteaguas del estudio de interés.

Preguntas de Investigación

Son el primer paso en el desarrollo de un proyecto nuevo y sirven como un marco de trabajo que guía la investigación. Estas preguntas permiten establecer claramente el problema a resolver, mantenerlo enfocado y con un propósito. También revelan los umbrales de un estudio, fijando sus límites y asegurándose de que tenga cohesión (Latorre, 2002, p. 56).

Pregunta General

¿Cuál es la percepción que tienen tanto tutores como tutorados respecto a la funcionalidad del Programa Institucional de Tutoría?

Preguntas Específicas

1. ¿Cuáles son los retos y dificultades que presenta el docente tutor respecto a su función?
2. ¿Cuáles son los retos y dificultades que presenta el tutorado en el acompañamiento tutorial?

3. ¿Cuáles son las propuestas de mejora que genera el docente tutor y el tutorado para el fortalecimiento del acompañamiento tutorial?

Objetivos de Investigación

Consiste en las expectativas y resultados que se esperan obtener de un estudio y, al mismo tiempo, guía la pregunta de investigación y las distintas partes del proceso, para así, llegar al punto culminante de la mejora en la práctica.

Objetivo General

Comprender la percepción que tienen tanto tutores como tutorados respecto a la funcionalidad del Programa Institucional de Tutoría.

Objetivos Específicos

1. Identificar los retos y dificultades que presenta el docente tutor respecto a su función.
2. Identificar los retos y dificultades que presenta el docente tutor y el tutorado en el acompañamiento tutorial.
3. Describir las mejoras que generan el docente tutor y el tutorado para el fortalecimiento del acompañamiento tutorial.

Justificación

Con respecto a la Educación Superior en México, la ANUIES ha identificado que, para lograr una calidad en los egresados, se deben combatir las diversas problemáticas de índole personal, económica, académica, emocional o social a las que se enfrentan los estudiantes, siendo éstas las que dificultan o impiden la trayectoria y la permanencia en las instituciones educativas, afectando también su nivel de desempeño durante su contenido reticular (Romo López, 2011).

Es por ello que, a partir desde inicios del presente siglo, fueron implementados los programas de tutorías institucionales, que en el sistema del TecNM se ejecuta durante los

primeros dos semestres de la retícula. Sin embargo, desde el tercer semestre y los subsiguientes el estudiante ya no tiene la “obligación” de presentarse con su tutor designado, con el cual en muchas de las ocasiones puede no tener empatía, lo que ocasiona que no acuda con él para exponerle la problemática que pudiera estar dificultando su desempeño académico.

Es así que, atendiendo a las recomendaciones de la ANUIES sobre la finalidad de un programa de tutoría, de coadyuvar a la formación integral de los estudiantes de educación superior y el logro de la culminación de sus estudios de nivel licenciatura, es necesario que se aplique un programa de tutoría durante todos los semestres de duración de las diferentes especialidades, que esté diseñado para atender las necesidades actuales de los estudiantes en cuanto a las diversas problemáticas que enfrentan y que sea implementado por docentes comprometidos y capacitados adecuadamente para este fin, en un entorno amigable, como puede ser a través del uso de tecnologías de la información y comunicación (TICs).

La importancia que tiene la realización de este estudio radica en la comprensión de las percepciones del programa de tutoría en estudiantes y agentes educativos con el fin de tener una evaluación de su efectividad, y con ello poder optimizar su implementación en la educación superior. Por otra parte, estas percepciones ofrecen una visión integral sobre el impacto del programa en el rendimiento académico, la integración estudiantil y el desarrollo de habilidades socioemocionales. Además, permiten identificar fortalezas y áreas de mejora, lo cual será de gran ayuda para definir estrategias que atiendan mejor las necesidades de los estudiantes tutorados. Desde una perspectiva académica, este estudio contribuye al estado del conocimiento al proporcionar evidencia sobre la tutoría como estrategia de acompañamiento en la educación superior, además de ofrecer un marco de referencia para futuras investigaciones y abre una ventana para la mejora en el diseño de las políticas institucionales que contribuyan a la permanencia del estudiantado durante la licenciatura.

CAPÍTULO II

PERSPECTIVAS TEÓRICAS PARA COMPRENDER LA EXPERIENCIA TUTORIAL

El presente capítulo aborda un acercamiento conceptual del fenómeno de estudio, que son las tutorías, en donde la teoría permea en la fenomenología, es decir, los constructos que se centran en el estudio requieren de ser analizados y discutidos como apoyo a las intenciones de la investigación.

Acercamiento Conceptual a las Tutorías

Con el fin de diseñar e implementar un programa alternativo en línea de tutoría para educación superior es necesario conocer los siguientes conceptos para lograr un resultado eficaz:

Tutoría es “el proceso de ayuda técnica en el que se acompaña y orienta al adolescente para favorecer decisiones reflexivas, autónomas y críticas en diferentes aspectos de su vida escolar y social, [que] constituye una ‘modalidad’ de la relación pedagógica e institucional que puede llevar a cabo un docente, un asesor pedagógico...” (Krichesky, 1999, como se citó en Romo López, 2011, p.48).

Los tutores son “guías que conducen los esfuerzos individuales y grupales de autoaprendizaje por parte de los alumnos; personas que inducen a la investigación y son ejemplo de compromiso con los valores académicos, humanistas y sociales que las instituciones de educación superior promuevan” (ANUIES, 2000, p. 48). (Gustems, 2018) enfatiza aún más, refiriendo que el tutor universitario “pasa a ser fundamental para impulsar en el alumno el desarrollo de habilidades de autoconocimiento, autoestima y vinculación psicológica integral con las materias” (p. 32). Si se relacionan los conceptos de tutoría y tutor, en la percepción de Palomares (2007), la tutoría “debe considerarse como componente de la figura y función de todo

profesor, incluido el universitario, por lo que ejercer la función tutorial debe impregnar el propio concepto de profesorado" (p. 165).

Son varias las formas de definir las tutorías, pues cada autor lo hace de forma distinta pero con un sentido similar, retomando nuevamente a la ANUIES (2001): "La tutoría consiste en un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos competentes y formados para esta función, apoyándose conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de la enseñanza" (p. 35). Otra definición que se puede mencionar es según el Diccionario de la Lengua Española (editado en 1992 por la Real Academia Española) donde se menciona que la acción de la tutoría es un "método de enseñanza por medio del cual un estudiante o un grupo pequeño de estudiantes reciben educación personalizada e individualizada de parte de un profesor" (p. 134).

De acuerdo con Alcántara Santuario (2015), la tutoría es "una forma de atención educativa donde el profesor apoya a un estudiante o a un grupo pequeño de estudiantes de una manera sistemática, por medio de la estructuración de objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas e integración de grupos conforme a ciertos criterios y mecanismos de monitoreo y control, entre otros" (p. 67).

Por otra parte, la tutoría académica es el seguimiento que da un tutor académico a la trayectoria escolar de los estudiantes durante su permanencia en el programa educativo, con el fin de orientarles en las decisiones relacionadas con la construcción de su perfil profesional, tomando como base el plan de estudios; se caracteriza por desarrollarse con un carácter personal y ser un proceso continuo, coherente y acumulativo (Melgarejo et al., 2010).

Para López-Gómez (2017), la tutoría es un tema de investigación actual, considerando que la tutoría es un quehacer inherente a la función docente y le da sentido a la existencia de la educación superior, siendo un elemento de apoyo y asesoramiento en el proceso de ajuste, adaptación y desarrollo y formación del estudiantado durante su paso por las instituciones de

educación superior. Los programas de tutoría implementados permiten que se ejerzan diversas funciones que dan respuesta a las diversas necesidades de un estudiante, desde procesos burocráticos hasta los de índole personal. Refiere también que la tutoría es “un constructo plural donde las concepciones holísticas, amplias y generales (como son proceso, sistema y conjunto) tienen mayor sentido que la mera concreción operativa de la misma (modalidad, acción, recurso, estrategia)” (p.72). De igual forma, para Gustems (2018), el concepto de tutoría desde una perspectiva holística, es la denominada *tutoría integral*, tomando en cuenta los aspectos personal, académico y profesional del estudiante, llevándolo a un ser un modelo más completo, fomentando el desarrollo integral de éste.

De acuerdo con lo anterior, el punto central de las diferentes construcciones aborda el acompañamiento y apoyo, en sí, dos conceptos que conllevan una responsabilidad e intención de otredad. En donde la preocupación por un buen proceso de aprendizaje, emocional y social son sustanciales en la vida institucional.

Si los conceptos de la tutoría y las funciones que tiene un tutor según la ANUIES se trasladan al campo de la educación virtual, se tiene que el estudiante (tutorado) tiene mayor independencia en cuanto a su gestión del aprendizaje y, por otra parte el docente tutor ahora es un mediador entre el conocimiento, valiéndose de estrategias y metodologías que faciliten al tutorado la adquisición de los mismos, mediante el uso de herramientas digitales (Henao et al., 2022).

No obstante, existen estudios como como el de Back y Fabian (2022), en el cual se evaluaron variables en estudiantes de cuarto y quinto año de enfermería en un entorno virtual, después del regreso a clases presenciales posterior a la pandemia por Sars-Cov-2, tales como aprendizajes en formación virtual e independencia. De aquí se desprendieron como resultados que los estudiantes requieren tener una interrelación con sus compañeros y con el docente para poder aprender contenidos en el entorno virtual, y que había una disparidad en la variable independencia, la cual se refiere en el estudio a la manera en cómo el estudiante autogestiona

tiempos, materiales, etc. para administrar su autoaprendizaje, ya que si bien los estudiantes de quinto año revelaron tener mayor puntaje en este rubro, los de cuarto año tuvieron resultados menos favorecedores.

Para Henao et al. (2022), la tutoría que se ejerce de forma virtual debe relacionar estrategias efectivas para la enseñanza con medios, mediaciones y contextos. En relación a este concepto, se une otro referido por González-Campos et al. (2024), la tutoría inteligente, que utiliza inteligencia artificial para analizar el desempeño de los estudiantes tutorados, a la vez que otorga a estos últimos una retroalimentación individualizada en tiempo real, siendo además capaz de adaptar el contenido de los diversos programas universitarios con el fin de que el estudiante pueda asimilarlo y aprovecharlo al máximo. Sin embargo, este tipo de tutoría puede representar grandes desafíos para tutores y tutorados, principalmente con los primeros, al verse en la necesidad de estar al tanto y actualizados con las nuevas tecnologías digitales, así como un rechazo al cambio de herramientas clásicas de enseñanza.

A través del análisis de las diversas concepciones sobre el concepto y la finalidad de la tutoría, es que se puede deducir que la tutoría es un proceso de acompañamiento sistemático y continuo del estudiante, el cual busca el desarrollo integral del sujeto a través de una modalidad preferentemente personalizada. De acuerdo con las investigaciones más recientes, la tutoría debe actualmente hacer la incorporación de herramientas digitales para su mejor aprovechamiento, que se adapten a las preferencias de las nuevas generaciones.

Antecedentes Históricos de las Tutorías

De acuerdo con Narro y Arredondo (2013), la tutoría se remonta a la época de la antigua Grecia, teniendo como antecedentes de su aplicación en educación superior en las primeras universidades medievales. Mencionan, además, que en el año de 1969 la tutoría cobra mayor fuerza en Inglaterra, extendiéndose a España; mientras tanto, en nuestro país se aplica con el Sistema de Universidad Abierta (SUA) de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Ahondando más en el contexto nacional, Narro Robles y Arredondo Galván (2013) refieren que la ANUIES, en conjunto con la Secretaría de Educación Pública (SEP), elaboró en los años ochenta el Programa Integral de Desarrollo de la Educación Superior (PROIDES), el cual abordó las labores de tutoría. A partir del año 2000, la ANUIES establece una metodología para implementar programas de tutoría en las instituciones asociadas a ella, siendo ésta un recurso para mejorar el desempeño de los estudiantes de educación superior (Romo López, 2011).

Diferencias Entre Tutoría, Asesoría Académica y Orientación

Es importante hacer notar que existen tres conceptos que pueden pensarse como sinónimos, sin embargo, son actividades distintas: tutoría, asesoría académica y orientación. Para Ponce Ceballos et al. (2018), la tutoría es un proceso de acompañamiento personal y académico, orientado a la resolución de problemas de diversa índole que presenta el tutorado, así como de la reflexión de su propio proceso de aprendizaje; por otra parte, indican que la asesoría académica es una herramienta educativa que utiliza un docente para solucionar dudas del estudiante con respecto a un tema académico, del cual el primero tiene un alto dominio. Sobre la orientación, refieren que es un proceso de descubrimiento y perfeccionamiento de competencias personales y profesionales por parte del orientador de forma individual o grupal, por un periodo determinado y sobre temas específicos.

De forma similar, la ANUIES ((Romo López, 2011) también refiere las diferencias entre los tres conceptos, mencionando que la tutoría atiende necesidades individuales de los estudiantes, mientras que la orientación aborda necesidades relativas al “descubrimiento, desarrollo y perfeccionamiento de actitudes y habilidades” (p. 33). Sobre la asesoría, refiere que se enfoca en “resolver dudas o reforzar conocimientos teóricos o metodológicos” (p.33). Sobre la organización, expresa que mientras que la orientación y la tutoría son estructuradas, la asesoría se proporciona a solicitud del estudiante.

Por otra parte, con respecto de la temática, establece que la orientación y la asesoría son específicas sobre los temas a tratar, en cambio, la tutoría aborda muy diversos temas relativos a la vida de las personas. Finalmente, sobre la duración de cada una establece diferencias que indican que la orientación y la asesoría son puntuales, mientras que la tutoría conlleva el seguimiento del estudiante desde su ingreso hasta la culminación de sus estudios en las instituciones de educación superior.

Modalidades del PIT

Para el sistema del TecNM, la tutoría puede ser de tres tipos: presencial, virtual o mixta, las cuales tienen su fundamento desde un enfoque constructivista (“Programa de Tutorías del Tecnológico Nacional de México”, 2022).

La Modalidad Presencial. Consiste en una interacción física entre el tutor y el tutorado, dentro de las instalaciones físicas de la institución educativa y en horarios establecidos. La ventaja principal de esta modalidad es que la interacción persona a persona entre tutor y tutorado es incomparable a las otras dos modalidades, ya que las vías de comunicación, específicamente la verbal, están totalmente abiertas y se abordan las problemáticas de diversa índole del tutorado de viva voz; no obstante, la forma presencial exige que los dos actores tengan sincronía en tiempos, lo cual en muchas ocasiones se complica por la diversidad en los horarios de la carga académica de los tutorados, así como de la asignación de determinadas horas para el tutor a la tutoría dentro de su horario de trabajo.

La Modalidad Virtual. Es aquella en la que existe una mediación de tipo tecnológico para el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como del acompañamiento. Esta modalidad compensa las debilidades de la modalidad presencial, ya que no se requiere la interacción persona a persona, sino que las herramientas tecnológicas pueden otorgar este acercamiento entre tutor y tutorado. Las actividades del programa de tutoría se pueden realizar dentro del tiempo disponible

de cada tutorado y el contacto permanece de manera continua, incluso fuera del periodo escolarizado habitual.

Para Castell et al. (2018), la tutoría *online* o virtual no tiene muchas diferencias con la tutoría presencial, ya que siguen teniendo el mismo objetivo, que es la orientación por parte del tutor hacia el tutorado. De acuerdo con Borbolla-Pérez et al. (2024), la tutoría virtual representa una evolución significativa dentro del ámbito educativo, siendo tan efectiva como una tutoría presencial; además de que señalan que una ventaja es la incentivación de la autonomía y regulación tanto individual como colectiva de los estudiantes tutorados, generando así conciencia de su proceso educativo. Para el presente estudio, es importante el concepto que estos autores acotan como *blended learning*, el cual se refiere a “contextos presenciales que cuentan con aula virtual como soporte a contextos semipresenciales” (Gustems, 2018). Además, estos autores también expresan que dentro de la tutoría online existen subtipos, dentro de los cuales se destaca para este fin la *tutoría dinamizadora*, en la cual el tutor sigue interactuando con el tutorado tanto presencial como virtualmente, modifica las actividades programadas de ser necesario y se personaliza la atención que recibe este último (Gustems, 2018).

Por otra parte, para Henao Alvarez et al. (2022), el tutor virtual desempeña tres roles dentro de este proceso de acción tutorial: rol pedagógico-social, el cual se refiere a la promoción por parte del tutor a la interacción entre pares; el rol gerencial-organizativo, bajo el cual el tutor establece reglas, metodologías, diseño de actividades, asesoramiento, entre otros, y el rol técnico, que implica la orientación hacia la resolución de problemas técnicos. La complementación de estos tres roles permite que el docente tutor mejora sus aptitudes, al mejorar las habilidades de los tutorados, resolución de conflictos, manejo de procesos, entre otros. Por otra parte, hacen hincapié en que la formación de los tutores para la virtualidad es fundamental para el mejoramiento de la calidad y la disminución de la deserción. Es así como el tutor, virtual en el caso de este estudio, sigue siendo un guía y un acompañante para sus tutorados durante su trayectoria académica por la institución educativa de educación superior.

La Modalidad Mixta. En esta modalidad, hay presencia física y tecnológica del estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como del acompañamiento. Si bien esta modalidad se pudiera considerar como la más completa para el buen funcionamiento de un programa de tutoría, lo cierto es que en los programas de licenciatura del TecNM las tutorías solamente se consideran dentro de la carga horaria de los estudiantes durante los dos primeros semestre, por lo tanto, a partir del tercer semestre y subsecuentes, las tutorías son opcionales, por lo cual es difícil establecer horarios para la implementación de la parte presencial, por lo cual la modalidad mixta no sería posible implementarla más que en primer y segundo semestre.

Funciones de los Agentes Educativos en el Programa Institucional de Tutoría

Dentro de las funciones que ANUIES (2000) contempla para el buen funcionamiento de un PIT, refiere lo siguiente para cada una de las partes involucradas:

Responsable del Programa Institucional de Tutorías

- Coordinar y supervisar las actividades.
- Diseñar y actualizar el Programa Institucional de Tutoría en conjunto con la Secretaría Académica, Coordinación de Docencia y colegio de tutores, a partir de las nuevas necesidades o cambios de normatividad.
- Elaborar los informes solicitados por la Secretaría Académica.
- Establecer comunicación efectiva con estudiantes, tutor-docente y autoridades educativas.
- Proponer la asignación de tutores en conjunto con la Secretaría Académica y la Coordinación de Docencia.
- Fortalecer los aspectos académicos y de conducta psicosocial de los estudiantes.
- Supervisar la realización de las tutorías individuales, grupal y entre pares por lo menos dos veces en el semestre.

- Evaluar el impacto del Programa de Tutoría a partir de la perspectiva de tutores y tutorados para la mejora continua.

Tutor-Docente

- Elaborar el diagnóstico de necesidades.
- Canalizar al estudiante a instancias y servicios de apoyo si el caso lo amerita.
- Identificar las situaciones personales del tutorado, que afectan su desempeño escolar.
- Orientar sobre el manejo de estrategias y métodos de estudio.
- Obtener información sobre las condiciones de aprendizaje y necesidades de apoyo del estudiante en su formación académica.
- Asistir a dos eventos de formación y/o actualización en el transcurso del semestre.
- Participar en las reuniones de tutorías

Tutorado

- Asistir a las sesiones de trabajo de atención tutorial, que se acuerden o establezcan con el tutor.
- Participar en actividades de tutoría entre pares.
- Estar atento sobre las normas y lineamientos de la actividad institucional.
- Corresponsabilizarse con su proceso de aprendizaje y con su desempeño como tutorado.
- Respetar los lineamientos y normas establecidos en el Reglamento de Estudiantes.
- Adquirir técnicas e instrumentos que le apoyen en la mejora de su situación académica.
- Desarrollar estrategias que contribuyan a la autorregulación de su aprendizaje.
- Mantener comunicación permanente con el tutor y con la institución sobre los avances de su proceso tutorial.
- Colaborar con sus iguales en un sentido de solidaridad y acompañamiento.

Tutor Entre Pares

- Ser estudiante de semestre avanzado.
- Tener un buen nivel académico, y actitud responsable y empática.
- Realizar un aprendizaje colaborativo con su tutorado.
- Establecer comunicación con el tutor docente.
- Establecer vinculación con el estudiante asignado.
- Acompañar al tutorado asignado en dificultades académicas que pueda presentar.
- Orientar al tutorado asignado en algunas actividades.

La Tutoría desde el Constructivismo Sociocultural

De acuerdo con Wertsch (1988, como se citó en Cruz Flores, 2017), algunos aportes de la teoría de Vygotsky se ven reflejados en el constructivismo sociocultural, dentro del cual se destacan tres conceptos relativos a la educación: Zona de Desarrollo Real (ZDR), Zona de Desarrollo Próximo (ZDP) y andamiaje. La tutoría, bajo este esquema, es el apoyo que se implementa en las instituciones educativas (andamiaje), para lograr que el estudiante logre avanzar de su nivel educativo actual (ZDR) hacia el nivel esperado, siendo en este caso la obtención de un perfil de egreso como profesionista de una determinada licenciatura (ZDP).

Así mismo, el constructivismo sociocultural brinda las pautas para la determinación de las actividades que se realizan dentro de la tutoría, como en el caso de los tutores, cuyo rol se puede definir como de mediador o co-aprendiz, siendo el primero como apoyo del andamiaje entre el estudiante y el campo profesional; mientras que al ser co-aprendiz puede construir junto con el estudiante nuevos aportes al campo profesional dentro del cual se desenvuelven. En el caso del estudiante, su rol consiste en la participación en diálogos con expertos y con compañeros (pares) sobre lo relativo a su quehacer profesional (Cruz Flores, 2017). Por su parte, Henao et al. (2022) refiere que también es fundamental que participe y colabore a la construcción de su entorno social. Así mismo, se espera que el estudiante también se haga consciente de ser el principal

responsable de su formación profesional y ser partícipe de las actividades que se le asignen en el programa institucional de tutoría (Romo López, 2011).

Vygotsky es uno de los mayores exponentes del corriente histórico culturalista, en donde ha centrado la mediación como un elemento sustancial para potencializar los saberes de los aprendices, el acompañamiento para él, es sin duda la parte central de su propuesta. La visión de la tutoría desde el enfoque del constructivismo cultural hace posible la participación del experto y el aprendiz.

La intervención que se busca en este estudio tiene un enfoque metodológico que incentiva a todos los actores, en este caso docentes que fungen como tutores y los estudiantes que participan como tutorados, a tener un ejercicio de reflexión sobre su acción específica y tener una mejora de su desempeño académico.

En este sentido, la teoría de Vygotsky está vinculada al sentido que se le da al PIT, ya que surge como una intención de apoyar y acompañar.

En este tenor, Habermas (1981) influido de igual forma por Marx, postularía que no basta con conocer los fenómenos sino “existe necesidad de que las personas sean competentes no solo por comprender las insuficiencias de los sujetos, sino por dar soluciones a los problemas de la sociedad y de poder contribuir de plantear medidas de solución para enfrentar la adversidad”. (Vera y Jara, 2018, p. 67), como se aprecia, Habermas enfatiza la necesidad de comprender los significados sociales de acuerdo con la realidad y según lo requerido encontrar las soluciones a los problemas reales de los sujetos.

Es así como se pretende que a través de una acción tutorial implementada a través de un programa de tutoría virtual los estudiantes logren obtener una formación satisfactoria como profesionistas de determinadas áreas del conocimiento. De acuerdo con Mota et al. (2025), el modelo constructivista social se ve reflejado en el acompañamiento tutorial a raíz de la interacción que tiene el estudiante tutorado y el docente tutor en las áreas intelectual y afectiva, favoreciendo así el desarrollo personal, la autonomía y la independencia del primero. Refieren

además que este acompañamiento se realiza a través de una escucha activa que se traduce en el entendimiento del entorno, las experiencias y las expectativas de vida, y de las necesidades del tutorado. En adición, expresan que el constructivismo se posiciona como la mejor alternativa psicopedagógica, puesto que propicia que el proceso de tutorías logre adaptarse a la diversidad y fomente la individualidad de los estudiantes, incentivando de esta forma al tutor a que respete diversidades y diferentes necesidades de sus tutorados.

Dentro del sistema educativo de educación superior al que pertenece la institución educativa donde se desarrolló este proyecto, denominado TecNM, se tiene implementado un Programa Institucional de Tutorías, de donde se toman las bases del fundamento teórico de la acción tutorial. Para esta instancia, la tutoría es “un proceso de acompañamiento al estudiante para lograr un desarrollo armónico de todas sus facultades, lograr la excelencia y ser un agente de desarrollo social” (“Programa de Tutorías del Tecnológico Nacional de México”, 2022).

Por otra parte, es importante mencionar que Solomon (2001) refiere que, desde los tiempos de Vygotsky, se abordaba la importancia de los artefactos culturales, es decir, de todo aquello que el contexto aportaba para que el estudiante pudiera acceder al conocimiento, en este sentido el citado teórico aborda que la tecnología es de suma importancia ya que es un resultado de las funciones cognitivas, en donde el hombre ha realizado grandes descubrimientos para la humanidad.

El estudiante a través de la internalización que realiza de lo que va adquiriendo va obteniendo mayores herramientas que flexibilizan los elementos que toda institución considera, los sistemas culturales simbólicos permiten la adquisición de diferentes formas de aprender.

Para Solomon (2001), la interacción entre la mente y la tecnología se da de diferentes maneras al igual que son diferentes los efectos de la tecnología sobre la mente. En tal caso, los estudiantes del ITD, específicamente quienes son objeto de estudio, podrán dar cuenta que los efectos de la tecnología no determinarían el curso del desarrollo hacia su aprendizaje, pero sí

realizarían su potencial a través de la internalización de medios representacionales y herramientas que flexibilizan los elementos cognitivos.

Las Percepciones

El sentido de las percepciones es un punto interesante, cuando se aborda específicamente en un punto, evento o ámbito de estudio, como lo es en este caso la tutoría, refiere a adentrarnos a nivel de conciencia sobre cómo se configura ese hecho en la persona. Abordar un fenómeno es simplemente, verlo como tal y como se muestra tal y como se ofrecen a nuestra conciencia. De acuerdo con Moustakas (1994), en la fenomenología las percepciones son la fuente primaria del conocimiento; con cada percepción se experimenta el objeto percibido como una “sombra” de un solo lado, mientras que simultáneamente se tiene aprehensión y experimentación del objeto como un todo.

Desde una perspectiva histórica, Christensen et al. (2017) explica que el pensamiento aristotélico sobre la percepción en la consciencia mental de los objetos sin reparar en la materia de los objetos. Es así que, para Aristóteles, los objetos que se visualizan en la mente son sensaciones sobre los mismos, lo cual difiere totalmente de su materia. Desde este enfoque, se infiere que existen dos formas de existencia: la intencionalidad y la realidad. Explica que mientras que los escolásticos medievales consideraron estas formas como diferentes, otros las utilizaban como equivalentes.

Entonces lo que se manifiesta por parte de quien percibe, es como ve al mundo de acuerdo con su intención y necesidad. Husserl refiere que la conciencia es huidiza, ya que se dirige a las cosas sin posarse jamás y sin mostrarse ella misma. Pero no oculta ni falsifica aquello que le aparece, en este sentido una actividad académica, o bien las acciones de un programa de acompañamiento son percibidas de acuerdo a la verdadera esencia de quien lo vive o experimenta (*Britannica*, 2025).

La experiencia por tanto, es un acto de percibir el mundo que nos rodea y por tanto un problema, ya que lo que observamos, oímos, sentimos no es algo mecánico al contrario la vista y la mente están siempre condicionadas por las anticipaciones, por los prejuicios o bien convicciones científicas o creencias, por ello siempre existen dudas, lo que abonaría Husserl en cuanto a la epojé en donde lo consciente de la mente pone entre paréntesis todo lo que ya sabe, todo lo que cree y por ello condiciona nuestras percepciones .

Desde este ámbito, quien vive la experiencia presenta un significado particular, de acuerdo con su sentir, a sus vivencias. Entender las percepciones en torno a cada sujeto es dar cuenta de que somos seres complejos y cada uno presenta una visión de algo de forma diferente, esto se implica de igual forma en sus emociones, en su proceso constructivo de la realidad, en este punto y dentro de la psicología, Neisser refiere que el sujeto perceptor, antes de procesar la nueva información y con los datos que tiene en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecúe o no a lo propuesto por el esquema (Posner et al., 1993).

Desde la significación de Grimson (2015), la percepción puede definirse como “el conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos” (p. 192).

Es importante mencionar que dentro de las percepciones de las personas influye la necesidad de eso que está viviendo, es decir, cuando sentimos la carencia de algo, si una acción o un acompañamiento en esa acción no es adecuada, entonces existe la carencia de ese faltante, se sienten vacíos e insatisfacciones, por tanto, la motivación puede decaer, o bien elevarse cuando percibimos un hecho como satisfactorio, por lo que la motivación permite la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad.

Según, Vargas (2019) una de las principales disciplinas que se ha encargado del estudio de la percepción ha sido la psicología y, en términos generales, tradicionalmente este campo ha

definido a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.

En el estudio realizado por Spillmann (2009) se explica que hay dos enfoques para el estudio de las percepciones: en uno de ellos se avoca a la fenomenología para la descripción y recopilación de datos del fenómeno de estudio; mientras que otro refiere que la fenomenología debe ser apoyada por la neurofisiología para la explicación de un fenómeno, por lo cual se cruzan las fronteras de la fenomenología. Sobre la posibilidad de relacionar ambos enfoques, Spillman expone que se complementan.

Contribuyendo a esa complementación de los enfoques de las percepciones, en un estudio fenomenológico, las concepciones se entienden como las interpretaciones o comprensiones que emergen de la experiencia vivida del fenómeno implicando un nivel más elaborado de interpretación y significado que puede estar influenciado por conocimientos previos, valores y creencias. En otras palabras, la percepción es el primer contacto o impresión del fenómeno, y la concepción es la construcción mental que se hace sobre ese fenómeno a partir de dicha experiencia y de otros factores contextuales y culturales (Rizo-Patrón de Lerner, 2015).

Las concepciones y percepciones reflejan cómo el mundo se constituye en la conciencia, mostrando la relación entre el sujeto y su experiencia, lo que ayuda a comprender la realidad desde la perspectiva del individuo y no desde una visión externa o meramente objetiva, ya que la fenomenología busca describir cómo se presentan y se viven los fenómenos en la conciencia, revelando su significado esencial.

Para cerrar este punto, es importante referir que la persona aprende de las experiencias y esto afecta al comportamiento, ya sea en algo positivo o negativo. La acumulación de esa experiencia se quiera o no cambia las formas de percepción (Aguilar y Maganda, 2023). En este mismo sentido, Vargas (1994) refiere que la manera de clasificar lo percibido se adecúa a las

circunstancias sociales, es decir, que la cultura a la que pertenece y la clase social del sujeto influyen sobre la manera en cómo éste concibe la realidad. Contribuyendo a la forma en cómo las percepciones son distintas entre grupos generacionales, el estudio de Rodríguez (2021) se enfocó en generar estímulos para diferentes generaciones. En dicho estudio se hacen referencias a los sectores de la población nacidos entre 1946 y 1964 (llamados *baby boomers*), que actualmente tienen entre 79 y 61 años, y se caracterizan por ser tradicionalistas, muy comprometidas con su trabajo; la *generación X*, que son nacidos entre 1965 y 1980, los cuales son personas consideradas como equilibrados en todos los aspectos de su vida, mostrando una gran conformidad con ella; la *generación Y o millenials*, en donde se incluyen los nacidos entre 1981 y 1994, que se caracterizan por tener interacción con los medios digitales, tener mayor educación, ser más críticos, exigentes, enfocándose más en lo profesional que en lo personal. En estas generaciones es donde se pueden ubicar a la gran mayoría de los docentes tutores que fungen actualmente sus funciones en las instituciones de educación superior. Por otra parte, también se habla de la *generación Z*, que son los nacidos a partir de 1996 hasta 2009, que es donde se ubican los estudiantes de educación superior de la actualidad, y que se caracterizan por haber incorporado el internet en las primeras etapas de su educación y de socialización, además de ser afectados de manera significativa por la crisis económica y política nacional y mundial, buscan la inmediatez, consideran que todas las opiniones deben escucharse, son más cautelosos que las generaciones anteriores y se comunican mejor por imágenes.

CAPÍTULO III

ruta metodológica: ESCUCHAR LAS VOCES DE TUTORES Y TUTORADOS

El presente capítulo aborda el sustento epistémico y metodológico que son la ruta de la investigación, así como las técnicas y entrada al campo. Todo aquello que posibilita al investigador la entrada al campo.

Paradigma Hermenéutico

Comprender el paradigma como lo plantea Kuhn (1962), un “conjunto de logros compartidos por una comunidad y empleados para definir problemas y buscar soluciones legítimas” (p.67), aporta grandes elementos para el esbozo y realización del presente estudio.

El paradigma en mención establece cuál problema debe resolverse, la manera de formularlo, las técnicas a utilizar y cómo el resultado obtenido debe ser interpretado e insertado en el conjunto de conocimientos que conforman el paradigma (Hurtado, 2012); así, bajo estas premisas, el paradigma hermenéutico surge con la postmodernidad (finales de siglo XX), debido a la necesidad de entender mejor el mundo. Los cambios que se presentan en el esquema de esta nueva realidad dan como resultado que las indagaciones científicas tengan actualmente características como subjetividad, flexibilidad, particularidad, sustento en la razón dialógica, verdad cualitativa y condición holística (Hurtado León y Toro Garrido, 2005).

Aunque para muchos autores la hermenéutica se considera un método, para otros forma parte de los paradigmas de la postmodernidad. Proviene del vocablo griego *hermeneuein*, que significa interpretar, y que para Amaya Jimenez et al., (2020) da “reconocimiento al significado del valor pedagógico de la experiencia vivida” (p.16). Así mismo, para Hurtado León y Toro Garrido (2005) la hermenéutica busca “descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos y los gestos, así como cualquier acto u obra, pero conservando su singularidad en el contexto del cual forma parte” (p. 156).

De acuerdo con lo anterior, el presente estudio se sustenta en el paradigma hermenéutico, cuyo propósito principal es comprender los significados que los sujetos otorgan a sus experiencias dentro de un contexto histórico, social y cultural. Este enfoque resulta pertinente para investigar la percepción de las tutorías por parte de estudiantes y tutores docentes de educación superior, ya que permite explorar en profundidad las interpretaciones, valoraciones y sentidos que ambos actores construyen en torno al proceso tutorial.

A diferencia de los enfoques positivistas que buscan explicar y medir fenómenos sociales, la hermenéutica parte del supuesto de que la realidad es interpretada y construida simbólicamente por los sujetos. Como señala Wilhelm Dilthey (1989), las ciencias del espíritu – como la educación– no deben explicarse como las ciencias naturales, sino comprenderse a partir de la experiencia vivida, tal como es expresada en el lenguaje y las acciones.

En este marco, el proceso de tutoría no se concibe únicamente como una estructura formal o institucional, sino como una experiencia cargada de sentido para quienes la viven. Cada estudiante y tutor aporta sus propias historias, expectativas, emociones, creencias y valores, los cuales influyen en su manera de relacionarse con la tutoría. Comprender estas percepciones implica, entonces, interpretar los discursos y narrativas que emergen en el diálogo entre ambos actores.

Desde la perspectiva de Hans-Georg Gadamer (1975), toda interpretación es un acto de fusión de horizontes, donde el investigador se sitúa frente al discurso del otro con apertura, reconociendo su propia historicidad y prejuicios, pero dispuesto a entrar en diálogo. En este sentido, el estudio se convierte en una oportunidad para reflexionar sobre el sentido que tiene la tutoría para los estudiantes y docentes, desde su propia vivencia y dentro del contexto institucional.

Asimismo, se retoman las ideas de Ricoeur (1990), quien plantea que el lenguaje no solo comunica, sino que revela capas ocultas de significado. Desde esta perspectiva, se analizarán no solo los contenidos explícitos de las entrevistas, sino también las tensiones, silencios,

metáforas y contradicciones que puedan emerger, reconociendo que toda narrativa es compleja y múltiple.

Por ello, el paradigma hermenéutico es especialmente útil para explorar la dimensión subjetiva, relacional y emocional de la tutoría, permitiendo comprender cómo la viven, sienten y resignifican los estudiantes y tutores dentro de sus trayectorias académicas. Esta comprensión no busca ofrecer verdades absolutas, sino abrir un espacio de interpretación y diálogo, que aporte a la mejora de las prácticas tutoriales desde la voz de sus protagonistas.

Al valorar la realidad educativa que se presenta en las instituciones de educación superior, en este caso, la institución de estudio, bajo procesos reflexivos en donde la preocupación sea el desarrollo de los estudiantes mediante un acompañamiento que fortalezca sus aprendizajes y la culminación de estudios es, establecer una comprensión, esa reflexión que surge desde la visión práctica, desde un devenir de las instituciones y lo que pasa en ellas.

Con sustento en los aportes de Hurtado (2012), un paradigma puede ser abordado desde varias dimensiones, entre ellas la perspectiva de lo que es ciencia (epistémica), los enfoques que concuerdan con la visión de ciencia (teórica), las formas de adecuar las teorías aceptadas (metodológica), la manera como se manifiesta una postura determinada (disciplinar) y los valores involucrados (ética).

La hermenéutica se ampara en los principios de una investigación cualitativa, tales como: una concepción diversificada de la realidad, la comprensión de los fenómenos que se investigan, investigador y fenómeno se relacionan, valores que se reflejan en la elección de un paradigma (Albert Gómez, 2007).

Método de Fenomenología

La Enciclopedia Brittanica, refiere que la fenomenología es un movimiento filosófico surgido en el siglo XX, cuyo objetivo principal es “investigación y descripción directa de fenómenos experimentados conscientemente, sin teorías sobre su explicación causal y lo más libre posible de preconcepciones y suposiciones no examinadas” (*Britannica*, 2025). Así mismo,

refiere que todas las variantes fenomenológicas parten de la obra del filósofo alemán Edmund Husserl.

Etimológicamente, la palabra fenómeno proviene del griego *phaenesthai*, que significa aparecer, mostrarse a sí mismo; y construido de *phaino*, significa traer a la luz, mostrarse a sí mismo en sí mismo. Cualquier fenómeno es susceptible de ser investigado, y la apariencia de éste en nuestra percepción es solamente el inicio esencial de una ciencia que busca determinaciones válidas. (Moustakas, 1994). Con la finalidad de poder comprender la epistemología de la fenomenología, Navarro-Yepes et al. (2022) traen a la luz el trabajo de Giribet, quien explica que la ciencia no piensa, lo cual, en palabras textuales de los autores: “podemos entender que el plano gnoseológico de la fenomenología se halla en la construcción mental del fenómeno al ser aprehendido por el ser en su conciencia” (p. 32).

Históricamente, Christensen et al. (2017) menciona que a mediados del siglo XIX, Brentano, influenciado por los escolásticos de la edad media, retomó el enfoque de la intencionalidad, de tal manera que se le considera el primer fenomenólogo real, abordando el desarrollo de una psicología científica que desafiaría a las ciencias naturales plenamente establecidas con una ciencia que investiga fenómenos mentales. La Teoría Psicológica General de Brentano establece que existen diferencias cualitativas entre los fenómenos físicos y mentales: los primeros son considerados objetos como son presentados en la conciencia, mientras que los últimos son actos que contienen objetos al ir apareciendo.

En otras palabras, un sujeto puede cuestionar de forma consciente la realidad de un objeto, pero no el acto del pensamiento, ya que esto depende de lo que Brentano consideró actos mentales que contienen un objeto primario y un secundario. El objeto primario es el objeto que es observado de forma inmediata en la conciencia, mientras que el objeto secundario es percibido de forma inconsciente sólo para ser revivido cuando se trae de forma consciente y como resultado de un nuevo acto mental.

Para Husserl, la experiencia aparece dentro del contexto en el cual el individuo se encuentra relacionado, a esto le llama “actitud natural”. También sugirió que esta actitud natural es “una colección de opiniones autoefusivas que, mientras no sean tomadas como verdad absoluta, forman creencias dóxicas que se ven y encajan con entidades y/u objetos en una absolutidad de entendimiento” (Christensen et al., 2017, p.115). No obstante, a pesar de que Husserl coincide con el concepto de intencionalidad de Brentano, difiere en que sea algo meramente mental. No le interesaba la neurofisiología, sino la epistemología de la experiencia y la percepción. Desde la perspectiva fenomenológica, Husserl consideró que la intencionalidad es la consciencia de que algo es “algo”. De esta perspectiva surge la diferencia de *noesis* y *noema* (Christensen et al., 2017). Para Moustakas (1994), noema no es el objeto real, sino el fenómeno (la apariencia del objeto en la percepción), mientras que la noesis es la esencia natural del objeto que alberga en sí mismo un significado o significados de cierto tipo. Moustakas sostiene que la relación entre noesis y noema es lo que constituye la intencionalidad de la consciencia. Un ejemplo que puede explicar esta diferencia es la figura de Florence Nightingale. La noesis se refiere al significado que se tiene de ella como la persona que transformó la enfermería, pero la toma de consciencia de este significado es el mismo en tiempos pasados y en el presente, así como también su significado como figura política contra su lucha en reformas a la enfermería es lo que se toma como noema (Christensen et al., 2017).

De acuerdo con Moustakas (1994), los retos de la intencionalidad son los siguientes:

1. La explicación del sentido al cual se dirigen nuestras percepciones.
2. El discernimiento de las características de la consciencia que son esenciales para la individualización de los objetos que están antes de nosotros en la consciencia (noema).
3. La explicación del cómo las creencias sobre tales objetos se pueden adquirir, cómo es que experimentamos lo que estamos experimentando (noesis).
4. La integración de las correlaciones noemática y noética de la intencionalidad en significados y esencias de la experiencia.

Christensen et al. (2017) también expresa que Husserl desarrolló este proceso de investigación como “un intento de definir un método filosófico, que pudiera proporcionar conocimiento en las experiencias de los objetos conscientes” (p.113). Aunque el término fenomenología fue acuñado en 1765 en términos de filosofía, fue Hegel quien lo definió de una forma técnica. Hegel lo describe como la ciencia de la descripción de lo que una persona percibe, siente y sabe sobre en la propia conciencia y experiencia (Gallagher, 2012; Moustakas, 1994). De acuerdo con Finol y Acosta (2024), Husserl creía que las ciencias existentes en su tiempo no eran las adecuadas para estudiar el pensamiento y las acciones de los seres humanos. Fue a través de su implementación del método fenomenológico que les dio el valor a los sujetos como centros de estudio.

Para Finol y Vera (2020), Husserl aportó un nuevo método descriptivo y una ciencia que aporta significativamente a una filosofía más científica. A su vez, refieren que estableció las diferentes premisas que guían a la fenomenología como método investigativo. Tales premisas son la descripción y comprensión de los fenómenos desde el punto de vista de cada uno de los participantes, así como la construcción grupal de perspectivas. Para la consecución de tales premisas se hace uso de la imaginación, de la intuición y de estructuras aplicadas a las vivencias de los sujetos, extrayendo así conocimientos valiosos. En este mismo sentido, Navarro-Yepes et al. (2022) refieren que la fenomenología es el método ideal para hacer investigación, ya que cuenta con filosofía y paradigma que permiten examinar la conducta humana.

Para Aguirre-García y Jaramillo-Echeverri (2012), la fenomenología es una forma de investigar cómo el sujeto que hace ciencia relaciona su vida cotidiana con las teorías y herramientas filosóficas. Por lo tanto, el fenomenólogo busca indagar cómo se vive la experiencia de un fenómeno estudiado. A esto Gallagher (2012) lo denomina como el *punto de vista de la primera persona*, lo cual aunque pudiera sonar como algo introspectivo, no debe equipararse con la psicología introspectiva. Por otro lado, expresa que una forma de hacer fenomenología es desprenderse de cualquier doctrina o teorías. Puesto que al estudiar la conciencia se debe hacer

de manera consciente, se debe deshacer de los prejuicios y las distorsiones que pueden embaucar.

Para Castillo (2021, como se citó en Franco y Acosta, 2024), “el análisis de datos en la fenomenología se caracteriza por adoptar una posición reflexiva sobre la experiencia vivida bajo estudio... Involucra principalmente la reducción fenomenológica” (p.10). En este sentido, Aguirre-García y Jaramillo-Echeverri (2012) refieren que el método fenomenológico es la aplicación constante de dos conceptos: *epojé* y reducción. Al respecto, definen la *epojé* como “un ejercicio voluntario de suspender toda toma de posición acerca de la existencia o no de los objetos que se nos dan a la conciencia” (p. 58). Para Moustakas (1994), en la actitud natural el conocimiento se mantiene de manera juiciosa, por lo tanto la *epojé* es una nueva forma de ver las cosas, de aprender a *ver* lo que está detrás de nuestros ojos, cabe mencionar que Husserl (1962) adoptó la *epojé*, como un método fundamental de la fenomenología para suspender los juicios y creencias previos y así analizar las experiencias tal como se presentan a la conciencia, un hecho que Moustakas toma con énfasis, en donde todo investigador requiere desprenderse, precisamente, de esas creencias y juicios para poder establecer un escucha interpretativa. De acuerdo con Navarro-Yepes et al. (2022) y Folgueiras-Bertomeu et al. (2021), Husserl refiere que la *epojé* es la suspensión de la conciencia con la finalidad de lograr la aprehensión de un fenómeno. Por su parte, la reducción permite que se haga una reflexión sobre a nivel conciencia de las formas en cómo se constituyen los fenómenos. Aunado al concepto, los autores Aguirre-García y Jaramillo-Echeverri (2012) mencionan que existen dos tipos de reducción: la eidética y la trascendental. La reducción eidética estaría relacionada con la descripción de la vivencia hasta llegar a su esencia. Al respecto, (Navarro-Yepes et al. (2022) mencionan que Husserl considera que en la reducción eidética se analizan las experiencias individuales hasta encontrar aspectos idénticos y universales. Por otra parte, Aguirre-García y Jaramillo-Echeverri (2012) expresan que la reducción trascendental describe a la vivencia en “las estructuras que la hacen posible” (p.59). En el caso de Moustakas (1994), refiere que la reducción trascendental es aquella en la cual

cada experiencia se considera en su singularidad, en y para sí misma. A través de la reducción trascendental se tiene una descripción textural de los significados y esencias del fenómeno.

En cuanto a Moustakas (1994) hace referencia de tres conceptos, añadiendo a la epojé y la reducción la variación imaginativa, la cual tiene como objetivo la comprensión de las esencias estructurales de la experiencia. Para Moustakas, la variación imaginativa se integra a las esencias texturales de la reducción trascendental con el fin de alcanzar una síntesis textural-estructural de significados y esencias del fenómeno estudiado.

A través del análisis fenomenológico, se pretende acceder a la esencia misma de cómo docentes y estudiantes vivencian e interpretan la tutoría desde su cotidianidad, pues este método privilegia la exploración de las experiencias humanas tal como son vividas, intentando capturar su riqueza y complejidad, sin imponer categorías externas preconcebidas.

En el caso de Rosental (1980, como se citó en Hurtado y Toro, 2005), establece que el método fenomenológico se abstiene de realizar juicios sobre la realidad objetiva que vayan más allá de la experiencia subjetiva. Lo cual implica dar superioridad a la experiencia subjetiva inmediata como base del conocimiento y buscar los significados que los individuos atribuyen a sus vivencias.

Por otra parte, Taylor y Bogdan (1984) establecen que “El fenomenólogo quiere entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Examina el modo en que se experimenta el mundo. La realidad que importa es lo que las personas perciben como importante” (p. 16). De acuerdo con esto se puede decir que lo que resulta de mayor importancia es la percepción y la realidad de los informantes.

Por ello, el presente estudio se enmarca en el método fenomenológico, el cual se orienta a comprender la experiencia vivida y el significado que los individuos otorgan a ciertos fenómenos en su contexto. Este enfoque resulta particularmente pertinente cuando se busca explorar la percepción subjetiva que tienen tanto los estudiantes como los tutores docentes respecto al proceso de tutoría académica. Contribuyendo a la justificación de la elección del método

fenomenológico para el logro de los objetivos del mismo, se puede hacer referencia al trabajo realizado por Fuster-Guillén (2019), quien en su documento refiere que la pedagogía resuelve problemas suscitados en el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de acciones, pensamientos y métodos prioritarios.

Considera además que la pedagogía es multidisciplinar, contemplando en ella filosofía, psicología, entre otras áreas. Es precisamente en su parte filosófica donde la reflexión fenomenológica contempla el pensamiento y la investigación de campos esenciales de la educación. Señala además que la pertinencia de la fenomenología en la educación se posiciona a partir de la noción de *sentido*, al ser la educación quien imparte a los miembros de una sociedad el sentido de la relación de ésta con el mundo. Fuster-Guillén opina también que el método fenomenológico-hermenéutico permite que la educación encuentre su propia esencia, dejando de lado la separación de sujeto y objeto, permitiendo así resaltar las experiencias y no colocar al mundo más allá de éstas. En este caso, el ajuste se hace hacia las experiencias de los agentes educativos inmersos en las tutorías.

Desde la fenomenología, no se pretende generalizar los hallazgos, sino más bien profundizar en la comprensión del fenómeno tal como es vivido y sentido por los participantes. En este caso, se trata de identificar y describir cómo los estudiantes y tutores experimentan la tutoría: qué valor le atribuyen, cómo la interpretan, cuáles son sus expectativas, fortalezas percibidas, limitaciones y el impacto que creen que tiene en su formación académica y personal.

La elección del paradigma fenomenológico obedece a la necesidad de captar la esencia de la experiencia de tutoría, tal como se manifiesta en las narrativas y discursos de quienes la viven cotidianamente. En este sentido, se busca dar voz a los participantes, permitiendo que expresen sus vivencias sin que estas sean previamente codificadas o interpretadas desde un marco externo. Este enfoque cualitativo facilita el acceso a dimensiones subjetivas y emocionales que difícilmente podrían ser abordadas mediante metodologías cuantitativas. Así, se espera generar una comprensión rica, profunda y contextualizada del fenómeno de la tutoría, lo cual

puede contribuir a mejorar las prácticas educativas y fortalecer el vínculo entre docentes y estudiantes.

De acuerdo con Fuster-Guillén (2019), el método fenomenológico hermenéutico se lleva a cabo en etapas, siendo la primera fase la eliminación por parte del fenomenólogo de todos los prejuicios (creencias, religión, códigos éticos, entre otros) que pudieran contaminar la investigación, lo cual, para Navarro-Yepes et al. (2022) es lo referente al concepto de la epojé. La segunda fase consiste en la recopilación de los datos de las experiencias vividas de los sujetos inmersos en el fenómeno de estudio, lo cual se puede realizar a través de la observación y la entrevista a los sujetos participantes; en la misma sintonía, Navarro-Yepes et al. (2022) refieren que el investigador debe la descripción del fenómeno en su verdadera autenticidad. La tercera fase consiste en la reflexión fenomenológica de las experiencias vividas, siendo esta fase sumamente estructurada y crucial, ya que se determinan temas que conforman a la experiencias; al respecto Navarro-Yepes et al. (2022) mencionan que sus resultados son el reflejo de la comprensión por parte del investigador del fenómeno estudiado. Finalmente, en la cuarta fase se escribe y se reflexiona sobre estas vivencias, siendo el texto fenomenológico la integración de todas las experiencias individuales en una experiencia vivida grupal. De forma textual, Fuster-Guillén lo expresa como “llevar al lector a experimentar una forma de ‘epifanía’ del significado” (p. 214). Para Navarro-Yepes et al. (2022), en esta etapa es importante la comparación de los resultados obtenidos con los de investigaciones previas y con las teorías existentes relacionadas al objeto de estudio, con la finalidad de ver similitudes y contrapartes que enriquezcan al estudio realizado.

Es así como, metodológicamente, el estudio se apoyará en técnicas propias de la investigación fenomenológica, como entrevistas semiestructuradas, grupos focales, y cuestionario, orientadas a capturar las vivencias auténticas de los participantes, que permiten observar a profundidad la vivencia de los sujetos participantes y la obtención de datos valiosos y

pertinentes. Posteriormente, se realizará un análisis temático que permita identificar patrones, significados recurrentes y estructuras esenciales de la experiencia.

Elección del Enfoque en Fenomenología

Para este estudio se contempló dar un enfoque de investigación de acuerdo con el modelo de Clark Moustakas profesor emérito y cofundador del Centro para Estudios Humanísticos en Michigan, School of Professional Psychology. Moustakas escribió un libro en 1994 denominado *Phenomenological Research Methods* (Aguirre-García y Jaramillo-Echeverri, 2012) que se ha empleado en el contexto educativo con éxito. Así mismo, proporciona una dirección al estudio y lo dirige hacia la acción (Moustakas, 1994).

El modelo fenomenológico de Clark Moustakas se inscribe dentro de la corriente cualitativa y tiene como propósito fundamental la exploración profunda de la experiencia vivida por los individuos respecto a un fenómeno específico. Su enfoque parte de la tradición de la fenomenología trascendental, influenciada por Edmund Husserl, pero adaptada al campo de la investigación científica por Moustakas (1994), quien desarrolló un método sistemático para describir la esencia de la experiencia humana, respetando la perspectiva subjetiva del participante. De acuerdo con Finol y Acosta (2024), Moustakas toma la fenomenología como la actitud del investigador al abordar el objeto de estudio, siendo una forma especial de conciencia para la visualización y descripción de éstos; refieren además que Moustakas estableció tres categorías para la descripción, interpretación y análisis de los datos, siendo éstas la intencionalidad (significado de nuevas experiencias), la temporalidad (relación con el tiempo experimentado y la vivencia en el pasado, el presente y el futuro) y la intersubjetividad (sincronía entre la experiencia personal y las externas).

Según Moustakas (1994), el estudio fenomenológico se centra en el análisis de las percepciones conscientes de las personas respecto a un fenómeno compartido. En lugar de emitir juicios o interpretaciones externas, el investigador se posiciona como un facilitador de

comprensión, que busca acceder al significado de la experiencia desde la vivencia directa de los participantes.

Por ello, uno de los principios clave del pensamiento de este teórico es la epojé o suspensión de juicios, donde el investigador pone entre paréntesis sus creencias, teorías previas y suposiciones, con el fin de acercarse a los datos con una actitud de apertura y neutralidad. Esto permite escuchar y analizar las narrativas de los participantes sin imponer un marco interpretativo externo.

En el capítulo siete de su libro *Phenomenological Research Methods*, Moustakas establece su modelo, el cual consta de las siguientes etapas que contempla los requerimientos de un estudio organizado y sistemático, con cuidado y rigor ((Aguirre-García y Jaramillo-Echeverri, 2012):

Preparación de la recolección de datos

1. Formular la pregunta.
2. Hacer una revisión de la literatura y determinar la naturaleza original del estudio.
3. Desarrollar criterios para seleccionar a los participantes.
4. Desarrollar instrucciones y preguntas o temas guía necesarios para la entrevista de investigación fenomenológica.

Recolección de datos

1. Participar en el proceso de epojé como una forma de crear una atmósfera y relación que permita la adecuada conducción de la entrevista.
2. Precisar la pregunta.
3. Conducir la entrevista de investigación cualitativa para obtener descripciones de la experiencia.

Organizar, analizar y sintetizar los datos

1. Enlistar cada declaración no repetitiva, no coincidente, las cuales serán las unidades significativas de la experiencia.

2. Relacionar y agrupar las unidades significativas en temas.
3. Sintetizar las unidades significativas y temas en una descripción de las estructuras de la experiencia. Usar ejemplos textuales.

Resumen, implicaciones y resultados

1. Resumir todo el estudio.
2. Relacionar los hallazgos del estudio y diferenciarlos de lo hallado en la revisión de la literatura.
3. Relacionar el estudio con posibles investigaciones futuras y desarrollar un bosquejo de un estudio posterior.
4. Relacionar el estudio con los resultados personales.
5. Relacionar el estudio con los resultados profesionales.
6. Relacionar el estudio con los significados sociales y su relevancia.
7. Comentarios finales: futuras direcciones y metas del investigador.

Con el objeto de iniciar la entrada al contexto de estudio, se eligieron las técnicas de recolección de datos: entrevista, grupo focal y cuestionario, de acuerdo con la tabla siguiente.

Tabla 1

Preguntas de Investigación, Informantes y Herramientas de Recolección de Datos para el Diagnóstico

Preguntas de investigación	Informantes	Técnica/Instrumento	Guion
¿Cuál es la percepción que tienen tanto tutores como tutorados respecto a la funcionalidad del	Tutor	Entrevista abierta	Ver anexo

programa institucional de tutoría?	Tutorado	Cuestionario Entrevista	Ver anexo
¿Cuáles son los retos y dificultades que presenta el docente tutor y tutorados respecto a su función?	Tutor	Entrevista abierta	Ver anexo
Preguntas de investigación	Informantes	Técnica/Instrumento	Guion
¿Cuáles son las mejoras que consideran tutor y tutorado son necesarias para el acompañamiento tutorial?	Tutor Tutorado	Entrevista abierta Entrevista abierta	Ver anexo

Técnicas de Recolección de Datos

La recolección de datos es el método por el cual se recopila información de diversas fuentes con la finalidad de obtener un panorama completo sobre un tema de interés, permitiendo en su conjunto extraer y analizar categorías, contrastar información, evaluar resultados y tomar decisiones para un futuro inmediato.

De la fuerte carga interpretativa de la investigación cualitativa, bajo el enfoque de Taylor y Bogdan (1987), se rescata el carácter abierto y flexible del cómo se realiza el proceso de recolección de datos, tarea compleja, dada la diversidad de técnicas que se emplean en este proceso; dependiendo de las necesidades del investigador; entre ellas podemos destacar de tipo No Estructuradas o Semiestructuradas.

Los instrumentos que se utilizan para recabar la información son el cuestionario, la entrevista y grupo focal, para conocer las percepciones de los estudiantes respecto al Programa

Institucional de Tutoría y la entrevista dirigida a los profesores que fungen como tutores, con la finalidad de poder reconocer los diferentes significados que les dan las partes involucradas al PIT.

La justificación del uso de estas técnicas de recolección de datos es la elaboración del diagnóstico de la problemática que se desea solucionar, así como de la riqueza de la información que aportan desde su fundamento como herramientas cualitativas. Entrando a profundidad sobre la entrevista, Taylor y Bogdan (1987) refieren son la herramienta predilecta de los sociólogos, ya que para adquirir conocimientos sobre la vida social, son necesarios los relatos verbales. En sus propias palabras, refieren que los entrevistados “son informantes en el más verdadero sentido de la palabra. Actúan como observadores del investigador, son sus ojos y oídos en el campo” (p.103), ya que durante la entrevista no solamente revelan su propia percepción, sino también hacen una descripción de lo que acontece y el punto de vista de otras personas. Así mismo, establecen que las entrevistas aplicadas a un estudio cualitativo pueden ser de tipo no directivas, no estructuradas, no estandarizadas y abiertas. Sin embargo, McKernan (1999) solamente describe tres tipos: estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas.

La entrevista semiestructurada es una técnica de recolección de datos cualitativa que permite acceder a la subjetividad y profundidad de las experiencias de los participantes, respetando tanto una guía temática como la flexibilidad necesaria para que emerjan nuevos significados durante el diálogo. Este tipo de entrevista combina preguntas previamente formuladas con la posibilidad de adaptarse y profundizar según las respuestas del entrevistado, lo que la convierte en una herramienta idónea para estudios centrados en la comprensión de fenómenos complejos y vivencias personales.

Según Kvale y Brinkmann (2015), la entrevista semiestructurada se basa en un enfoque dialógico y hermenéutico, donde el conocimiento se construye en la interacción entre entrevistador y entrevistado. A diferencia de entrevistas estructuradas, que buscan respuestas cerradas y comparables, la semiestructurada permite explorar cómo las personas interpretan su

realidad, qué significados atribuyen a sus experiencias, y qué elementos consideran relevantes en su propio contexto.

En la misma línea, Patton (2015) sostiene que la entrevista semiestructurada es útil cuando el investigador tiene temas definidos, pero desea permitir libertad de expresión al entrevistado, promoviendo la aparición de ideas no previstas. Así, este tipo de entrevista se vuelve fundamental en investigaciones fenomenológicas y hermenéuticas, en las que se busca comprender la experiencia desde la perspectiva del sujeto.

Este tipo de entrevista no solo facilita la recolección de datos ricos y detallados, sino que también genera un espacio de confianza y reflexión, donde los participantes pueden expresar sus emociones, creencias y opiniones con mayor libertad. Además, permite captar matices, contradicciones y significados implícitos que no serían accesibles mediante técnicas estructuradas o cuestionarios.

Por otro lado, el carácter flexible de la entrevista semiestructurada permite al investigador adaptar el lenguaje, el ritmo y la profundidad de las preguntas según el perfil del entrevistado (estudiante o tutor), manteniendo un equilibrio entre la comparabilidad de los datos y la apertura a nuevas dimensiones del fenómeno.

Por ello, para efectos de este estudio, se optó por la utilización de una entrevista de tipo semiestructurada, que según el mismo McKernan, se lleva a cabo por el entrevistador a partir de un guion de preguntas previamente elaborado; no obstante, según las condiciones y el contexto en los que se va desarrollando la entrevista, el entrevistador puede ir añadiendo más preguntas, lo cual se da de forma natural de acuerdo a las respuestas del entrevistado, permitiendo que la información que se obtiene sea de mayor calidad y de mayor aporte.

Con respecto del cuestionario, que es una de las técnicas de recolección de datos más utilizada, McKernan (1999) expresa que es un tipo de entrevista por poderes, es decir, que no existe el contacto cara a cara entre el entrevistador y el entrevistado. Regularmente el tipo de preguntas son de tipo cerrado, en donde el entrevistado responde con un simple sí o no, o bien

mediante una escala semi cuantitativa. Las preguntas del cuestionario se elaboran con base en las preguntas de investigación del estudio.

Sin lugar a duda, el cuestionario ha sido tradicionalmente asociado con enfoques cuantitativos, sin embargo, también puede emplearse como una herramienta útil en la investigación cualitativa, siempre que su diseño y aplicación respondan a los principios propios de esta metodología. En estudios cualitativos, el cuestionario no busca medir variables o establecer relaciones estadísticas, sino explorar opiniones, creencias, experiencias y significados subjetivos desde la perspectiva de los participantes (Taylor y Bogdan, 1987).

Autores como Taylor y Bogdan (1987) reconocen que, en ciertos contextos, el uso de cuestionarios abiertos puede complementar con otras técnicas de recolección de información como entrevistas o grupos focales, especialmente cuando se requiere acceder a un mayor número de voces o cuando las condiciones no permiten encuentros cara a cara.

Desde la perspectiva metodológica, Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014) señalan que los cuestionarios cualitativos son una técnica válida cuando se busca recolectar información descriptiva y narrativa, siempre que las preguntas estén orientadas a comprender el fenómeno desde la experiencia del sujeto.

En el contexto de un estudio sobre la percepción de las tutorías por parte de estudiantes y tutores docentes, el uso del cuestionario cualitativo permite obtener:

- Diversidad de perspectivas, al poder ser aplicado a una muestra más amplia que la que sería posible entrevistar individualmente.
- Reflexión personal, ya que los participantes pueden responder en un espacio y tiempo propios, favoreciendo la elaboración de respuestas más introspectivas.
- Acceso a experiencias auténticas, mediante preguntas que orienten en el sentido de interés de estudio, así como, preguntas abiertas que inviten a narrar vivencias, opiniones, sentimientos y sugerencias en torno a la tutoría. (Flink, 2014, p. 135)

Además, como señala Flick (2014), el cuestionario cualitativo es útil cuando se desea mantener el anonimato del participante, lo cual puede ser crucial para que los estudiantes, en este caso, se expresen con mayor libertad, especialmente en temas sensibles como la calidad del acompañamiento, las barreras institucionales o las relaciones interpersonales.

Por tanto, su incorporación en un diseño cualitativo responde a la necesidad de triangular técnicas (entrevistas, observación, cuestionarios) para enriquecer la comprensión del fenómeno estudiado, favoreciendo la validez interpretativa y el contraste de discursos.

Para efectos de este estudio, el cuestionario que se aplicó fue un formulario de Google Forms, consistente en 35 ítems, 33 de ellos son preguntas de tipo cerrado y 2 de naturaleza abierta (¿Qué dificultades tuviste durante tu etapa dentro del PIT?, ¿Qué sugerencias tienes para mejorar el PIT?), en donde el informante puede expresar abiertamente su opinión sobre lo que se pregunta en el ítem. De acuerdo con McKernan (1999), el uso de escalas en los cuestionarios “ayuda al investigador a determinar la fuerza de la actitud u opinión de la persona que responde” (p. 143).

Dichas escalas, además, refiere que pueden ser asignadas por el propio investigador, siendo las codificaciones más altas impresiones positivas por parte de los informantes hacia el fenómeno estudiado; mientras que las codificaciones bajas indican impresiones negativas. Las ventajas que ofrece el cuestionario virtual como herramienta de recolección de datos es que puede aplicarse a un gran número de personas a un mismo tiempo, así como el de cuantificar los datos recolectados.

De igual forma, se consideró hacer uso del grupo focal, seleccionando algunos estudiantes que están en semestres avanzados para conocer sus percepciones y experiencias.

El grupo focal es una técnica de recolección de datos cualitativa que permite explorar en profundidad las opiniones, percepciones, actitudes y experiencias de un grupo de personas respecto a un tema específico. A diferencia de las entrevistas individuales, el grupo focal se basa en la interacción entre los participantes, quienes discuten guiados por un moderador, generando

así un espacio de diálogo colectivo donde emergen significados compartidos, diferencias y nuevas ideas.

De acuerdo con Krueger y Casey (2015), los grupos focales permiten obtener información rica y contextualizada sobre cómo las personas piensan y sienten respecto a un fenómeno, en un ambiente que favorece la expresión libre y espontánea. Esta técnica se fundamenta en la idea de que el significado social se construye en la interacción, por lo cual el diálogo grupal puede revelar aspectos que no surgirían en conversaciones individuales.

Por su parte, Morgan (1997) resalta que el grupo focal no solo ofrece datos sobre lo que las personas opinan, sino también sobre cómo lo discuten, cómo reaccionan a otras perspectivas y qué valores comparten o contrastan, lo que amplía la comprensión del fenómeno investigado. Esta técnica es especialmente útil cuando se desea explorar percepciones subjetivas sobre experiencias sociales, como en el caso de los procesos educativos.

Además, como señalan Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista (2014), los grupos focales son una técnica valiosa en investigaciones educativas porque promueven la reflexión colectiva sobre prácticas pedagógicas, políticas institucionales y relaciones interpersonales. En este caso, permiten abordar el fenómeno de la tutoría desde una perspectiva crítica, integrando tanto la voz de los estudiantes como la de los tutores.

El grupo focal también ofrece ventajas prácticas, como la posibilidad de recolectar múltiples puntos de vista en una sola sesión, fomentar la empatía entre participantes y generar un espacio de co-construcción del conocimiento, en línea con los principios de la investigación cualitativa.

Entrada y Negociación de Campo

De acuerdo a lo que establecen Taylor y Bogdan (1987), para realizar el trabajo de campo se deben considerar tres actividades: la primera es una interacción inofensiva con los informantes, procurando que estén en comodidad y se genere un ambiente de confianza; la segunda actividad tiene que ver con las formas de obtener los datos (estrategias y tácticas) y la

tercera es el registro de los datos. Así mismo, expresan que es importante dejar en claro el rol que el investigador desempeñará durante el proceso de obtención de datos y las intenciones de la investigación que se está efectuando.

Para dar inicio con el estudio, se tuvo una plática previa con la subdirectora académica de la institución, quien expresó una total cooperación y una gran apertura para realizar la recolección de datos. El área en donde se enfoca el estudio es el Departamento de Ingenierías Química y Bioquímica. En este caso, se platicó con 4 docentes de 5 que fungen como tutores para obtener su autorización para la grabación de la entrevista, manteniendo sus datos de identidad anónimos.

Con respecto al cuestionario aplicado a los estudiantes tutorados, se solicitó el apoyo de los docentes de la carrera de Ingeniería Bioquímica para solicitarles a los estudiantes de sus grupos que ingresaran al enlace de Google Forms para que contestaran el mismo, manteniéndose su identidad anónima y sin obtener recolección de su correo institucional, con el fin de que la información que ellos proporcionaran fuera totalmente imparcial y objetiva.

Cabe mencionar, que la petición que se realizó a los docentes en su apoyo fue que se les enviara solo a aquellos estudiantes que hubiesen participado en el PIT, por lo que no se realizó una selección de muestra, ya que fue intencional, esto es, que se envía de forma general respetando las colaboraciones de forma voluntaria. Por tanto, fueron un total de 41 participantes.

Así mismo, se seleccionaron trece estudiantes para la realización de la entrevista semiestructurada, manteniendo de igual forma la secrecía de su identidad, la forma de seleccionar a la muestra fue voluntaria, es decir, se abordó con los estudiantes siendo el número antes indicado quienes aceptaron conceder el espacio para la realización de la entrevista.

Es importante argumentar, que la selección voluntaria y determinada del número de participantes en la entrevista hace hincapié a lo referido por Taylor y Bogdan (1987), Mckernan (1999) en que, las entrevistas que se realizan en un estudio cualitativo son de diseño flexible, por lo tanto estos números no se especifican de antemano, refiriendo además que, lo importante de

las entrevistas es el “potencial” de cada caso, es decir, su contribución a la comprensión del fenómeno estudiado. El número de informantes es a la intención de cada estudio, puede ser desde una persona a más, lo importante no es abusar de la información, es tener la información requerida para la contribución del estudio, en ello radica la credibilidad y confiabilidad de todo estudio cualitativo y más en un sentido fenomenológico.

Validez, Confiabilidad y Triangulación en los Estudios Cualitativos

En el ámbito de la investigación cualitativa, asegurar la calidad y el rigor científico del estudio es un aspecto fundamental que requiere una atención cuidadosa por parte del investigador. A diferencia de los enfoques cuantitativos, donde la validez y confiabilidad se miden a través de criterios estadísticos, en la investigación cualitativa estos conceptos se abordan desde una perspectiva más interpretativa y contextual.

Balderas (2013) establece que la validez en estos estudios cualitativos “se logra si la información proporcionada por los sujetos referida a sus creencias, significados y a su actuar en un contexto, se mantiene y es respetada” (p. 5). Es decir, la validez en este contexto se refiere a la precisión con la que los hallazgos reflejan la realidad estudiada. “En estudios cualitativos, se distinguen dos tipos de validez: validez interna y validez externa. En relación con la validez interna, en el enfoque naturalista o cualitativo, se sustituye el concepto de validez interna por el de credibilidad” (Corral, 2016, p. 198). Mientras que “la validez externa no se centra en la generalización de los hallazgos, sino en la transferibilidad o transferencia de los mismos, con el propósito de que el proceso investigativo pueda ser replicado en otros contextos” (Corral, 2016, p. 199).

Para asegurar la validez en esta investigación, se respetó íntegramente la voz de los informantes mediante la transcripción fiel y literal de las entrevistas, garantizando que sus expresiones, significados y perspectivas fueran reflejados con precisión en el análisis, de igual forma el realizar el cuestionario a una población más amplia de estudiantes permitió dar cuenta

de su realidad. De esta manera, se preservó la autenticidad de sus experiencias en el contexto estudiado.

Corral (2016) señala que “los hallazgos de una investigación de naturaleza cualitativa son auditables (fidelidad o fiabilidad) si hay ausencia de sesgos (neutralidad, objetividad)” (p. 200). En cuanto al concepto de confiabilidad Hernández et al. (2010, como se citaron en Corral, 2016), “distinguen el concepto de dependencia o estabilidad como una especie de confiabilidad cualitativa (consistencia lógica) o consistencia de resultados” (p. 202). La confiabilidad se centra en la consistencia y estabilidad de los resultados a lo largo del tiempo.

En esta investigación, la confiabilidad se evidenció mediante la alta coincidencia en las respuestas proporcionadas por la mayoría de los participantes, lo que permitió identificar patrones consistentes en sus percepciones y experiencias, evidenciando la estabilidad y coherencia de los datos obtenidos.

La triangulación, por su parte, se utiliza como el “medio de minimizar sesgos o riesgos de inconsistencias tanto en la recolección de datos como en su interpretación (resultados y hallazgos)” (Corral, 2016, p. 203). La triangulación surge como una estrategia que permite corroborar y enriquecer los hallazgos mediante la utilización de múltiples fuentes de datos, métodos o perspectivas teóricas. Estos elementos, en conjunto, contribuyen a fortalecer la credibilidad y la robustez de la investigación cualitativa, permitiendo una comprensión más profunda y matizada del fenómeno en estudio.

En esta investigación, la triangulación se llevó a cabo a través de la integración de tres voces fundamentales: la voz directa de los informantes; la voz de la literatura existente, reflejada en el acercamiento teórico, la revisión del estado del conocimiento y otras investigaciones relevantes; y la voz del investigador, responsable del análisis interpretativo de los datos. Esta combinación contribuyó a minimizar los sesgos y a enriquecer la interpretación de los hallazgos, fortaleciendo así la credibilidad y la solidez del estudio.

CAPÍTULO IV

PERCEPCIONES, RETOS, TENSIONES Y DIFICULTADES DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TUTORÍAS Y SU ACOMPAÑAMIENTO TUTORIAL

El presente capítulo aborda la importancia de la validez, confiabilidad y triangulación que refiere un estudio de esta índole, así como, el análisis e interpretación de la información recaba, para así, dar cuenta de lo que refieren los diferentes informantes. En un primer momento se analiza la información vertida por el cuestionario y posteriormente se une a las categorías inductivas detectadas.

Voces de los Estudiantes

Con la finalidad de hacer un análisis y una interpretación más clara de la percepción de los estudiantes a través del uso del cuestionario, se hizo un agrupamiento de las preguntas en campos temáticos. Es importante mencionar a Mackernan (1999), quien refiere, “para un adecuado diagnóstico en donde parte de la población sea en abundancia, pero su papel como informante es sustancial, el cuestionario es imprescindible, es un recurso instrumental que puede tener variedad de respuestas” (p. 156).

A través de los agrupamientos para describir lo que los estudiantes referían en sus respuestas y de acuerdo con las preguntas de investigación, se abordaron agrupamientos como: percepción del tutorado en la cordialidad y disposición del tutor, formación académica del tutor, respeto de espacio, tiempo y canalización, autopercepción de la experiencia, percepciones del PIT, mejoras del PIT, alternativa de un programa en línea.

El cuestionario tuvo varias respuestas, las cuales se expresaron como: totalmente en desacuerdo (valor de 0), en desacuerdo (valor de 1), de acuerdo (valor de 2) y totalmente de

acuerdo (valor de 3), y dos preguntas abiertas que orientaban a que los informantes describieran que mejoras se pudiera hacer para un adecuado funcionamiento.

Los ítems de naturaleza cerrada del cuestionario fueron redactados acorde a lo que refiere la ANUIES (Romo López, 2011) con respecto de los recursos que se deben contemplar en un plan de acción tutorial, tales como estructurales humanos, económicos, funcionales y de entorno.

Tabla 2

Percepción del Tutorado en la Cordialidad y Disposición del Tutor

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
1.La cordialidad del tutor crea un clima de confianza para que puedas exponerle tus problemas.	41	0	3	2.32	.722
2.El tutor muestra interés en los problemas académicos y personales que afectan tu rendimiento.	41	0	3	2.44	.634
3.El tutor muestra una actitud equitativa y de igualdad.	41	2	3	2.49	.506
4. Se te ha brindado la oportunidad de elegir a tu tutor.	41	0	3	1.71	1.167
10. El tutor muestra disposición para mantener una comunicación asertiva y permanente contigo.	41	1	3	2.32	.650
11. El tutor muestra habilidades para relacionarse.	41	1	3	2.44	.550
12. El tutor muestra buena disposición para entenderte y escucharte.	41	1	3	2.49	.597
13. El tutor te trata con respeto y atención.	41	1	3	2.63	.536
16. Mostró cordialidad e interés para atenderte cuando lo solicitaste.	41	0	3	2.46	.636
17. El tutor te atiende en alguna situación de violencia o vulnerabilidad.	41	0	3	2.22	.690
N válido (por lista)	41				

Esta tabla 2 hace resaltar que los tutores son percibidos como personas que tratan de manera cordial y respetuosa a sus estudiantes tutorados, al ser el ítem con media más alta (2.63), lo cual es algo esencial en las características que debe poseer un buen tutor. Con una media de 2.49, le sigue la disposición que tiene el tutor para escuchar los problemas que expone el estudiante tutor. Por otra parte, también resalta con una media de 2.44 el ítem acerca del trato de equitativo y de igualdad del tutor hacia sus estudiantes tutorados, indicando con ello sus habilidades sociales y su capacidad de relacionarse con ellos. Sin embargo, el ítem que tuvo la media más baja con 1.71 fue el relativo a la posibilidad que tiene el tutorado para elegir a su tutor, lo cual dista con uno de los atributos que posee la concepción de la tutoría, acerca de la autonomía e independencia que debe tener el estudiante tutorado para regular su proceso de desarrollo. De manera general, la mayoría de los ítems están por encima de un valor de 2, lo cual indica que están de acuerdo con la cordialidad y respeto que muestra su tutor asignado. Una mejora en esta categoría es otorgar libertad al tutorado para elegir al docente que fungiría como su tutor.

Tabla 3

Formación Académica del Tutor

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
5. El tutor posee formación para el desarrollo de la acción tutorial.	41	0	3	2.29	.750
6.El tutor resuelve tus dudas académicas o te canaliza con docentes capacitados para brindarte apoyo.	41	1	3	2.49	.553
7. El tutor tiene la capacidad para diagnosticar tus dificultades y realiza las acciones pertinentes para resolverlas.	41	1	3	2.32	.650
8. El tutor tiene la capacidad para estimular tu estudio independiente.	41	1	3	2.32	.567
9. El tutor posee el dominio de métodos pedagógicos para la atención individual o grupal.	41	1	3	2.27	.633

18. El tutor identifica tus dificultades de aprendizaje.	41	1	3	2.22	.725
19. El tutor tiene conocimiento pleno del programa académico que cursa de acuerdo a las orientaciones que te ha brindado.	41	2	3	2.46	.505
20. El tutor conoce suficientemente bien la normatividad institucional para aconsejar las opciones adecuadas en tus problemas escolares, por ejemplo, guiarte en la solicitud de becas.	41	1	3	2.34	.575
N válido (por lista)	41				

De este agrupamiento presentado en la tabla 3 se puede concluir que el tutorado considera que su tutor asignado tiene la capacidad para resolver sus dudas académicas (media de 2.49), lo cual indica el cumplimiento con una de las funciones del tutor, acerca de su capacidad para brindar asesoramiento académico; de igual forma el tutorado también considera que el tutor conoce bien los programas académicos que cursa (media de 2.46) y sobre la normatividad escolar (media de 2.34), lo cual también es adecuado al momento de brindar apoyo al estudiante cuando tiene dificultades en los procesos administrativos. En contraste, el tutorado percibe que, aunque la media supera el valor de 2, el tutor pudiera mejorar en el aspecto de identificación de las dificultades que tiene el tutorado para su aprendizaje, así como de sus habilidades sobre métodos pedagógicos para la atención grupal o individual. De forma general, todas las preguntas tienen media por encima de 2, lo que indica que se tiene una buena percepción sobre la formación académica del tutor, y las áreas de oportunidad se orientan hacia las habilidades pedagógicas de tutor, que debieran ser más especializadas.

Tabla 4*Respeto de Espacio, Tiempo y Canalización*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
14. Es fácil localizar al tutor que tienes asignado.	41	0	3	2.37	.767
21. El tutor localiza a las instancias adecuadas cuando tiene algún problema que rebasa su área de acción.	41	1	3	2.44	.550
30. Los espacios donde se llevan a cabo las sesiones grupales son adecuados (iluminación, ventilación, mobiliario, equipo electrónico, sonorización).	41	0	3	2.37	.662
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
31. Los espacios para las sesiones individuales son adecuados para mantener confidencialidad en las conversaciones e interacciones con tu tutor.	41	1	3	2.24	.624
N válido (por lista)	41				

De los ítems presentados en la tabla 4 se concluye que el tutorado considera que el tutor tiene buena capacidad de canalizarlo a las instancias adecuadas cuando su acción tutorial es rebasada por el problema que presenta (media de 2.44); no obstante, aunque de manera general los ítems superan la media de 2, lo cual se traduce en una buena percepción sobre los espacios utilizados para la acción tutorial y la canalización que da el tutor, la media de 2.24 para el ítem sobre la confidencialidad que otorga el espacio utilizado sugiere que se puede mejorar en este rubro. Las desviaciones estándar son relativamente dispersas, siendo la más alta de 0.767, siendo esto indicativo de que las experiencias de los estudiantes tutorados sobre el buen acondicionamiento de espacios y canalización del tutor son muy variadas.

Tabla 5*Autopercepción de la Experiencia.*

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
22. Tu participación en el programa de tutorías ha mejorado tu desempeño académico.	41	0	3	2.12	.812
23. Tu integración al ITD mejoró con el PIT.	41	0	3	1.95	.740
24. Consideras adecuado el tutor que te fue asignado.	41	1	3	2.37	.581
25. Fomentó en ti el uso de técnicas de estudio o aprendizaje.	41	1	3	2.17	.771
26. Promovió en ti hábitos de estudio.	41	0	3	2.10	.831
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
27. Fomentó el desarrollo de sus actividades culturales y deportivas.	41	1	3	2.29	.642
28. Desarrollo en ti habilidades socioemocionales para el manejo de estrés o situación en vulnerabilidad.	41	1	3	2.15	.691
N válido (por lista)	41				

A través del análisis estadístico, es notable el hecho de que todos los ítems que integran este campo temático apenas rebasan el valor de 2, lo cual indica que, si bien es aceptable para los tutorados hay una buena percepción de su experiencia con el programa institucional de tutorías, aún se puede fortalecer. La percepción más alta con media de 2.37 fue sobre la buena aceptación que tiene el estudiante sobre la asignación del docente que funge como su tutor; en cambio, el ítem más bajo fue sobre la percepción que tiene el tutorado sobre si el programa

institucional de tutoría mejoró su integración al centro educativo, el cual obtuvo un valor de 1.95. Dicho valor sugiere que la mayoría de los encuestados no encontró que su travesía por el programa institucional de tutoría fuera relevante para poder integrarse adecuadamente a la institución educativa, y por ende a la comunidad escolar de su especialidad. La segunda media más baja, 2.10, revela que el PIT tampoco logró que el tutorado mejorara sus hábitos de estudio y en tercer lugar, con media de 2.15, la mejora en las habilidades socioemocionales para manejar situaciones de estrés o vulnerabilidad.

Tabla 6

Percepción del Programa Institucional de Tutorías

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
29. El PIT tiene los contenidos pertinentes para poder ayudarte a enfrentar las dificultades que pudieran afectar tu desempeño académico.	41	0	3	2.22	.690
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
32. Durante tu etapa dentro del PIT tuviste o alguno de tus compañeros tuvo asesoría académica por parte de un compañero(a) más avanzado que fuera apto para explicar ciertas materias.	41	0	3	1.90	.970
33. Consideras que el PIT fue de utilidad para poder seguir con tus estudios de licenciatura hasta la actualidad.	41	0	3	2.10	.800
N válido (por lista)	41				

A partir del análisis de la tabla 6 se puede concluir que, si bien la percepción de los contenidos del PIT y su utilidad para permitirle al tutorado que continúe con sus estudios de licenciatura es relativamente alta (medias de 2.22 y 2.10), es indudable que apenas rebasan un nivel aceptable, lo cual es indicativo que son aspecto que se deben mejorar para lograr el cumplimiento de su propósito. La media más baja fue de 1.90 lo cual indica que un punto débil del PIT es la tutoría entre pares, la cual no se aprovecha con toda su potencialidad. Así mismo,

la desviación estándar del ítem relacionado fue de 0.970, lo cual indica una disparidad en las experiencias de los encuestados, aún y cuando pertenecen a la misma especialidad e implementación del PIT.

Los resultados presentados a través del cuestionario permitieron dar cuenta de lo percibido por el estudiante, lo que da pie a desencadenar a través de las descripciones e interpretaciones de las entrevistas realizadas a docentes y grupo focal hacia algunos estudiantes.

Interpretación Categorical

Con los resultados obtenidos respecto a la información de los estudiantes, se procedió a realizar la transcripción de cada una de las entrevistas realizadas a los docentes tutores. Para todo análisis, Latorre (2002) refiere que se llega al momento de la reflexión de las voces de los sujetos informantes, “ya que constituye la fase con la que se cierra el ciclo y da paso a la elaboración del informe diagnóstico y posiblemente el replanteamiento del problema” (p.84).

Siguiendo al autor, es el momento en que el investigador requiere centrarse en qué hacer con los datos; pensar cómo se interpretará la información e imaginar los distintos modos de interpretar los mismos.

Para Latorre (2005) “la reflexión e interpretación permite indagar en el significado de la realidad estudiada y alcanzar cierta abstracción o teorización sobre la misma. La reflexión es el proceso de extraer el significado de los datos” (p.85)

A partir de la aplicación de las entrevistas, los resultados de los cuestionarios y grupo focal, fue necesario para su análisis en un primer momento identificar los comentarios de los informantes clave para establecer una serie de códigos en relación con las respuestas que se relacionaban directamente con las preguntas de investigación.

Cabe mencionar que, para el análisis de éstos, se toma el proceso básico del análisis de la información de Tesch (1990, como se citó en Latorre, 2002, p. 54) proponiendo un proceso de análisis que permite al investigador cuidar el mínimo detalle.

1. Recopilación de información: en donde se realizó como ya se detalló la transcripción de los datos vertidos por los informantes, la lectura selectiva y subrayado y anotación de datos.
2. Reducción de la información: codificación y categorización.
3. Representación de la información.
4. Validación de la información.
5. Interpretación de la información, en donde se da la triangulación teórica. (p.86)

A partir de esto, se derivaron categorías a partir de la problemática presentada y el análisis de la información en la siguiente tabla:

Tabla 7

Categorías y Códigos

Categorías	Códigos
Percepción del programa Institucional de Tutorías	PPIT
Retos y dificultades	RyD
Propuestas de mejoras al PIT	PMPIT

Es importante mencionar que una categoría es una unidad de análisis que nos proporciona la información concentrada a través de la información que se recaba, es decir, a partir de que se empezó a organizar la información se fueron estableciendo ideas centrales. Elliot (1990) refiere que las categorías surgen a priori, ya que se desentrañan desde la intención investigativa. En este diagnóstico, la entrevista que fue aplicada a cuatro docentes fueron codificadas como:

Entrevistado Tutor (ET1), (ET2), (ET3) y (ET4).

La caracterización de los docentes informantes, así como el criterio de elección llevo a lo siguiente:

ET1: Docente de tiempo completo, con formación de ingeniera bioquímica, maestría en ciencias en alimentos, teniendo una antigüedad laboral de 25 años, fungiendo como docente tutor desde hace 10 años.

ET2: Docente de tiempo completo, con formación de ingeniera bioquímica, maestría en ciencias en ingeniería de alimentos, teniendo una antigüedad laboral de 45 años, fungiendo como docente tutor desde hace 15 años.

ET3: Docente de tiempo parcial, con formación de ingeniera química, con una antigüedad laboral de 10 años, fungiendo como docente tutor desde hace 4 años.

ET4: Docente de tiempo completo, con formación de licenciado en educación media en matemáticas, doctorado en ciencias físico matemáticas, con una antigüedad laboral de 29 años, fungiendo como docente tutor desde hace 8 años.

Es importante mencionar que, en el sistema del TecNM, para poder participar en el PIT como docente tutor es obligatorio acreditar el diplomado de tutorías, impartido por el mismo sistema.

Para conocer a profundidad las opiniones de los estudiantes tutorados, se tomó un grupo focal que incluyó a 13 estudiantes, a los cuales también se les realizó una entrevista. La codificación para estos entrevistados fue:

Entrevistado Grupo Focal EGF1 hasta EGF13.

Primera Categoría. Percepción del Programa Institucional de Tutorías

Las similitudes que se pudieron encontrar en las entrevistas realizadas a los tutores fueron las siguientes: ET1 refiere, *el contenido del programa es bueno si los estudiantes tutorados lo saben aprovechar*, mientras que ET2 y ET3 coinciden en que *tienen cierta utilidad, aunque encuentran algunos puntos débiles como lo referente al no entendimiento del valor que tienen las tutorías*.

El planteamiento que mencionan los informantes es interesante, ya que están conscientes de la importancia que tiene el programa para coadyuvar al desarrollo del estudiante, el darle un

valor real en cuanto a todo lo que enmarca dicho programa, sin embargo, es poco valorado. Al respecto Monge Crespo (2009) considera que la figura del tutor cobra vital importancia, pues debe ser el eslabón para articular las necesidades de los estudiantes con el modelo de enseñanza actual.

En este sentido, el informante ET1 expresó: *“todo lo que es el proceso de tutorías, pues todo está muy bien. Nada más lo interesante, y se lo comento yo a mis tutorados, es que ellos lo aprovechen...”*, sin embargo, los informantes ET2, refieren *“lo que propone el programa, pues en papel sí es bueno, pero en la realidad hay muchas carencias”*; ET3 *“ya no es adecuado a las necesidades de ahorita, porque ahorita traen muchas necesidades de la parte emocional, y esa parte emocional pues no se trabaja ni se ve para nada en tutorías...”*. Por otro lado, la percepción de ET4 *“es necesario que hubiese más vínculos directo a todos los planes que tienen que hacer, pero especialmente para tutorías. Claro que puede entrar a la página de Internet y buscar, pero una guía de apoyo sería mejor”*.

De acuerdo con las diferentes voces de los informantes docentes, refieren que existe un vacío, esto es, el reconocer que el PIT es de gran importancia, ya que apoya a los docentes, sin embargo, se considera que los estudiantes no le toman provecho, o bien que la misma estructura del programa carece de contenidos actuales a las necesidades de los estudiantes, como lo es la parte emocional.

Al respecto, Salinas y Gamboa (2019) mencionan que, la tutoría requiere apoyarse en la educación emocional, ya que es una inversión en el futuro de los jóvenes, brindando el apoyo que necesitan para desarrollar sus habilidades socioemocionales, logrando su máximo potencial y a convertirse en ciudadanos responsables y productivos.

Por otra parte, la ANUIES hace hincapié en que los programas de tutoría son una herramienta innovadora, orientados al fortalecimiento del desempeño académico y personal de los estudiantes. No obstante, también refiere que la implementación de dichos programas tiene aspectos negativos tales como la percepción de los docentes como una carga adicional, de

carácter no relevante, además de que puede tener una deficiente organización y no aprovecharse como una oportunidad para elevar la calidad y la eficiencia terminal de los estudiantes tutorados (Romo López, 2011). Las opiniones encontradas de los tutores entrevistados indican que, si bien la mayoría de ellos tienen plena conciencia de la importancia de los programas de tutoría dentro de los planteles de educación superior, también hacen evidenciar que los aspectos negativos que se pueden suscitar durante su implementación ocurren frecuentemente, lo cual va en detrimento del potencial que tiene esta herramienta para lograr los objetivos anteriormente mencionados.

Así mismo, la ANUIES sostiene que el sustento de la tutoría parte de los paradigmas humanista, cognitivo, socio-cultural y constructivista. Se destaca principalmente el enfoque humanista, del cual Rivera et al., (2021) expresan que su aporte se centra en no permitir el autoritarismo del docente a nivel áulico, siendo el ser humano un ser electivo, en este caso, el estudiante en su proceso de formación, y también se concibe su percepción experiencial de sus actividades cognoscentes externas o internas. Es así que, si el humanismo busca que el sujeto logre su autorrealización en todas las esferas, el PIT en la perspectiva de los docentes tutores entrevistados es una opción adecuada para cumplir con este fin; no obstante, la implementación de éste tiene fallas en cuanto a recursos de carácter organizativo y de infraestructura, además de fallas en la actualización de sus contenidos temáticos, acordes a la realidad que viven hoy en día los estudiantes.

De acuerdo con lo aportado por los estudiantes, refieren que, si bien consideran que el PIT es un buen apoyo para su trayecto formativo, pudiera fortalecerse, ya que responden que este programa no ha sido una parte fundamental para sentirse integrados en la institución. Por otra parte, este programa solo se otorga en algunos semestres y no en su trayecto hasta culminar la carrera. En este sentido, las respuestas de los estudiantes pertenecientes al grupo focal son contundentes. Tal es el caso del EGF2, quien menciona que *el programa de tutorías es bueno, pero sería mejor tener un programa hasta los últimos semestres...*; mientras que el EFG8

expresa que *es adecuado tener orientación para facilitar el paso de preparatoria a licenciatura.*

Sobre este mismo punto, el EGF4 expresa que, *aunque somos mayores de edad, aún necesitamos apoyo.*

Por otro lado, los estudiantes no perciben que el PIT haya sido un factor importante para culminar sus estudios, lo perciben más como un apoyo, pero sin darle el valor consciente, por ello se relaciona con lo que refieren los docentes tutores, en que es un programa de mucha ayuda, pero no se le da el significado que debiera.

Las percepciones son modelos mentales que se van creando a través de las experiencias y la vivencialidad, y lo que arrojaron los informantes muestra el significado que le otorgan al PIT, el estudio de González et al. (2015), coincide en cuanto a lo que aportan los informantes, en el sentido de reconocer la importancia de algo, pero de no valorarlo o bien darse cuenta de que, en lo escrito es sustancial pero que en la práctica no es lo que se espera.

En cuanto a la percepción que se tiene del PIT con respecto al uso de tecnologías de la información y comunicación, las opiniones de los tutorados son muy diversas, pues mientras que para algunos les falta mayor desarrollo en este rubro, como el caso del EGF13, quien considera que al PIT *le falta mejorar bastante en eso de redes, así como de formas de interacción*, para otros el programa es mejor cuando la tutoría se realiza de forma presencial; ejemplos de ello es la opinión del EGF5, quien dice que *el programa es bueno, porque el tutor es una guía que da herramientas...* y del EGF6, quien refiere que el programa *es bueno, resuelve dudas para no quedarse atrás.*

Sin lugar a duda la sociedad actual es compleja, la inteligencia artificial, el estado emocional del ser humano, la vulnerabilidad que se vive en diversos aspectos, permea en lo referente a lo que se ofrece al estudiante dentro de las instituciones, es preguntarnos ¿qué ciudadanos se pretende formar? Es reflexionar en ese sentido para dar validez a lo existente.

Por ello, la percepción hacia el PIT es un referente para establecer mejoras, buscar alternativas en donde pueda existir una adecuada comunicación, es hacer uso de tecnología,

pero también de aspectos valorables para la persona. En las instituciones los procesos de aprendizaje, la adquisición del conocimiento, la identidad en la institución, las herramientas para acceder de forma flexible y sin tanta complicación a las metas personales, derivan de lo que la propia institución puede hacer.

Al respecto, la teoría de Bandura sobre el aprendizaje social, sostiene que el aprendizaje de un individuo se basa en la observación e imitación de otros, en este caso de los docentes tutores, quienes son un modelo de conducta y un guía para sus estudiantes tutorados, los cuales a través del PIT proporcionan a los tutorados herramientas de estudio, pero también de habilidades blandas (Bandura, 2023).

La percepción que se tiene del PIT por parte de los estudiantes tutorados se ve influenciado significativamente por la opinión que tienen sobre el acompañamiento de su tutor. El entendimiento del docente sobre su función como tutor y el conocimiento pleno del PIT es fundamental se ve reflejado en las opiniones negativas o positivas de éste. Tal es el caso del EFG1, quien relata que *el tutor nos daba información más o menos importante, entonces mejor era buscar en grupos de estudiantes de Whatsapp... El programa sería bueno con personas adecuadas*. Una opinión similar es la del EGF7, quien refiere: *el programa está bien, pero que elijan bien a los tutores*. De igual manera, el EGF13 expresa que *el programa sí es adecuado si le ponen bien empeño, hasta los mismos maestros piensan que es como de relleno y hasta faltan*.

En el caso contrario, están las percepciones positivas como las del EGF2, quien expresa que *los tutores estaban al pendiente de cómo iba, me daban asesoría*; así mismo, el EGF5 dice que aunque seamos mayores de edad, *necesitamos una persona que nos pueda orientar cuando tengamos dudas*. De igual forma, el EGF 6 revela que *mi tutor siempre aclaraba mis dudas*.

Esta influencia del papel que tiene el tutor sobre la percepción del PIT se puede explicar a través de la teoría del andamiaje de Bruner, surgida en 1976 y derivada de los trabajos de Vigotsky (Wheeler, 2014). Dicha teoría establece que para lograr el aprendizaje en los menores o “inexpertos” se requiere de la ayuda de adultos o “expertos”. La teoría del andamiaje aplicada

a la tutoría se ve reflejada en el estudio de Wood et al. (2006), el cual refiere que la tutoría “involucra un proceso de ‘andamiaje’ que permite al menor o ‘inexperto’ resolver un problema, realizar una tarea o lograr una meta que estaría más allá de sus esfuerzos sin asistencia” (p.90).

En este sentido, el “andamiaje” representa el “control” que tiene el tutor sobre los elementos que están fuera de las capacidades de los tutores, permitiendo que ellos se enfoquen sobre los que sí pueden realizar; el aprendizaje se va logrando cuando el tutorado reconoce los pasos a seguir y el tutor va retirando su apoyo conforme el primero va adquiriendo esta experiencia.

De las investigaciones revisadas en el estado del conocimiento, existe una coincidencia en este rubro con el estudio de caso realizado por Rochin y Capetillo (2025), en donde una de las conclusiones obtenidas fue que es importante la generación de relaciones de confianza con los estudiantes para que el programa de tutorías pueda tener éxito.

Segunda Categoría. Retos y Dificultades

Dentro de las dificultades y a la vez, los retos que han enfrentado los tutores entrevistados se encuentran como punto en común la canalización de sus tutorados a las instancias correspondientes. Al respecto, el ET1 compartió que, aunque en general su experiencia ha sido positiva, ha enfrentado algunos casos de ansiedad en los estudiantes. Afortunadamente, no ha tenido que lidiar con problemas graves, como la canalización frecuente a servicios de psicología, pero mencionó dos casos en los que los estudiantes necesitaban atención psicológica. *En una ocasión, el psicólogo estaba muy demandado y tuve que interceder para que la atención fuera más rápida*, mencionó. Este tutor remarcó la importancia de contar con un departamento de apoyo psicológico activo, que facilite la solución de estas problemáticas, pero también mencionó que, en caso de ser necesario, los canalizaría de inmediato a las áreas correspondientes para recibir ayuda especializada.

El ET2 destacó la necesidad de canalización de los estudiantes a áreas especializadas, como el departamento de psicología o de asesoría académica, para resolver los problemas que enfrentan. Afirmó que este proceso no le resulta difícil, ya que entiende su rol como parte de un equipo más amplio de apoyo. Sin embargo, relató una situación en la que el departamento de psicología no estaba disponible. En esos casos, este tutor optó por buscar ayuda externa, conectando a los estudiantes con psicólogos o psiquiatras que, de manera gratuita, ofrecían su ayuda para atender a los jóvenes. Además, también destacó la necesidad de canalizarlos a otros departamentos cuando los problemas eran académicos, como dificultades en alguna materia en particular. Esto demuestra su compromiso personal con el bienestar de los estudiantes, aun cuando los recursos institucionales no son suficientes.

El aspecto emocional es inherente a la vida humana, y por tanto, las instituciones a través de diferentes medios requieren atenderlo, por ello, el PIT, es un programa que requiere activarse para estas situaciones, estableciendo acciones de apoyo en los estudiantes que se encuentran en momentos de gran vulnerabilidad, para Chóliz (2005) una situación emocional es una reacción que se produce cuando una persona percibe algo o a alguien y experimenta una emoción (p.17).

El ET3 señaló un problema diferente, relacionado con la indiferencia y la apatía de los estudiantes. Comentó que muchos de ellos no asisten a las sesiones de tutoría ni comparten la información básica que se requiere para llevar un buen seguimiento. *Están muy cerrados, muy apáticos. No quieren compartir ni siquiera datos básicos como su dirección o información de contacto*, explicó. Este tutor manifestó que la falta de participación de los estudiantes le impide conocerlos bien y ofrecerles el apoyo adecuado. *No los he conocido a todos porque ni siquiera se presentan*, agregó. Este distanciamiento genera un desafío importante en la tutoría, pues sin una relación sólida entre tutor y estudiante, es difícil que el acompañamiento sea efectivo.

El ET4 subrayó el problema de la asistencia irregular y la falta de continuidad en la relación con los estudiantes. Explicó que la asistencia es más constante cuando comparte clases con sus tutorados, pero cuando no es el caso, la participación en las sesiones de tutoría es

dispersa. *Este semestre parece que han estado todos presentes, porque tienen una clase conmigo también, entonces prácticamente están cautivos, pero cuando son de diferentes grupos, que no me toca clase con ellos, es un poco más dispersa su asistencia*, mencionó. Además, este tutor expresó su frustración por el hecho de que algunos estudiantes solamente regresan a pedir la carta de liberación de tutoría años después de haber concluido su formación. *Yo no les libero al terminar con la intención de que al menos visiten una vez al tutor para hacer su liberación y evaluación, hasta que les exigen el documento en otra oficina*, explicó. A pesar de estos obstáculos, el ET4 destacó que algunos estudiantes sí mantienen el contacto hasta el proceso de titulación, *que en realidad son como unos tres nada más*, según expresó en la entrevista.

Es innegable el hecho de que la pandemia por Covid-19 en años recientes afectó la capacidad de establecer relaciones estrechas por parte de los estudiantes tutorados, quienes vienen de una educación a distancia aproximadamente desde su trayectoria en educación media superior. Esto se refleja en la asistencia irregular que mencionan los ET entrevistados, así como de la apatía y desinterés que también mencionaron por parte de los tutorados hacia las actividades y las sesiones individuales. Los problemas de carácter emocional y psicológicos que también mencionaron los entrevistados, son producto de ese confinamiento forzado, como lo menciona el estudio de Martínez et al. (2021, como se citó en López et al., 2024), sobre la prevalencia de malestares psicológicos, depresión y ansiedad en estudiantes chilenos postpandemia, lo cual contribuye a un deficiente aprovechamiento del PIT por parte de los tutorados, temas sobre los cuales, en opinión del ET3, no han sido incluidos en los contenidos del programa institucional.

Lo anterior reviste algunos retos a los cuales se han enfrentado los tutores, ya que los estudiantes presentan diversas problemáticas, ya sea de índole emocional o de dificultad en su aprendizaje.

Es interesante ver que los estudiantes refieren en cuanto a los retos los problemas que tienen para liberar los créditos académicos relativos al PIT, lo cual se relaciona a cómo el ET4

los utiliza como una forma de hacer que los tutorados vayan a verle en por lo menos una ocasión; por otro lado los tutorados contrastan con las dificultades de los tutores en cuanto a la disposición que tienen para sus sesiones, ya que mencionan algunos que no hay compatibilidad de tiempos y en casos severos la ausencia permanente del tutor. Así mismo, mientras que el ET1 mencionó que los contenidos del PIT son buenos, para muchos de los tutorados los contenidos suelen tener actividades tediosas y de poco interés, por lo cual no les resulta atractivo.

Sobre la percepción de los estudiantes entrevistados en el grupo focal sobre los retos y dificultades que presentaron durante su trayecto por el PIT, resalta que la mayoría de los estudiantes que formaron parte del grupo focal cursaron el programa en ambas formas virtual y presencial, puesto que su ingreso fue durante el periodo de pandemia por Covid-19; debido a ello, algunos, como en el caso del EGF4, relata que su principal dificultad con respecto al PIT fue que *la tutoría no fue presencial*; en ese mismo sentido, el EGF5 menciona que *como fue el tiempo de pandemia, pues estábamos en contacto siempre con él (tutor) así por medio digital*. Al respecto, también el EGF6 refiere que *empezamos en presenciales y cuando empezó la pandemia, pues fue muy difícil... y la comunicación ahí se iba perdiendo*.

En el estudio realizado por Mayo et al. (2024), sobre cómo afectó psicológicamente a los estudiantes universitarios la cuarentena por Covid-19, se encontró que éstos tuvieron síntomas cognitivos y conductuales de estrés, siendo las mujeres las más afectadas, lo cual pone en riesgo su rendimiento académico e identidad profesional. Confirmando este estudio, se puede hacer referencia a la teoría del apego de John Bowlby, muy citada por Piaget y Vigotsky, la cual señala que “los afectos inmediatos y a largo plazo median la salud mental...”. Estos apegos inician desde la infancia y sirven como base para las que se presentan en el transcurso de la vida (Moneta, 2014). Esta teoría puede explicar cómo el apego se puede extrapolar a las relaciones que se establecen entre estudiantes y docentes, las cuales se vieron afectadas por el aislamiento, generando así las dificultades señaladas por los estudiantes tutorados entrevistados.

De igual forma, en la revisión bibliográfica realizada por Islas Torres (2021), se hace referencia al *conectivismo*, que para Siemens (2004) y Downes (2012), es una teoría del aprendizaje; sosteniendo que el conocimiento se distribuye por una red de conexiones, haciendo referencia a los espacios y procesos de autoaprendizaje. Este conectivismo cobra sentido en los espacios virtuales como fue el caso del PIT durante el periodo de pandemia, donde muchos estudiantes, al no contar con habilidades ni acceso para interactuar en los espacios digitales, no podrían generar estas conexiones.

En otro sentido, otra cuestión importante que fue señalada por parte de los tutorados como parte de las dificultades que se les presentaron fue con respecto a la actitud del docente tutor. Uno de ellos fue el caso del EGF7, quien menciona que *el tutor que me tocó no respetaba mucho los horarios y al ser en línea, como que se tomó mucho la libertad de elegir las horas que a él le convenía. Y luego, ya que fue presencial, no respetaba tampoco los horarios y nos hacía venir y luego no llegaba y nos encargaba muchos trabajos y nunca los revisó... Yo escuché cómo fue la experiencia de otras compañeras con sus tutores y no se me dio la misma, el mismo apoyo.*

Otra percepción similar fue la del EGF10, quien menciona que *no todos podíamos traer el equipo que nos solicitaba; y a veces no iba el tutor, entonces a lo mejor que hubiera un poco más de constancia en la asistencia; y no se involucraba tanto, como tan a fondo, pues ahí vamos muy por encimita.* De la igual manera opina el EGF13, refiriendo que *el tutor no iba a clases, no sé, por cuestiones personales, pero se le hacía más fácil decir: no va a haber clase.*

En este sentido, la ANUIES refiere que, a partir de la implementación de la tutoría organizada de forma institucional, se presentó un rechazo por parte de los docentes, ya que el “compromiso” de la función tutorial se ve como una carga adicional al trabajo regular y el desvío de su atención hacia otras actividades “más importantes”. Por este motivo, para poder lograr la consolidación de un programa de acción tutorial, es necesaria la profesionalización de la acción tutorial. Dicha profesionalización implica que se formen adecuadamente los tutores y se haga un reconocimiento a su esfuerzo mediante incentivos académicos (Romo López, 2011).

En el caso del Programa de Tutorías del TecNM, es importante destacar que dentro de las responsabilidades que establece para la persona tutora se encuentran: proporcionar atención tutorial de manera profesional y ética al estudiantado que le son asignados, la identificación de necesidades, intereses y dificultades del grupo de personas tutoradas para planear y establecer estrategias de mejora, revisar, procesar y valorar la información de la trayectoria escolar para establecer estrategias que puedan utilizarse en la acción formativa de las personas tutoradas, participar en la formación y actualización de las personas tutoras que operen en la institución y en el TecNM, orientadas a desarrollar sus competencias y habilidades para el ejercicio de la acción tutorial, así como generar ambientes de aprendizaje que apoyen el desarrollo académico de cada persona tutorada (Tecnológico Nacional de México, 2022).

A su vez, para el caso de los tutorados, establece que sus responsabilidades son: comprometerse a trabajar con el plan de acción tutorial que le ofrece el instituto, asistir y participar en actividades de formación integral que convoca la persona tutora y el instituto, acudir de manera responsable a las instancias correspondientes en caso de ser canalizado por la persona tutora y ser responsable de su propia formación académica (Tecnológico Nacional de México, 2022).

Una teoría que contribuye a lo anterior es la denominada teoría del compromiso organizacional, generada por John Meyer y Natalie Allen. Esta teoría establece que hay tres componentes en el compromiso organizacional: el compromiso afectivo (emocional), el compromiso de permanencia (implicaciones de dejar la institución) y el compromiso normativo (sentido del deber) (Meyer y Allen, 1991). La teoría puede explicar que aquellos docentes tutores que se sienten orgullosos de pertenecer a su institución y son reconocidos por su ésta y por sus tutorados tienen más compromiso afectivo para ejercer sus funciones (Soto et al., 2021).

En el caso de los estudios revisados en el estado del conocimiento, existen coincidencias en este aspecto en el estudio llevado a cabo por Ocampo-Gómez et al. (2021), quienes buscaron describir la práctica tutorial de tutores con mayor puntaje de desempeño, y tras el análisis

encontraron que aunque para ellos o para las percepciones de estudiantes e institución sus prácticas eran eficientes, significaban riesgos profesionales y personales debido a la falta de estrategias y soporte institucional; por otro lado en la investigación realizada por Pérez-Jorge et al. (2022), identificaron que los profesores tutores que fueron sus sujetos de estudio no recibieron una capacitación suficiente para desempeñar de manera adecuada su rol, y ellos mismos tenían una percepción de incapacidad para ejercerlo. Por otra parte, el estudio de Wakelin (2023) de tipo investigación-acción, encontró que, dentro de los aspectos a mejorar en el programa tutorial se encontraban la ambigüedad de las funciones que tiene el tutor, así como la falta de confianza en aquellos docentes que ejercían la función de tutores. Contribuyendo a este aspecto, la investigación realizada por Lin et al. (2025), se determinó que el programa de tutorías entre pares, aún y cuando no tiene la participación de un docente tutor, funciona mejor cuando se da una capacitación.

Entre las dificultades de tipo organizacionales que fueron vivenciadas por los alumnos tutorados fueron los cambios de tutor, aún y cuando el PIT contempla que el docente tutor que se asigna en el primer semestre, realiza el acompañamiento de sus alumnos tutorados hasta el término de su licenciatura. Al respecto, se pueden escuchar las vivencias como la del EGF2, quien comenta: *tuve dos tutores, la primera era la maestra ..., pues ella sí era muy amable, pero como fue en línea, no era cercana. Y el segundo fue el profe ..., y él sí estaba muy atento de si nos pasaba algo*. De igual forma, el EGF5 expresa que tener dos tutores diferentes *fue extraño, porque los dos pues como que son muy diferentes en sus formas. Me complicó bastante la tutoría en ese sentido*.

Otro rubro organizacional, fue el poco tiempo asignado para las sesiones del PIT. En este sentido, el EGF1 expresa que *eran muy pocas (sesiones), de 20 minutos*. De forma similar, el EGF4 comenta que *es muy corto el tiempo, como 2 horas a la semana, entonces muchas veces no se podían cumplir todas las cosas que se tenían que tratar en tan poco tiempo*. Así mismo, el contenido de los temas del PIT fue considerado por algunos tutorados como parte de

las dificultades que enfrentaron. En palabras del EGF1, es *nada más lo básico... de los programas... no hay individualidad*. Por otra parte, el EGF3, dice que el contenido es *general, el proyecto de vida era por equipo, no individual*.

En este sentido, de las investigaciones encontradas y analizadas en el estado del conocimiento, se tiene que Núñez-Naranjo (2021) encontró que es necesario identificar las necesidades de los estudiantes para el buen desempeño del acompañamiento tutorial. De igual forma, el estudio realizado por Rochin y Capetillo (2025) señala que para garantizar el éxito del programa de tutorías en educación superior es indispensable adaptar las estrategias de aprendizaje de manera individual, así como fomentar la autonomía y la autorregulación del aprendizaje. En este mismo tenor, la investigación efectuada por Rojas-Valladares et al. (2025) también expresa la importancia de incorporar nuevos enfoque que contribuyen a esa autonomía, como es el caso del Diseño Universal de Aprendizaje implementado en su estudio.

Cabe resaltar que, de las dificultades mencionadas por los tutores, la mayoría de las mencionadas coinciden con el aspecto psicológico de algunos estudiantes tutorados, así como la actitud negativa de algunos hacia su desempeño en el PIT. En contraste, el grupo focal de estudiantes no mencionó en ningún caso como dificultades aspectos psicológicos o emocionales, pero sí se mencionaron en varias ocasiones actitudes negativas por parte de los tutores en el desempeño de sus funciones.

Tercera Categoría. Propuestas de Mejoras para el Fortalecimiento a la Atención Tutorial

Los ítems 34, 35 y 36 que se aplicaron en el cuestionario a los estudiantes, fueron preguntas de respuesta abierta, relativas a las dificultades percibidas, mejoras propuestas para el PIT. La mayoría de los tutorados encuestados respondieron no tener dificultades y estar de acuerdo con el PIT tal y como está implementado actualmente, sin embargo, refieren que les gustaría continuar teniendo tutorías hasta terminar la carrera. Algunas de las respuestas sobre dificultades en su trayectoria por el PIT, indican que fueron de tipo administrativo (liberación de

créditos), no tener tiempos compatibles para reuniones individuales con el tutor y actividades de los contenidos que consideraron fueron irrelevantes y tediosas.

Dentro de las sugerencias de mejora del PIT, están las de poder elegir al tutor, que se tuviera mayor contacto con el mismo y mejorar las actividades establecidas en los contenidos, de acuerdo con las necesidades que presenta el tutorado. Aunado a estas propuestas, refieren que la alternativa de llevar un proceso de acción tutorial en línea puede ser una opción interesante y novedosa que viene a subsanar algunas de las áreas de oportunidad detectadas a través del cuestionario.

Haciendo un análisis de las respuestas, se pudo detectar que más que hablar de beneficios obtenidos, se hace manifiesta una necesidad sentida de las posibilidades que tiene el PIT para ejecutarlo de una mejor forma. Así mismo, durante el análisis de las entrevistas con los profesores tutores, las percepciones también se volcaron más hacia la parte de las propuestas de mejoras al programa.

Con respecto a los profesores entrevistados que fungen como tutores, el ET1 destacó que su principal propuesta de mejora surge de su necesidad como tutor, que es disponer de más tiempo para poder realizar un seguimiento adecuado a sus estudiantes. *Lo que más necesitamos como tutores es más horas, más tiempo dentro del horario para dedicarnos a la tutoría*, mencionó. Considera que, si tuviera más espacio en su jornada laboral para destinarlo a las tutorías, podría abordar mejor las problemáticas de sus tutorados y ofrecerles un apoyo más eficaz.

El ET2 también hizo énfasis en la necesidad de más tiempo, tanto para los tutores como para los estudiantes. Señaló que la carga académica de los estudiantes, en muchas ocasiones, les impide asistir a las sesiones de tutoría debido a conflictos de horarios. *Ellos no pueden acudir a tutoría porque sus materias no se los permiten*, refirió en la entrevista. Para resolver este problema, sugirió que se flexibilicen los horarios de tutoría o que se establezca un bloque de tiempo específico en el que los estudiantes puedan participar sin interferir con sus clases. Esto

ayudaría a que la tutoría tenga un mayor impacto, ya que los estudiantes no tendrían que elegir entre asistir a clase o participar en las sesiones de tutoría.

El ET3 propuso una reforma de fondo, que comienza con la realización de un diagnóstico de las necesidades de los estudiantes. Señaló que la tutoría actual no se adapta a las problemáticas que enfrentan los alumnos, y considera que es fundamental hacer un estudio desde el ingreso de los estudiantes para identificar cuáles son sus verdaderas necesidades. *Habría que hacer un diagnóstico de los alumnos desde el primer semestre hasta el cuarto, para saber exactamente cuáles son las necesidades*, comentó. En opinión de este tutor, los temas que se abordan en la tutoría son insuficientes o no son relevantes para los estudiantes actuales, por lo que sería necesario modificar el contenido y enfocarse en áreas que realmente los beneficien. Esta actualización haría que el programa de tutoría se alinear mejor con las realidades académicas, emocionales y personales de los estudiantes.

El ET4 propuso una mejora en el sistema de comunicación y coordinación entre tutores y docentes no tutores. Explicó que, en muchas ocasiones, los docentes desconocen quién es el tutor asignado a un determinado estudiante, lo que dificulta el seguimiento de situaciones problemáticas que se detectan en clase. Indicó que, *si yo tengo un alumno con una situación difícil el docente sepa quién es su tutor y esté en contacto con ellos*. Propuso la creación de un directorio de tutores que facilite esta red de apoyo, de modo que cuando un docente identifique algún problema con un estudiante, pueda contactar de inmediato al tutor responsable. Además, sugirió que este directorio incluya información sobre las materias que cursan los estudiantes y los profesores que las imparten, para que los tutores puedan tener una visión más integral del entorno académico de sus tutorados. Este tipo de herramienta permitiría una intervención más rápida y coordinada cuando un estudiante lo necesite.

Contrastando con estas opiniones, de la encuesta aplicada para los estudiantes tutorados, una de las mejoras debe ir encaminada hacia la libertad de elección de su tutor, no obstante, coinciden en ambos casos con respecto de que los tiempos del programa se ajusten a

su horario reticular actual, además de actualizar o mejorar los contenidos previstos en el manual del tutorado. De manera más profunda, se tienen las opiniones de los estudiantes entrevistados en el grupo focal. De estas entrevistas, se desprenden las siguientes afirmaciones: para el EGF1, el PIT *es una estrategia adecuada, pero si estuviera bien desarrollada (sesiones más largas) y con las personas adecuadas... Expandir el tiempo y el apoyo (del tutor).*

En el caso del EGF2, el programa de tutoría *sí fue adecuado, pero igual sí me gustaría que lo tuviéramos en los últimos semestres. Por ejemplo, sí me parecería importante que estuviera el tutor, por es cuando más siento que ocupamos orientación. Por ejemplo, en los trámites...* Por otro lado, en opinión del EGF3, refiere que el PIT *debería ser más personalizado, porque estamos en una edad donde a lo mejor no tenemos tan claro lo que se quiere hacer más a futuro... El proyecto (de vida) que se realizó en ese entonces era algo muy general.*

Para el EGF7, para el programa de tutoría la mejora principal que se le puede hacer es *que elijan bien a los tutores.* En este mismo sentido, el EGF10 sugiere que *hubiera un poco más de constancia en la asistencia (del tutor), que tuviera un poco más de involucramiento.* Al tener dos tutores, este estudiante sugiere también que los tutores asignados al final *tuvieran un poquito más de seguimiento y un poco más de acercamiento.* Sobre este punto referente a los tutores, el EGF1 sugiere que haya *más compromiso por parte de los tutores.*

En el aspecto de infraestructura y medios, el EGF13 considera que el programa de tutoría *debería mejorar bastante en redes (plataformas digitales),* ya que para el tutorado las sesiones presenciales no son de su agrado.

Tomando en cuenta lo que establece la teoría de Vygotsky, a través de su enfoque sociocultural del desarrollo cognitivo, sobre cómo la percepción de un individuo se ve influenciada por las experiencias vividas, es que se pueden encontrar aspectos significativos sobre las propuestas sugeridas por los estudiantes tutorados y profesores tutores. Las sugerencias de mejoras que fueron identificadas tienen una conexión entre ambas partes involucradas, donde los profesores tutores indican que las sesiones deben ser más largas y acordes a la carga

académica de asignaturas que tiene el estudiante tutorado en cada semestre, y las propuestas en el mismo sentido de los tutorados.

Es importante mencionar que la ANUIES (2000) argumenta de forma enfática que la figura del tutor es de suma importancia, en cuanto a dar apoyo a los estudiantes, por lo que se requiere brindar tiempo en cargas académicas para desarrollar su función de forma eficaz. Por lo que, la tutoría, entendida como un proceso de apoyo y acompañamiento del estudiante durante su trayecto en el programa educativo, refiere que, se deben identificar necesidades y problemas académicos tomando en cuenta el desarrollo personal de los estudiantes. Por lo tanto, el tutor debe contar con una capacitación acorde a la propuesta del plan de acción tutorial, que le permita utilizar adecuadas estrategias para prevenir y corregir el bajo rendimiento y la reprobación por medio de actividades de atención y seguimiento tanto individual como grupal (p. 67), esto implica que la particularidad del tutor se centra en el apoyo que realiza hacia sus estudiantes.

La teoría de Goodenow, de forma análoga a la teoría de Vygotsky y la teoría de Bandura, sostiene que el compromiso de los estudiantes en su contexto escolar no es influenciado únicamente por sus habilidades como individuos, sino también por los factores ambientales y circunstanciales. De estos factores, entre los ambientales el de mayor relevancia es el de sentido de pertenencia (Goodenow, 1993). Es en este factor donde el tutor desempeña un rol medular, actuando como un vínculo de integración social y emocional entre el estudiante y su entorno en la institución de educación superior a la que cual pertenece. Si la figura del tutor no ejerce este vínculo, los estudiantes pueden presentar mayor dificultad de integración en el nuevo entorno estudiantil en su transición de educación media superior a superior.

En este mismo sentido, la teoría de Deci y Ryan sobre la autodeterminación, nos habla de cómo la motivación de los sujetos se ve determinada por varios factores. De esta teoría general se derivan cinco subteorías, una de las cuales, la denominada *teoría de la integración orgánica* refiere que los individuos tienden a adaptar y hacer suyas valores y reglas de sus entornos sociales. Es así como en este contexto de tutorías los estudiantes pueden mejorar sus

habilidades académicas, sociales, psicológicas y profesionales basados en su integración a estas comunidades, tomando ejemplo, en primera instancia, del tutor como figura superior y enseguida de sus compañeros. Aunado a este rol, el tutor reconoce los avances de sus estudiantes tutorados y logra establecer relaciones de confianza con ellos y entre pares, lo cual genera una mayor motivación en sus tutorados (Stover et al., 2017).

Finalmente, es importante hacer mención que el PIT es un gran acierto para el acompañamiento de diversos campos en el estudiante, pero también es necesario afirmar que, de acuerdo con las diferentes voces coinciden en que puede mejorarse, ya que cada institución tiene su identidad y necesidades particulares.

En referencia a la sugerencia que se hace por parte de uno de los estudiantes sobre la implementación del PIT de forma individualizada, se encuentra una coincidencia con los estudios revisados y analizados sobre el estado del conocimiento. En este caso, el estudio realizado por Berumen y Rochin (2025) indica que los sujetos de estudio, estudiantes de educación superior, destacaron la importancia de la tutoría individualizada.

Con respecto a la propuesta del uso de herramientas digitales por parte de uno de los estudiantes entrevistados, se encontraron varios estudios dentro del estado del conocimiento analizados que coinciden con ésta; tales como el estudio de Ramírez et al. (2020), quienes implementaron un modelo de tutoría virtual, encontrando que el 65% de los participantes de este programa estuvieron de acuerdo y satisfechos, además de que sus análisis de datos cualitativos les permitió tener retroalimentación para la mejora del modelo; por otra parte Díaz (2021), refirió en su investigación que se hizo la implementación de un modelo de atención tutorial con software digital en educación superior, obteniendo resultados favorables.

También en este sentido, el trabajo realizado por Yoctun y Cueva (2022) refiere que las tutorías virtuales fueron exitosas, haciendo hincapié que en ellas el acompañamiento del tutor sigue siendo indispensable para el enlace de los estudiantes con los aprendizajes. Así mismo, en la investigación hecha por Moreno-Zagal et al. (2023), en la cual se hizo un análisis crítico

sobre modelos híbridos, se determinó la necesidad de la incorporación de estos modelos, de tal forma que se pudieran afrontar diversas problemáticas de la sociedad actual. En el caso de la investigación realizada por Rodríguez et al. (2024), se encontró que los tutores que usaron estrategias distintas a las usadas de forma presencial cambiaron su percepción sobre lo que implica la tutoría. Contribuyendo al uso de alternativas no tradicionales, el estudio de (Hajeer et al. (2024) también muestra las altas expectativas que tienen los estudiantes con el uso de herramientas de inteligencia artificial, encontrando mejoría en la adaptabilidad a su necesidades de manera personalizada, aunque reconociendo también sus limitaciones frente a los tutores humanos. Así mismo, el trabajo realizado por González-Lorente et al. (2024) también confirma que el uso de alternativas no tradicionales y el uso de herramientas digitales puede lograr niveles de satisfacción altos en los estudiantes, además de incrementar los porcentajes de aprobación, mejorando los índices de desempeño académico.

Y de manera más reciente, de la investigación realizada por Duarte et al. (2025) se confirma la enorme utilidad de la aplicación de herramientas digitales como el uso de plataformas, resaltando que con ellas se propicia la flexibilidad de horarios, una necesidad expresada por los estudiantes entrevistados y la mejora en la disponibilidad de materiales didácticos; el estudio de Jaramillo et al. (2025), quienes analizaron el impacto de las tutorías basadas en inteligencia artificial y que han tenido una transformación significativa de la tutoría en educación superior; así mismo, Olney et al. (2025), abordaron este punto implementando un sistema de tutoría inteligente, obteniendo como resultado una promoción mayor del aprendizaje en aquellos estudiantes que llevaban la tutoría con este sistema inteligente en comparación con los que no tenían un programa de acompañamiento tutorial. De la misma manera, el estudio de Pisco et al. (2025) confirma que los programas de tutoría con uso de inteligencia artificial han tenido resultados positivos, permitiendo adaptar contenidos y estrategias pedagógicas a los requerimientos de los estudiantes de una forma individual, ya que las herramientas utilizadas contienen algoritmos que permiten personalizar la enseñanza.

De la misma forma, el Programa de Tutorías del TecNM contempla que la subdirección académica, como integrante de dicho programa, debe gestionar ante las instancias institucionales los apoyos necesarios para el trabajo tutorial, mediante mecanismos de vinculación, mientras que para la coordinación institucional de tutorías estable la elaboración del diagnóstico institucional de la tutoría para la aplicación del programa y la gestión ante las instancias internas de los recursos necesarios para la operación del PIT (Tecnológico Nacional de México, 2022).

Sobre las propuestas de mejora en general, es importante mencionar que el programa de tutorías del sistema educativo federal del Tecnológico Nacional de México debe ir alineado con las políticas educativas que se establecen en el Plan Nacional de Desarrollo del gobierno federal, a través de su plan denominado Modelo Educativo del TecNM. En este plan, se establece que “el humanismo para la justicia social plantea entender la escuela como comunidad, en la cual el estudiantado ya no es el objeto de la educación, sino un sujeto educativo que se forma en comunidad” (*Modelo Educativo del Tecnológico Nacional de México*, 2024).

En este mismo plan se estipulan tres principios, uno de los cuales es la mejora continua, donde se menciona que las instituciones educativas de educación superior deben adaptarse y responder a los cambios que se van produciendo en las condiciones y necesidades sociales; por otra parte, uno de los ejes transversales, inclusión y equidad, expresa que las instituciones pertenecientes al sistema deben garantizar el acceso a la educación superior de todos sus estudiantes, independientemente de sus condiciones social y económica. Destaca en ese punto el acceso y uso de tecnologías digitales, con el objeto de lograr la permanencia y la formación de sus estudiantes.

Así mismo, este plan también contempla que los docentes del sistema TecNM son agentes de cambio, siendo un regulador entre los conocimientos y el estudiante, bajo el sistema de andamiaje de Vygotsky (Cruz Flores, 2017).

CONCLUSIONES: REPENSAR LA TUTORÍA PARA TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA UNIVERSITARIA

El propósito principal de este tema de tesis fue comprender las percepciones de los actores involucrados en el ámbito de las tutorías en educación superior, es decir, los docentes tutores y los docentes tutorados. En particular, de las vivencias experimentadas a partir de la incursión en el Programa Institucional de Tutoría del Instituto Tecnológico de Durango, de la carrera de Ingeniería Bioquímica. El propósito antes mencionado se conforma en preguntas de investigación, que, a su vez, se convirtieron en objetivos general y específicos a los que se busca dar respuesta.

Sobre la comprensión de las percepciones de docentes tutores y estudiantes tutorados sobre el PIT, de forma unificada, las voces de los docentes tutores perciben al PIT como una gran herramienta que puede ayudar a los estudiantes durante su paso por la institución; no obstante, consideran que necesita de mejoras orientadas a la atención de problemas emocionales y psicológicos de los estudiantes. Las vivencias de los estudiantes tutorados durante los dos semestres en los cuales cursan la materia de PIT indican que la gran mayoría de éstos considera que el programa les es de gran utilidad para conocer aspectos burocráticos como trámites de seguro facultativo, becas, entre otros, así como la integración con sus compañeros y la ubicación de la infraestructura y de los diferentes departamentos de la institución, así como de ser un soporte en cuestiones académicas y relativas a este rubro. También es importante destacar que a través del análisis realizado a la información recabada con el cuestionario en línea y el grupo focal, se destaca que para los estudiantes que consideran que el programa de tutoría es una buena guía durante su estancia por la institución, se debe en mayor medida a la buena opinión que tienen sobre el tutor o tutores que les asignaron.

Los retos y dificultades que refirieron los docentes tutores enfrentan durante la implementación del PIT son los problemas emocionales y psicológicos que padecen sus tutorados, los cuales, a raíz del encierro obligado por la pandemia por el virus Sars-Cov-2 se vieron incrementados en la población estudiantil una vez que se retomaron las clases presenciales. Por parte de los estudiantes tutorados, los retos y dificultades estriban en no tener una flexibilidad de horarios para las sesiones del PIT, no tener la libertad de elegir al docente tutor, la poca o nula atención por parte del tutor durante sus sesiones y no contar con herramientas digitales soporte para la ejecución de ciertas actividades del PIT.

Sobre las propuestas de mejora que hacen los tutores hacia el PIT estriban en solventar las dificultades presentadas, tales como mejorar la atención psicológica en la institución hacia los estudiantes y realizar cambios en los contenidos del programa para hacer frentes a las necesidades actuales de ellos. Por otra parte, también sugieren mejoras de tipo organizacional, como la adecuación de tiempos flexibles de las sesiones de tutoría adecuados a los horarios de los estudiantes. Así mismo, consideran que es primordial generar un interés en los estudiantes para reconocer la valía del PIT para su propio beneficio, ya que sus principales dificultades estriban en el poco interés que muestran éstos durante el tiempo que deben cursarlo.

Las mejoras propuestas por los estudiantes de forma general son relativas a la facultad de elección del docente tutor que se les asigna, flexibilización de horarios que empaten con sus horarios de las demás asignaturas, mejorar la capacitación de los docentes tutores y contar con herramientas digitales que faciliten las actividades del PIT.

Es así como estas percepciones pueden aportar a la mejora continua del Programa Institucional de Tutorías de la institución, toda vez que esta estrategia como apoyo para los estudiantes es de carácter federal y forma parte de lo que se concibe dentro de los planes de desarrollo del gobierno y de las instituciones de educación superior agremiadas en la ANUIES; reconociendo que el enfoque y objetivo de esto es el desarrollo de los seres humanos (estudiantes) que se están formando en ellas como profesionistas.

Por otro lado, los hallazgos detectados en esta investigación pueden ser de gran utilidad para el diseño de mejores contenidos del PIT a nivel institucional que puedan atender las necesidades actuales de los estudiantes, ampliando el estudio hacia las otras carreras ofertadas en el Instituto Tecnológico de Durango, lo cual puede derivar en estudios relativos a la evaluación de la implementación de las mejoras aplicadas. De igual forma, se ve como posibilidad de mejora el rediseño del PIT como modelo híbrido, a través de la incorporación de TICs que permitan que el estudiante tutorado tenga un ambiente más confortable, con más herramientas que le permitan realizar sus actividades asignadas y pueda tener mayor facilidad de contacto con su tutor.

Las líneas de investigación que pueden surgir a partir de estos hallazgos son relativas a la actualización de contenidos de los programas institucionales de tutorías, diseño de herramientas digitales coadyuvantes para estos programas y el diseño de formas de evaluación de la eficacia de los programas institucionales de tutorías. Se propone tomar en cuenta las investigaciones del estado del conocimiento para tener un punto de partida sobre las evaluaciones de las herramientas de inteligencia artificial y herramientas digitales que han dado los estudiantes para su posible incorporación.

REFERENCIAS

- Alcántara, A. (2015) Políticas recientes en la Educación Superior de México y Bolivia. Una comparación inicial. *Revista Argentina de Educación Superior*. Año 7. No. 11. En: file:///D:/Informacion/Downloads/DialnetPolíticasRecientesEnLaEducacionSuperiorDeMexicoYBo-6528182.pdf
- ANUIES (2000) *Programas Institucionales de Tutorías. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior*. Serie Investigaciones. Segunda Edición corregida. Disponible en: http://www.anui.es.mx/servicios/d_estrategicos/libros/lib42
- ANUIES (2001) Programa y Guía didáctica, curso de capacitación de formadores de tutores. México, agosto 2001.
- Aguilar, M., & Maganda, C. (2023). Las percepciones, ¿Qué son y por qué estudiarlas? *Ciencias. Facultad de Ciencias de la UNAM*, 139–148, 144–150. https://www.researchgate.net/publication/377528711_Las_percepciones_Que_son_y_por_que_estudiarlas
- Aguirre-García, J. C., & Jaramillo-Echeverri, L. G. (2012). Aportes del método fenomenológico a la investigación educativa. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 8(2), 51–74.
- Albert Gómez, M. J. (2007). *LA INVESTIGACION EDUCATIVA: CLAVES TEÓRICAS*. McGraw-Hill.
- Amaya Jimenez, L. F., Dávila González, J. C., Jara Gonzalez, H. V., & Murcia Torres, L. K. (2020). *Método Fenomenológico Hermenéutico*. Repositorio Universidad Santo Tomás. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2021.01971>

- Back, C., & Fabian, L. (2022). *APRENDIZAJES Y SUPERACIONES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR VIRTUAL ANTE EL REGRESO A LA PRESENCIALIDAD* [Investigación]. Universidad Nacional de Córdoba.
- Bandura, A. (2023). *Social Cognitive Theory: An Agentic Perspective on Human Nature*. John Wiley & Sons.
- Borbolla-Pérez, V., Rosaliano, S. O. N., Vicencio, G. J. G., Salas, M. Á. G., & Muñoz, R. de la P. M. (2024). Entorno de trabajo en la implementación de tutorías virtuales en la Universidad Veracruzana. *Revista Biológico Agropecuaria Tuxpan*, 12(1), 61–78. <https://doi.org/10.47808/revistabioagro.v12i1.540>
- Borges, G. A., Pedro, C. F. D. S., Anjos, J. C. S. D., Rodrigues, A., Boavida, F., & Sá Silva, J. (2025). A Platform for Early Class Dropout Prediction of University Students. *IEEE Access*, 13, 109116–109133. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2025.3581751>
- Britannica*. (2025, febrero 9). <https://www.britannica.com/topic/phenomenology>
- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la Emoción: El Proceso Emocional*. <https://www.uv.es/=choliz/indicelibros2.htm>
- Christensen, M., Welch, A., & Barr, J. (2017). Husserlian Descriptive Phenomenology: A review of intentionality, reduction and the natural attitude. *Journal of Nursing Education and Practice*, 7(8), 113. <https://doi.org/10.5430/jnep.v7n8p113>
- Crawford, L. K., Rajabally, W., & Yen, I. H. (2025). Supporting First-Generation Undergraduates Through Embedded Writing Tutoring: Emerging Insights from a Pilot Study. *Education Sciences*, 15(8), 1078. <https://doi.org/10.3390/educsci15081078>
- Cruz Flores, G. de la. (2017). Tutoría en Educación Superior: Análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. *CPU-e. Revista de Investigación Educativa*, 25, 34–59. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-53082017000200034&lng=es&nrm=iso&tlng=es

- Da Re, L., Bonelli, R., & Gerosa, A. (2023). Formative Tutoring: A Program for the Empowerment of Engineering Students. *IEEE Transactions on Education*, 66(2), 163–173.
<https://doi.org/10.1109/TE.2022.3205962>
- Del Campo, R. M., & Cruz, N. P. (2025). Tutorías Académicas en Inglés: Reflexión desde la Universidad Nacional de Colombia. *Revista Ciencia y Reflexión*, 4(2), 1716–1744.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10329448>
- Diez Innovaciones del Nuevo Modelo Educativo*. (s/f). Secretaría de Educación Pública. Recuperado el 9 de marzo de 2024, de https://docs.google.com/gview?url=http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/208104/desplegado_nme_10_innovaciones.pdf
- Diez, M. C. (2025). Experiencias de tutorías universitarias. Los dispositivos grupales como metodología de trabajo en el marco de políticas de inclusión educativa. *Revista de Educación*, 36, 245–267.
https://fh.mdp.edu.ar/revistas/index.php/r_educ/article/view/9205
- Duarte, T. de J., González, L. A., Jiménez, C. R., Alvarado, E., & López, N. M. (2025). Desarrollo de Tutorías Académicas a través de Twitch para la Movilización de Competencias. *Revista Ciencia y Reflexión*, 4(2), 1888–1909.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10329477>
- Facebook Live | Facebook*. (s/f). Tiempo y Espacio. Recuperado el 26 de enero de 2024, de https://www.facebook.com/watch/live/?extid=CL-UNK-UNK-UNK-AN_GK0T-GK1C&mibextid=Nif5oz&ref=watch_permalink&v=1064285828150501
- Finol, M. R., & Acosta, S. F. (2024). El método fenomenológico-hermenéutico: Una revisión semisistemática. *Revista Dialogus*, 14, 13–35.
<https://doi.org/10.37594/dialogus.v1i14.1507>

- Finol, M., & Vera, J. L. (2020). Paradigmas, enfoques y métodos de investigación: Análisis teórico. *MUNDO RECURSIVO*, 3(1), 1–24.
<https://www.atlantic.edu.ec/ojs/index.php/mundor/article/view/38>
- Flores, M. P., Barraza, D., López, D. E., Douglas, L., & Peña, R. (2025). Evaluación de un Programa Institucional de Tutoría: Instrumento de RRNET-ANUIES. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 45.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10065557>
- Folgueiras-Bertomeu, P., De-Ormaechea-Otalora, V., Salvà-Aige, A., & Comet-Donoso, M. (2021). La actitud fenomenológica de la epojé en un estudio sobre participación política de mujeres jóvenes. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 15(1).
<https://doi.org/10.1344/reire.35693>
- Fuster-Guillén, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gallagher, S. (2012). *Phenomenology*.
- Gallegos, C. L., Díaz, J., Díaz, I. J., Uscanga, R., López, J., Carmona, M. E., Enríquez, M. del P., & Enríquez, R. (2024). Actividades tutoriales en las Instituciones de Educación Superior en México en la época de pandemia COVID-19. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1), 119.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9540858>
- Gamboa, B., Arroyo, M., & Quesada, J. (2025). La tutoría entre pares en la formación de competencias investigativas de estudiantes universitarios: Un estudio de caso. *Región Científica*, 4(1), 16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9911998>
- González-Campos, J., Núñez, J. L.-, & Pérez, C. A.-. (2024). Educación superior e inteligencia artificial: Desafíos para la universidad del siglo XXI. *Aloma: Revista de Psicología, Ciències de l'Educació i de l'Esport*, 42(1), Article 1.
<https://doi.org/10.51698/aloma.2024.42.1.79-90>

- González-Lorente, C., Martínez-Clares, P., Pérez-Cusó, J., & González-Morga, N. (2024). Tutoría invertida en educación superior: Satisfacción del alumnado en una experiencia de innovación educativa. *Revista Electrónica Educare*, 28(1), 1. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9462153>
- Goodenow, C. (1993). The psychological sense of school membership among adolescents: Scale development and educational correlates. *Psychology in the Schools*, 30(1), 79–90. [https://doi.org/10.1002/1520-6807\(199301\)30:1%253C79::AID-PITS2310300113%253E3.0.CO;2-X](https://doi.org/10.1002/1520-6807(199301)30:1%253C79::AID-PITS2310300113%253E3.0.CO;2-X)
- Grimson, A. (2015). Percepciones sociales de la desigualdad, la distribución y la redistribución de ingresos. *Laboratorio. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Sociales. Instituto de Investigaciones Gino Germani*, 26, 197–224. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/110811>
- Gustems, J. (2018). *Retos de la tutoría universitaria. Por una presencia efectiva en la formación de maestros*. Edicions Universitat Barcelona.
- Hajeer, A., Papp-Váry, Á., & Pólya, É. (2024). AI Tutors vs. Human Instructors: Perceptions of Higher Education Students in Hungary and Spain. *Edutec: Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 89, 105–120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9729064>
- Henao, O., Ramírez, D. A., Villa, V. D. C., Soto, P. A., & Morales, J. (2022). La enseñanza virtual en el contexto de la cultura académica universitaria: Una aproximación a los procesos de tutoría y acompañamiento. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 65, 31–65. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n65a3>
- Hurtado León, I., & Toro Garrido, J. (2005). *PARADIGMAS Y METODOS DE INVESTIGACION* (5a ed.). Episteme Consultores Asociados C. A.
- Husserl, E. (1962). Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica. México: Fondo de Cultura Económica.

- Instituto Tecnológico de Durango.* (s/f-a). Recuperado el 26 de enero de 2024, de <https://www.itdurango.edu.mx/historia/>
- Instituto Tecnológico de Durango.* (s/f-b). Recuperado el 26 de enero de 2024, de <https://www.itdurango.edu.mx/misionvision/>
- Islas Torres, C. (2021). Conectivismo y neuroeducación: Transdisciplinas para la formación en la era digital. *CIENCIA ergo-sum, Revista Científica Multidisciplinaria de Prospectiva*, 28(1). <https://www.redalyc.org/journal/104/10464915009/html/>
- Jaramillo, P. R., Matamoros, E. L., & Figueroa, K. E. (2025). Tutorías inteligentes con IA: Análisis del impacto de asistentes virtuales en la autonomía académica del estudiante universitario. *Revista Social Fronteriza*, 5(4), e-817. [https://doi.org/10.59814/resofro.2025.5\(4\)817](https://doi.org/10.59814/resofro.2025.5(4)817)
- Kubiak, A., Sisto, S. A., & Tona, J. (2025). Impact of a Virtual Support Program on Student Success in Neuroscience and Neuroanatomy Courses: Opportunities and Challenges. *Journal of Occupational Therapy Education*, 9(1). <https://encompass.eku.edu/jote/vol9/iss1/7>
- La influencia de la percepción en los contextos sociales actuales y su relación con los objetos cotidianos.* (2021). Editorial Labyrinthos. https://www.researchgate.net/publication/361471095_La_influencia_de_la_percepcion_en_los_contextos_sociales_actuales_y_su_relacion_con_los_objetos_cotidianos
- Lin, P., Zhou, Q., Ma, J., Wang, X., & Wu, J. (2025). Peer tutoring in higher education: Power from pedagogical training. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(723), 1–13. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-04860-6>
- Lis, D., & Tarayre, C. (2024). Relevancia del acompañamiento a ingresantes universitarios: Acciones tutoriales situadas. *Revista Argentina de Educación Superior: RAES*, 29, 104–120. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9830923>

- López, G., Romero, D. I., & Romero, F. A. (2025). Tutoría como acompañamiento académico en estudiantes interculturales: Experiencias en Universidad Autónoma Indígena de México. *Momboy*, 24, 373–383. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10355929>
- López Gómez, E. (2017). El concepto y las finalidades de la tutoría universitaria: Una consulta a expertos. *Revista española de orientación y psicopedagogía*. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.28.num.2.2017.20119>
- López, V., Leal-Soto, F., Oyanedel, J. C., Báez, T., & Torrealba, F. (2024). Salud mental en estudiantes de educación superior: Un desafío post-pandemia. *Policy Brief Propuestas para políticas Inclusivas*. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Leal-Soto/publication/380398530_Salud_Mental_en_Estudiantes_de_Educacion_Superior_Un_Desafio_Post-pandemia/links/663ac7c408aa54017ae42a82/Salud-Mental-en-Estudiantes-de-Educacion-Superior-Un-Desafio-Post-pandemia.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Leal-Soto/publication/380398530_Salud_Mental_en_Estudiantes_de_Educacion_Superior_Un_Desafio_Post-pandemia/links/663ac7c408aa54017ae42a82/Salud-Mental-en-Estudiantes-de-Educacion-Superior-Un-Desafio-Post-pandemia.pdf)
- Mayo, M. E., Martínez, Z., Villar, E., & Tinajero, C. (2024). La afectación psicológica en estudiantes universitarios durante la cuarentena por Covid-19. *Contextos Educativos. Revista de Educación*, 34, Article 34. <https://doi.org/10.18172/con.5573>
- McKernan, J. (1999). *Investigación-acción y curriculum: Métodos y recursos para profesionales reflexivos* (reimpresión). Ediciones Morata.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89. [https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z)
- Modelo Educativo del Tecnológico Nacional de México. Humanismo para la Justicia Social*. (2024). Secretaría de Educación Pública/Tecnológico Nacional de México. https://www.tecnm.mx/archivos/slider/Modelo_Educativo_del_TecNM_digital_orig.pdf

- Moneta C, M. E. (2014). Apego y pérdida: Redescubriendo a John Bowlby. *Revista chilena de pediatría*, 85(3), 265–268. <https://doi.org/10.4067/S0370-41062014000300001>
- Moran, M. (s/f). La Agenda para el Desarrollo Sostenible. *Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 14 de octubre de 2023, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Moreno-Zagal, M., Cruz-Arizmendi, E., & Muñoz-Muñoz, I. (2023). La nueva tutoría en educación superior dentro de los modelos híbridos. *Revista de Educación y Desarrollo*, 1(64), 17–26. https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anterioresdetalle.php?n=64
- Mota, G. de los Á., Fajardo, J. M., Alvarado, P. J., Mota, G. de los Á., Fajardo, J. M., & Alvarado, P. J. (2025). Constructivismo social en el proceso tutorial de atención y acompañamiento a los estudiantes de bachillerato general unificado. *Revista InveCom*, 5(3). <https://doi.org/10.5281/zenodo.14213693>
- Moustakas, C. E. (1994). *Phenomenological research methods*. Sage Publications, Inc.
- Narro Robles, J., & Arredondo Galván, M. (2013). Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles Educativos*, 35(141). <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2013.141.40528>
- Navarro-Yepes, N., Arenas-Peñaloza, J., Linero-Racines, R. M., & Guerrero-Cuentas, H. (2022). La fenomenología como método de investigación científica: Una revisión sistemática. *Revista de Filosofía*, 39, 28–54. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.7297072>
- Noriega, B. S., Rodríguez, R. E., López, I. A., Buchí, C. S., Girón, M. H. F., & Del Cid, M. A. (2021). Importancia del Contexto Social para la Investigación. *Revista Científica del Sistema de Estudios de Postgrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.36958/sep.v4i1.77>
- 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*

<https://retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/373>

Okoro, C., Takawira, O., & Baur, P. (2021). An assessment of tutoring performance, challenges and support during COVID-19: A qualitative study in a South African university. *Journal of University Teaching and Learning Practice*, 18(8), Article 8. <https://doi.org/10.53761/1.18.8.3>

Olney, A. M., D'Mello, S. K., Person, N., Cade, W., Hays, P., Dempsey, C. W., Lehman, B., Williams, B., & Graesser, A. (2025, mayo 2). *Efficacy of a Computer Tutor that Models Expert Human Tutors*. Cornell University. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2504.16132>

Palomares, A. (2007). *Nuevos retos educativos: El modelo docente en el espacio europeo*. Univ de Castilla La Mancha.

Panorama sociodemográfico de Durango 2020. (2021). INEGI.

Pisco, J. E., Navarrete, R. J., Vanegas, K. S., & Basantes, A. A. (2025). El Impacto De La Inteligencia Artificial En Los Métodos De Enseñanza Universitaria Ecuatoriana. *Prosperus*, 2(1), 1–16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10276554>

Plan Nacional de Desarrollo 2025—2030. (s/f). [Presidencia de la República]. Presidencia de la República. Recuperado el 22 de junio de 2025, de <http://www.gob.mx/presidencia/documentos/plan-nacional-de-desarrollo-2025-2030-391771>

Ponce Ceballos, S., García-Cabrero, B., Islas Cervantes, D., Martínez Soto, Y., & Serna Rodríguez, A. (2018). De la tutoría a la mentoría. Reflexiones en torno a la diversidad del trabajo docente. *Páginas de Educación*, 11(2), 215–235. <https://doi.org/10.22235/pe.v11i2.1635>

Posner, M., Bourke, P., & Neisser, U. (1993). Cognitive Psychology. *The American Journal of Psychology*, 105, 621. <https://doi.org/10.2307/1422917>

- Programa de Tutorías del Tecnológico Nacional de México. (2022). *Tecnológico Nacional de México*. <https://www.culiacan.tecnm.mx/programa-institucional-de-tutorias/>
- Rivera, J. C., Moncada, E. R., González, P. P., Salazar, A. F. C., & Morado, R. (2021). *Pedagogías y teorías educativas*. Jesús Castañeda Rivera.
- Rizo-Patrón de Lerner, R. (2015). *La agonía de la razón: Reflexiones desde la fenomenología práctica* (Primera). Pontificia Universidad Católica del Perú. Fondo Editorial. <https://repositorio.pucp.edu.pe/items/43f08739-919d-4b16-a398-7e23c995d314>
- Rochin Berumen, F. L., & Cabral Rochin, F. (2025). La tutoría en la educación superior y su contribución al desarrollo social. *Arandu UTIC*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.69639/arandu.v11i2.503>
- Rochin, F. L., & Capetillo, C. B. (2025). Fases de la tutoría en un enfoque práctico y estructurado a través de un estudio de caso. *SAGA: Revista Científica Multidisciplinar*, 2(2), 73–79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10135476>
- Rodríguez, C. del P. S., Bazán, L. D. O., Tejada, O. F. P., & Hernández, J. A. A. (2024). Transformación educativa: La evolución de la tutoría en la educación superior en tiempos de pandemia. *Campo Universitario*, 5(9), Article 9. <http://campouniversitario.aduba.org.ar/ojs/index.php/cu/article/view/104>
- Rojas-Valladares, L., Domínguez-Urdanivia, Y., Lafita-Frómeta, R., & Montano-Rodríguez, F. (2025). Concepción del diseño universal del aprendizaje en el ámbito de la tutoría académica. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 4(1), 82–90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10029011>
- Romo López, A. (2011). *La tutoría: Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes* (1a ed.). ANUIES. <http://publicaciones.anui.es.mx/pdfs/libros/Libro225.pdf>

- Shogbon Nwaesei, A., & Liao, T. V. (2023). A Programmatic Approach to Peer-Led Tutoring to Assist Students in Academic Difficulty. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 87(1), ajpe8726. <https://doi.org/10.5688/ajpe8726>
- Soto, M. I. N., Rubio, P. R., & Uribe, E. F. G. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(29). https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/#redalyc_637968300003_ref56
- Spillmann, L. (2009). Phenomenology and neurophysiological correlations: Two approaches to perception research. *Vision Research*, 49(12), 1507–1521. <https://doi.org/10.1016/j.visres.2009.02.022>
- Stover, J. B., Bruno, F. E., Uriel, F. E., & Fernández Liporace, M. (2017). Teoría de la Autodeterminación: Una revisión teórica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 14(2), 105–115. <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483555396010.pdf>
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados: Vol. 37 de Paidós studio-básica* (reimpresión). Grupo Planeta (GBS).
- Tecnológico Nacional de México. (s/f). *TecNM | Tecnológico Nacional de México*. Recuperado el 14 de octubre de 2023, de <https://www.tecnm.mx/?vista=Historia>
- Tecnológico Nacional de México. (2022). *Programa de Tutorías del Tecnológico Nacional de México*. <http://www.itsjuanrodriguezclara.edu.mx/Document/PROGRAMA%20DE%20TUTORIAS%20TECNM.pdf>

- Thurston, A., Cockerill, M., & Chiang, T.-H. (2021). Assessing the Differential Effects of Peer Tutoring for Tutors and Tutees. *Education Sciences*, 11(3), 97. <https://doi.org/10.3390/educsci11030097>
- Vargas, L. M. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, 4(8), 47–53.
- Vázquez, J. L., & Cáceres, M. L. (2025). Tutoría Híbrida y Ecosistema de Aprendizaje de Licenciatura y Posgrado. *Con-Ciencia: Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 3*, 12(23), 46–57. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9961337>
- Vidal, J. L., & Toledo, J. (2024). Programa Institucional de Tutorías desde la Visión del Estudiante de un Programa Educativo de Técnico Superior Universitario. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8(1), 1679–1701. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9430077>
- Wakelin, E. (2023). Personal Tutoring in Higher Education: An action research project on how to improve personal tutoring for both staff and students. *Educational Action Research*, 31(5), 998–1013. <https://doi.org/10.1080/09650792.2021.2013912>
- Walker, B. W. (2022). Tackling the personal tutoring conundrum: A qualitative study on the impact of developmental support for tutors. *Active Learning in Higher Education*, 23(1), 65–77. <https://doi.org/10.1177/1469787420926007>
- Wheeler, S. (2014, diciembre 2). Jerome Bruner On The Scaffolding Of Learning [Teachthought]. *TeachThought*. <https://www.teachthought.com/learning/jerome-bruner/>
- Wood, D., Bruner, J. S., & Ross, G. (2006). The Role of Tutoring in Problem Solving. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 17(2), 89–100. <https://doi.org/10.1111/j.1469-7610.1976.tb00381.x>
- Yoctun, J. C., & Cueva, H. G. (2022). LA TUTORÍA ESTUDIANTIL UNIVERSITARIA VIRTUAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA: UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DEL 2020 AL 2021. *Sinergias Educativas*. <https://doi.org/10.37954/se.vi.268>

- Ziadet, E. I., Illapa, M. C., García, G. C., & Merchán, V. M. (2025). La evolución del educador: Competencias clave para un mundo en constante cambio. *Conexión Científica: Revista Internacional (CCRI)*, 2(2), 41–54.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10193072>
- Yangali, J., Calla, K., Conchucos, T., Saavedra, L., Carbajal, N., y Tejada, J. (2020). Implementación del Programa de Fortalecimiento de Tutoría Universitaria en la Mejora de la Calidad Educativa en una Universidad Peruana. *Revista Inclusiones*, 75–96.
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1742>
- Zapata, F. (2016). La Investigación Acción Participativa: Guía conceptual. Lima: Instituto de Montaña. “Polo del Conocimiento”.

ANEXOS

Guía de entrevista para tutores:

1. ¿Conoce perfectamente sus funciones como tutor?
2. ¿Cómo se conforma su programa de funciones para el cargo de tutor?
3. ¿Qué problemas ha enfrentado como tutor?
4. ¿Cómo ha dado solución a las problemáticas que ha enfrentado como tutor?
5. ¿Cuáles han sido sus mayores logros como tutor?
6. ¿Cuáles son sus necesidades como tutor, para llevar a cabo su acción tutorial?
7. ¿Considera que los contenidos del actual Programa Institucional de Tutorías son pertinentes para ayudar a los tutorados a enfrentar las dificultades que se les presentan?
8. ¿Considera que la capacitación recibida para formarse como tutor es adecuada y está actualizada para la época actual?
9. ¿Qué mejoras implementaría para mejorar su acción como tutor?

Guía de entrevista para estudiantes tutorados:

1. ¿Qué beneficios has obtenido con el PIT?
2. ¿Qué dificultades has presentado durante el tiempo que estuviste en el PIT?
3. ¿En qué aspectos consideras que te ha beneficiado estar en el PIT?
4. ¿Cómo percibes el acompañamiento del tutor docente?
5. ¿Consideras adecuado el tiempo y espacio que te otorga el tutor?
6. Cuando tienes alguna duda, ¿cómo te has sentido con el apoyo del tutor?
7. ¿Consideras que el PIT es una estrategia adecuada en educación superior?

Ejemplo de transcripción de entrevista realizada a tutor (ET4):

Bien, esta es la entrevista con el docente tutor ET4. Doctor, ¿conoce perfectamente sus funciones como tutor? Sí, sí las conozco, las definieron en la reunión y aparte vienen bien definidas en el manual del tutor.

Muy bien. ¿Cómo se conforma su programa de funciones para el cargo de tutor? ¿Cuáles serían esas funciones? Las funciones que, primero, la de acompañamiento, con los alumnos que se me asignan como tutoría 1 o tutoría 2, con la desventaja de que a veces tutoría 2 ya estudian con otro tutor y no hay comunicación con institutores para darle seguimiento adecuado a cada uno de los alumnos. Otra función es atenderles en los asuntos de su desempeño durante la carrera, al menos durante el semestre, sería dar el seguimiento y si presentan alguna alteración para el aprendizaje, alguna barrera, ya sea psicológica, social, económica, de cualquier tipo, pues también hay que analizarlo a la vez correspondiente. En general son las funciones de un tutor, sobre todo el acompañamiento, no tanto como de un maestro discípulo, más bien entre tutor y tutorado.

¿Qué problemas ha enfrentado como tutor? El problema de tipo académico, administrativo, es la asistencia aleatoria de alumnos. Este semestre parece que han estado todos presentes, porque tienen una clase conmigo también, entonces prácticamente están cautivos, pero cuando son de diferentes grupos, que no me toca clase con ellos, es un poco más dispersa su asistencia. Y también que se presentan hasta dos, tres años después por su carta de liberación. Yo no les libero al terminar con la intención de que al menos visiten una vez al tutor para hacer su liberación y su evaluación, hasta que les exigen el documento en otra oficina, entonces sí, se acercan conmigo, pero ya no tuve relación con ellos durante esos tiempos. Algunos todavía sí he tenido relación con ellos hasta su proceso de titulación, que en realidad son como unos tres nada más, de un 30% que sí vienen conmigo para asesorarse para titularse. Como ya les expliqué el procedimiento, que tienen que entrar a su plataforma, ir con la jefatura de, con la coordinación para implementar su proyecto, etcétera, hasta son como un 30% nada

más. El problema es la asistencia dispersa en otros semestres. En el semestre parece que ha sido más regular la asistencia, por ser grupos, alumnos cautivos, por decirlo así.

¿De qué manera ha dado solución a las problemáticas que ha enfrentado como tutor? Bueno, la forma es, primero preguntar a sus compañeros por los que están ausentes, que a veces están en un laboratorio, a veces están haciendo una tarea o se enfermaron, pero no han sido situaciones muy graves. Entonces, pues la idea es, ellos ya llevan un seguimiento, actividades que tienen que llegar cada semana y ya en forma física o en plataforma están agregando los documentos. Otro problema que enfrentamos es que hay situaciones de psicología que se requieren de atención inmediata y la que llega es el médico, pero ella no puede atender aspectos psicológicos más que aspectos médicos y es lo que he enfrentado, que son situaciones muy de personas que están deprimidas, casi con intentos de suicidio y el psicólogo no está. Claro que si yo le llamase, si vendría. Ahorita ya tenemos psicólogo de planta, antes no había, había que canalizarlos, pero a un psiquiátrico, no a un psicólogo, entonces es mucha la diferencia de uno y otro. Un psiquiatra es como un cirujano, mete cuchillo, y un psiquiatra medicamentos y un psicólogo como que es otro tipo de terapia. Es nada más lo que me he enfrentado, de que a veces no se encuentra de momento la persona adecuada para su atención, pero sí se han canalizado y les han atendido en un día, mediodía, pero sí los han atendido, extemporáneamente.

¿Cuáles han sido sus mayores logros como tutor? Los mayores logros es ver a algunos de mis alumnos ya titulados, otros ya elaborando en alguna empresa. Por supuesto que no me invitan a su evento recepcional, pero me doy cuenta por redes sociales, claro que uno no busca un protagonismo como tutor, pero la sensación que uno siente interna es de que la persona que inició como tutorado ahora ya está laborando, u otros que se han casado y tienen familia.

¿Cuáles son sus necesidades como tutor para llevar a cabo su acción tutorial? Ahorita necesidades de espacio no hay. Sí están asignados los lugares, plataforma también está asignado un espacio para tutoría, en donde ellos ahí tienen sus evidencias. Lo único que yo he encontrado

es que no hay relación con otros profesores, tutores, o profesores de los alumnos. Es muy complejo un enfrentamiento en defensa de un alumno con otro compañero, es que muchos no tienen esa mística docente o de atención y son muy autócratas y no les interesa el tutor, ni interesan las opiniones de un departamento ni de un director, entonces mucho menos las de un tutor. Uno tiene que buscar una sinergia emocional entre el alumno y el tutor.

¿Considera que los contenidos del actual programa institucional de tutoría son pertinentes para ayudar a los tutorados a enfrentar las dificultades que se les presentan? En un 70 por ciento, un 80 por ciento. Es necesario que hubiese más vínculos directo a todos los planes que tienen que hacer, pero especialmente para tutorías. Claro que puede entrar a la página de Internet y buscar, pero una guía de apoyo sería mejor. Una guía de actividades que tienen que realizar, a quién dirigirse, un directorio de servicios médicos, un directorio de servicios psicológicos, un directorio de lugares en donde rentan casas o departamentos, un lugar donde dan etcétera, tutorías, pasantías, cada semestre nos da un horario de ciencias básicas de asesorías académicas de reforzamiento. Estos últimos semestres no nos han enviado de ciencias básicas, actividades de oportunidades de empleo, links de oportunidades de empleo temporales, porque muchos tienen que trabajar un medio tiempo. Yo pienso que sería muy bueno agregar las oportunidades que hay externas y las fortalezas internas que hay para que ellos los aprovechen. Y nada más uno orientarles que visiten ese link y ese link tendría otros más de apoyo para ellos.

Muy bien. ¿Considera que la capacitación recibida para formarse como tutor es adecuada y está actualizada? Considero que sí está actualizada porque hemos tenido reuniones masivas con los encargados de tutorías y sí nos han atendido en nuestras dudas, lo que debe ser un tutor, lo que hace el coordinador institucional de tutorías, entonces he habido capacitación al menos por mi parte y no nada más en esta institución, también en otras instituciones, también he recibido capacitación sobre tutorías, he tenido relación con los de la Organización Educativa a nivel estatal, también tiene una organización, un programa de tutorías muy interesante y he estado revisando otros proyectos de tutorías como de una forma externa, pero centrándome en tutoría

institucional si he recibido capacitación, no tanto como un diplomado, no un diplomado pero si lo más básico si he tenido la capacidad de actualización.

¿Qué mejoras implementaría para mejorar su acción como tutor? Un directorio de tutores que le conecte a los profesores para que cuando haya un alumno con una situación difícil el docente sepa quién es su tutor y esté en contacto con ellos porque si yo tengo un alumno que tiene alguna situación y que el tutor desconoce, yo no sé quién es su tutor para avisarle, entonces sería un directorio de profesores y con qué y quiénes son los alumnos que tiene asignados para la tutoría. También que conozcamos los nombres de las materias que llevan y quiénes dan clase a ellos como una... Claro que podemos pedir las con el jefe de departamento pero sería una información solamente para uso del docente y por eso el tutor, no para difundirse en público entonces sería un directorio un directorio compartido para que lo conozcamos los profesores porque a veces dicen, es la materia de cálculo pero no sabemos quién da esa materia, para conocer a lo más que podría mostrar la información pero sería hasta casi a la tercera semana cuando nos traen su cardex, pero a veces el cardex no tiene en nombre del profesor, mas bien pedirle su horario a los alumnos.

Muy bien, bueno, pues con esto concluye la entrevista, muchas gracias por su colaboración.

Ejemplo de transcripción de entrevista a estudiante tutorado (EGF1):

Esta es la entrevista con el tutorado 1 y la pregunta 1 sería ¿Qué beneficios has obtenido con el programa de tutorías? Pues, tener un mayor conocimiento de un tema en específico a grandes rasgos, pues, necesito informarme más porque realmente no tenía un conocimiento, nada más lo básico.

¿Pero en cuanto a qué? ¿Académico? ¿Por ejemplo, de trámites? De trámites, la verdad, a veces me complica mucho porque pues es con la interacción con las personas, entonces las personas no siempre se me dan bien; pero en lo académico en sí, lo más básico que necesito sí me lo daba ¿Pero tu tutor no te daba información de trámites? Sí, muy básico, vaya a este lado a esta hora y cuando decía pues vaya acá, entonces era para informarme más bien de los programas

¿Y qué dificultades tuviste durante el tiempo que llevaste tutoría? Pues realmente no muchas porque no iba mucho con mi tutor, así que pues no tuve tantos problemas. Nada más era a grandes rasgos, cuando ya no estaba realmente preparado para solucionar un problema de los profesores, entonces ya iba con mi tutor. ¿Pero ya no lo volviste a buscar? No, ya no, porque no eran muchas las opciones las que me daban.

¿Y consideraste que el tiempo y espacio que les dio el tutor fue adecuado? Pues, se podría decir que sí, no era mucho, nos veía diciendo cosas más o menos importantes. Por ejemplo, luego no nos decían los descuentos para la distribución, entonces era buscar en Chuliprecio y en Chuliprecio todos son muchos anuncios de comida, entonces pierdes toda la información.

Y, por ejemplo, de la duración de las sesiones, de la semana, etc.? No, eran como muy pocas, de 20 minutos.

O sea, ¿tenías la información de otras personas? Sí.

¿Cómo percibiste el acompañamiento que te dio tu tutor? pues bien, relativamente no era muy personal, era más este ahí están los datos informativos y ya o sea era como más de grupo pues, no había individualidad.

¿Y consideras que el programa de tutoría es una estrategia adecuada para este nivel? Sí, sí la consideraría que es adecuada, pero si estuviera bien desarrollada y con las personas adecuadas... Expandir el tiempo y el apoyo. Que haya más compromiso por parte de los tutores.

Entonces con eso terminamos la entrevista, gracias.