



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 092, AJUSCO

ÁREA ACADÉMICA III
APRENDIZAJE Y ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS, HUMANIDADES
Y ARTES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

TESTIMONIOS DE LOS ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA
EDUCATIVA SOBRE EL PROGRAMA DE TUTORÍAS EN UPN.
GENERACIÓN 2015- 2019.

INFORME DE INVESTIGACIÓN EMPÍRICA CUALITATIVA

QUE PARA EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

PRESENTA:
KARINA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ

ASESORA: GABRIELA RUIZ SANDOVAL

CIUDAD DE MEXICO, OCTUBRE 2025



Ciudad de México, a 20 de enero de 2026

DESIGNACIÓN DE JURADO AUTORIZACIÓN DE ASIGNACIÓN DE FECHA DE EXAMEN

La comisión de titulación tiene el agrado de comunicarle que ha sido designado miembro del Jurado del Examen Profesional de la pasante **HERNÁNDEZ MARTÍNEZ KARINA** con matrícula **150920806**, quien presenta el Trabajo Recepcional en la modalidad de **TESIS** bajo el título: "**TESTIMONIOS DE LOS ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA SOBRE EL PROGRAMA DE TUTORÍAS EN UPN. GENERACIÓN 2015-2019**". Para obtener el Título de la **LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA**

Jurado	Nombre
Presidente	DRA. FABIOLA RODRIGUEZ SANCHEZ
Secretario	MTRA. GABRIELA RUIZ SANDOVAL
Vocal	DR. GERARDO ORTIZ MONCADA
Suplente 1	DR. GERMAN PEREZ ESTRADA
Suplente 2	-----

Con fundamento al acuerdo tomado por los sínodos y de la egresada, se determina la fecha de examen para:

el miércoles 11 de febrero de 2026 a las 10:00 am
EXAMEN PRESENCIAL

Atentamente

"EDUCAR PARA TRANSFORMAR"

CUITLAHUAC ISAAC PEREZ LOPEZ

RESPONSABLE DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA

Cadena Original:

||1748|2026-01-20 10:05:53|092|150920806|HERNÁNDEZ MARTÍNEZ KARINA|P|LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA EDUCATIVA|1|F|3|13|TESTIMONIOS DE LOS ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA EDUCATIVA SOBRE EL PROGRAMA DE TUTORÍAS EN UPN. GENERACIÓN 2015-2019|DRA.|FABIOLA RODRIGUEZ SANCHEZ|MTRA.|GABRIELA RUIZ SANDOVAL|DR.|GERARDO ORTIZ MONCADA|DR.|GERMAN PEREZ ESTRADA||2026-02-11|10:00|1290|0|mvgjBkpey7||

Firma Electrónica:

Dx7S5/HxZvxTsAwG9ZBFPTIgeHk+aDHRGQyxR5mEPV7zBmjLDfjSPKRMERHpeaYqkNSaotg7/OtbEjOQ3uAyZM+IsTDnjtDMOmwZYhEpq8NTLTCRHZGvRf4wfExlaKdfpzyuyTSc7k2h20Wsb/nsfDXrl8ZXStgw0VPNrp2Ic5H8Q8DrHn2ZZBen2IUIMFY8f+60i+LxiEMKr+CdaMv/fMoyjWez9lOnakX94PijqGgem6/M5Be/+rFbSDbedd97913Qmk4e0qAsf90gTs/yvHZpIL5VxSpdWclU bCq2KH+qLLrd+UWaRYj8tRN4IneeVSRIOGqEbofbuLhMYxbBVjL5XoTcuFYcxqji0gO7c+h8lgZgyYqUF2MQk+82h4ji1cbUYku0 2nue+dtMubV46UAmD/aifx83flYb39M3KsDBPTQsDwqcqqfjkkIQGEY+TVTnFBZK1xPkL508V378tXNhx0p0ZDy6dL3R14UW9 0nX1od+6Yl2mEPG4dqHcr0QNR9VVAxh0/m3TBe2pLcvIiily3f+Wv1iHoG/af0w+L1M2AI5pQJDPjWm8ZkhIclRmbVRijWg1PX dfMGJRj0oxKGOQfnZSRUb/JKH+jaPPjFtyRrniqR7nSvuguvL29Mwce8BuRwJNumm6CdY8arn7xLels3YDIMQy6HVWM=

Fecha Sello:

2026-01-20 10:05:53



"El presente acto administrativo ha sido firmado mediante el uso de la firma electrónica avanzada del funcionario competente, amparada por un certificado vigente a la fecha de la resolución, de conformidad con los artículos 38, párrafos primero, fracción V, tercero, cuarto, quinto y sexto, y 17 D, tercero y décimo párrafos del Código Fiscal de la Federación. De conformidad con lo establecido en los artículos 17-1 y 38, quinto y sexto párrafos del Código Fiscal de la Federación."

Carretera al Ajusco, No. 24 Col. Héroes de Padierna, Alcaldía Tlalpan C.P. 14200, Ciudad de México.

Tel: (55) 56 30 97 00 www.upn.mx



Agradecimientos

A la profesora Gabriela Ruiz Sandoval

Hoy concluimos este camino. Un camino de altas y bajas, de obstáculos y pausas, pero sin duda, de múltiples aprendizajes. Agradezco su paciencia y su apoyo incondicional. Valoró inmensamente cada enseñanza pues su guía y sabiduría fueron esenciales en este proceso. Gracias por inspirarme a ser mejor profesional. Por escuchar cada miedo y siempre tener una palabra de aliento. Gracias por siempre recordarme que, si se quiere, se puede lograr.

A mis padres, Francisco Hernández y Ana María Martínez, quienes siempre me han acompañado.

Recuerdo el día en el que me dijeron que la herencia más importante que podían dejarme serían mis estudios y aunque en aquel momento sus palabras no tenían mucho sentido para mí, hoy comprendo que su intención siempre fue darme las herramientas necesarias para enfrentarme a la vida y hacerme una mujer de bien. Este logro no sería posible sin ustedes, sin su apoyo incondicional y sin la paciencia infinita que me han tenido. Hoy cosechamos juntos el fruto de mi dedicación, pero también el fruto de todo su esfuerzo como padres. Gracias por creer en mí, por permitirme elegir quién ser y que hacer, por siempre alentarme a seguir adelante y nunca dejarme caer. Gracias por todo el amor que siempre me dan. Dedico a ustedes y a cada uno de sus sueños este logro porque su sacrificio ha sido mi ganancia.

A mí hermana, Elizabeth Hernández.

Toda palabra que pudiera expresar se quedaría corta ante mis sentimientos por ti. No solo eres mi hermana mayor, también eres mi guía, mi amiga, mi ángel guardián y en ocasiones, mi más duro juez. Agradezco al cielo tenerte como mi compañera de vida porque sin tu motivación este logro no se hubiera conseguido. Gracias por creer en mí aún cuando

yo no lo hacía. Gracias por recordarme hasta dónde puedo llegar y por nunca permitirme olvidar que la meta es el cielo y que aún esa, puedo conquistar. Este logro es dedicado a ti porque aún en tus momentos más vulnerables sacas fuerzas para cuidar de mí.

A mi amiga y compañera de clases, Patricia Osornio

La vida nos enseñó que en ocasiones los sueños se cumplen de distintas formas. Durante cinco años soñamos conquistar este logro juntas, sin embargo; los planes de la vida eran otros y, aunque cada una cumplió su sueño de diferente manera hoy celebro y comparto mi dicha contigo. Nunca dejaste de creer en mí, siempre dijiste que lo lograría y aquí está el sueño de las dos hecho realidad.

Índice

Introducción	6
Capítulo 1. Educación superior	10
1.1 Educación superior en México.....	13
1.2 Principales problemáticas en la educación superior	15
1.3 Universidad Pedagógica Nacional.	18
Capítulo 2. La tutoría	20
2.1 Antecedentes de la tutoría	23
2.2 La acción tutorial en México	26
2.3 Modelos de tutoría	28
2.4 El papel del tutor.	31
Capítulo 3. Tutoría en la Universidad Pedagógica Nacional	36
3.1 Programa institucional de tutorías UPN.....	40
Capítulo 4. Método.....	45
4.1 Planteamiento del problema.....	46
4.2 Justificación.	51
4.3 Objetivos del estudio.....	54
4.4 Tipo de estudio	55
4.5 Contexto	57
4.6 Participantes	58
4.7 Técnica de Investigación.....	60
4.8 Descripción del trabajo de campo (procedimiento)	62
Análisis de la información	67
Discusión.....	87
Referencias	92
Anexos.....	101
Anexo 1. Entrevista semiestructurada.....	101
Anexo 2. consentimiento informado	103

Resumen

El objetivo de la presente investigación bajo la metodología cualitativa consistió en conocer y analizar los testimonios de algunos estudiantes de la licenciatura en psicología educativa, turno vespertino generación 2015-2019 de la Universidad Pedagógica Nacional, al contar con el acompañamiento de un tutor académico durante su formación profesional. A lo largo de este escrito se documenta la importancia del acompañamiento tutorial dentro del nivel superior haciendo hincapié en que se concibe a la tutoría como proceso de acompañamiento principalmente de tipo académico brindado a los estudiantes con la intención de mejorar su rendimiento escolar. En el presente trabajo se contó con la participación de cuatro estudiantes, los cuáles relataron sus vivencias respecto al acompañamiento tutorial recibido, así mismo se habló sobre las aptitudes y actitudes de los tutores y las opiniones respecto al servicio impartido por el área encargada de llevar dicho programa. Para la recolección de los testimonios se hizo uso de una entrevista semiestructurada; la información fue procesada por medio de un análisis temático. Entre los principales hallazgos obtenidos se destaca el hecho de que para que el acompañamiento tutorial tenga relevancia en la vida de los estudiantes este debe responder a sus necesidades y desenvolverse en un ambiente de confianza.

Palabras clave: Tutoría, Testimonios, Estudiantes de Psicología Educativa, Investigación Cualitativa

Introducción

La trayectoria escolar de cualquier alumno, sin importar el grado escolar en el que este se encuentre inscrito, puede verse beneficiada o afectada por diversos factores que van desde lo académico, lo personal y hasta lo económico.

Si bien en todos los grados escolares se presentan dichas problemáticas, según datos presentados en el año 2023 por el portal del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), el segundo nivel educativo con un mayor porcentaje de abandono escolar es el nivel superior; lo cual, puede ser consecuencia de escenarios poco favorables como el rezago (atraso de materias o semestres cursados) o la deserción escolar (abandono de los estudios), situaciones que pueden entorpecer la conclusión de los estudios y con ello sumar números a la baja eficiencia terminal que las instituciones de educación superior pueden llegar a manejar.

De acuerdo con Alemán, R y Gonzales, E (2023) el abandono escolar “tiene connotaciones institucionales y toma en cuenta el apoyo académico y económico, en cambio, la deserción se focaliza en las decisiones individuales por el desempeño académico y el apoyo familiar” (p. 12). Es decir, el abandono tiene que ver con la acción de dejar temporal o definitivamente los estudios en algún momento del ciclo, pero sin que sea necesariamente formalizado; puede ser por situaciones sociales, económicas o académicas. Por su parte la deserción tiene que ver con el abandono definitivo y formal de la institución, esto derivado de la acumulación de situaciones como reprobación, faltas administrativas o decisiones personales

Según Medina y Gaytán (2020), existen tres categorías en las que recae la deserción universitaria. La primera corresponde a elección de carrera o institución, debido a que en ocasiones las expectativas por parte de los estudiantes pueden ser erróneas o no cumplidas, lo que genera que abandonen eventual o definitivamente las universidades. La segunda categoría está relacionada con el atraso de materias inscritas o cursadas durante la licenciatura, lo cual representa un gasto mayor no solo para las universidades sino también, para los alumnos, ya que su estancia se prolonga. La última categoría tiene que ver con la situación económica de los estudiantes, quienes en ocasiones se ven en la necesidad de trabajar y estudiar simultáneamente para cubrir necesidades educativas, personales e

incluso familiares; esto puede dificultar el tiempo y la calidad que dedica a sus estudios en comparación con los estudiantes que se dedican únicamente a estudiar.

Con la intención de combatir el rezago, la deserción escolar, aumentar la eficiencia terminal y ofrecer apoyo a los estudiantes durante su trayecto escolar son varias las estrategias que tanto las Instituciones de Educación Superior (IES) como otras instancias educativas han puesto en marcha para abatir las problemáticas mencionadas.

Una de estas estrategias y la más utilizada es la implementación de programas tutoriales dentro de las IES; de acuerdo con La Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) para atender de manera integral el desarrollo de los alumnos “se requiere que las IES pongan en marcha sistemas de tutoría, gracias a los cuales, los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado” (ANUIES, 2001, p. 27) por medio de la implementación de estos programas se orienta y se da seguimiento al desarrollo de los estudiantes; se les apoya en los aspectos cognitivos y afectivos que pueden verse involucrados en el aprendizaje, se fomenta su capacidad crítica y creadora así como su rendimiento académico, de igual manera, se busca perfeccionar su evolución social y personal; es decir, estos programas tienen la finalidad de brindar acompañamiento académico y orientación a los estudiantes. De acuerdo con Latapi (1988) la tutoría “generalmente se adopta como medida emergente o complementaria para estudiantes con dificultades para seguir los cursos convencionales” (p. 4); cabe resaltar que tradicionalmente estos programas son implementados por docentes de las mismas instituciones capacitados para desempeñar dicha labor.

Según Obaya y Vargas (2014) “el docente, en su carácter de tutor, contribuye al desarrollo personal, social, afectivo, cognitivo y académico de los alumnos, es decir, a su formación integral” (p. 479). Son ellos los encargados no solo de compartir estrategias o técnicas de estudio que puedan favorecer al estudiante sino también, de brindar información acerca de los distintos programas institucionales que hay dentro de la universidad y que puedan servirles de apoyo. Así mismo, también otorgan orientación respecto a situaciones personales que obstaculizan su desempeño académico; todo esto, con la intención de beneficiar el tránsito por las universidades de los estudiantes. Respecto a la parte económica

son varios los programas de apoyo que tanto el gobierno como otros organismos ponen en marcha; sin embargo, estos suelen no ser suficientes para toda la población que lo requiere.

A pesar de la existencia de programas tutoriales en las IES y en específico en la Universidad Pedagógica Nacional (UPN), los estudiantes siguen enfrentándose a diversos obstáculos durante su trayectoria escolar por ello, resulta importante cuestionarse si la tutoría

¿Favorece la trayectoria académica del universitario?, y si el trabajo realizado por el tutor
¿Resulta importante para el estudiante?

Para dar respuesta a estas interrogantes se llevó a cabo una investigación de corte cualitativo cuya finalidad principal consistió en conocer y analizar los testimonios de los estudiantes que contaron con un tutor académico durante su formación académica para conocer la relevancia que éstos le dan al acompañamiento tutorial y si dicha atención favoreció su trayectoria académica; todo esto, desde la perspectiva de los mismos estudiantes. Es importante mencionar que para efectos de este trabajo se entiende por testimonio al relato de una experiencia obtenida a partir de un hecho vívido.

Si tomamos en cuenta que la psicología educativa “se enfoca en el estudio psicológico de los problemas cotidianos de la educación” (Hernández, 2009, p. 167) y que con ello busca comprender y mejorar la misma, la importancia de este trabajo desde el plano de la psicología educativa radica en evidenciar las diversas aportaciones que el acompañamiento tutorial puede ofrecer a los estudiantes.

Como se expresa en este trabajo, la tutoría es una práctica relativamente reciente en la educación mexicana; por ello, se considera importante que más profesionales de la educación reconozcan esta labor; es decir, se busca abrir las puertas para que más psicólogos educativos se sumerjan en esta tarea con la intención de aportar mejoras por medio de investigaciones que sustenten, contribuyan y, sobre todo, enriquezcan el acompañamiento tutorial.

Es sabido que, toda institución de educación superior debe contar con un programa que respalde la acción tutorial desempeñada en ese lugar, tarea en la que también la psicología educativa puede tener lugar, ya que, de acuerdo con Hernández (2009) parte de

las tareas de los psicólogos educativos consienten en “desarrollar proyectos educativos institucionales para implementar estrategias innovadoras en la búsqueda constante de la calidad educativa” (p. 168). Contar con el apoyo de estos profesionales a la hora de formular los programas tutoriales ayudará a que se tomen en cuenta aspectos que otros profesionales desconocen. Por lo ya mencionado, se considera que los profesionales en psicología educativa tienen una gran importancia dentro de la acción tutorial.

A lo largo de este documento, se integran los elementos teóricos en los que se fundamenta este proyecto; los cuales, se encuentran distribuidos a lo largo de los cuatro capítulos que conforman este trabajo. En el primer capítulo, se aborda de manera general el tema de la educación superior en nuestro país. En dicho apartado, además de hacerse énfasis en el significado y la situación actual de la Educación Superior, también se presenta una clasificación sobre las diversas IES que forman parte de nuestro sistema educativo; así como las principales problemáticas a las que éstas se enfrentan. Finalmente, este apartado concluye describiendo de manera general la UPN, escenario principal de esta investigación.

En el segundo apartado se abordan algunas interpretaciones que ha recibido la tutoría a lo largo de los años, así como los principales antecedentes de esta. Posteriormente, además de retomarse las principales funciones y objetivos de la tutoría en México, también se describen los distintos modelos en los que dicha práctica recae, así como los principales actores involucrados en dicha práctica.

El tercer capítulo centra su atención en la acción tutorial a nivel superior haciendo hincapié en el Programa Institucional de Tutorías (PIT) de la Universidad Pedagógica Nacional (UPN, 2014), así como la importancia que esta práctica tiene en dicho nivel.

El cuarto apartado de este proyecto corresponde al método implementado. Se realizó una entrevista semiestructurada, cuyo objetivo fue recolectar los testimonios de los estudiantes respecto al acompañamiento tutorial recibido durante su estancia en la UPN. En este mismo apartado se describe desde el planteamiento del problema hasta el trabajo de campo.

En el quinto apartado se presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir de esta investigación. Para llevar a cabo dicho análisis se identificaron cuatro categorías en las

que se clasificó la información recabada, las cuales son: vivencias de los estudiantes, aptitudes y actitudes del tutor, opiniones sobre el programa de tutorías y factores que influyen en la tutoría. Es importante mencionar que esto se hizo por medio de un análisis temático. Del mismo modo, se presentan las conclusiones obtenidas a partir de este proceso entre lo que se destaca que para que el acompañamiento tutorial resulte significativo y efectivo para los estudiantes debe responder a las necesidades de los tutorados y debe existir un seguimiento del trabajo tutorial. Así mismo, derivado de los testimonios de las entrevistadas en esta investigación es posible afirmar que los estudiantes muestran mayor interés en trabajar con profesores que conocen previamente al acompañamiento tutorial, así como, el hecho de que por medio de la tutoría los estudiantes pueden tener una buena organización entre las distintas demandas académicas y personales, así como lograr el desarrollo de habilidades metacognitivas.

Capítulo 1. Educación superior

En la mayoría de los países, el sistema educativo se encuentra dividido en distintas etapas que, en su conjunto, constituyen desde la educación básica hasta la superior. Específicamente en el caso de México, el sistema educativo está dividido en tres diferentes

periodos de formación. El primero, es denominado educación básica; y está conformado por los niveles preescolar, primaria y secundaria. El segundo, conocido como educación media superior, está constituido por el bachillerato y la educación profesional técnica. Por último; el nivel superior, -escenario de interés- está conformado por los niveles técnico superior, licenciatura, maestría y posgrado.

Encontrar una definición exacta sobre el término “Educación superior” puede ser una tarea sumamente exhaustiva, ya que este concepto puede variar en función de la historia, el momento y los autores consultados o, incluso, el mismo sistema educativo en cada país. Sin embargo, siempre habrá diversos aspectos en común que caracterizan al nivel superior sin importar el contexto. Un ejemplo de ello, es que es aquí donde los estudiantes reciben la formación académica necesaria para incorporarse al sector laboral. Es decir, es un nivel que implica la profesionalización de las personas para funciones no técnicas, como contadores, psicólogos, entre otros.

El trayecto por la educación superior puede verse afectado por distintos factores, que van desde lo personal hasta lo institucional. Estas circunstancias pueden perjudicar el tránsito o incluso el éxito de los estudios superiores; de ahí la importancia de recibir un acompañamiento individualizado que beneficie el trayecto escolar, favoreciendo la conclusión de los estudios de forma satisfactoria, no solo para el estudiante sino también para las instituciones.

En el Glosario de términos educación superior (2016), presentado por la Secretaría de Educación Pública (SEP); se define a la educación superior como:

La formación que se imparte después del bachillerato o de sus equivalentes, está compuesto por los niveles de técnico superior universitario, de profesional asociado, de licenciatura, de especialidad, de maestría y de doctorado, así como la educación normal en todos sus niveles y especialidades. (p. 6)

Sin embargo, en el glosario del Modelo Educativo para la educación obligatoria (2017), documento que también es presentado por la SEP, se expone una definición más completa respecto a la educación superior, la cual:

Comprende el título de licenciatura, los grados de especialidad, maestría o doctorado, así como todas las opciones terminales previas a la licenciatura y la educación normal en todos sus niveles y especialidades. Su objetivo es ofrecer formación profesional que permita al individuo incorporarse al campo laboral. Los currículos de este nivel no están regulados por la Secretaría de Educación Pública, aunque tienen que ser aprobados por la misma, salvo que la institución tenga un estatuto de autonomía otorgado por la legislación local o federal. (p. 206)

Por otra parte, Rodríguez (2002), define la educación superior como:

El sistema de instituciones que se encarga de ofrecer enseñanza profesional y de posgrado. En algunas instituciones de este nivel se cumplen además funciones de investigación humanística, científica, tecnológica y artística y otras actividades de difusión y aplicación de conocimientos, tales como la divulgación cultural, la extensión universitaria y la transferencia tecnológica. (p. 1)

De las ideas anteriormente expuestas, se puede concluir que la educación superior, es la formación posterior a la educación media superior; brindada con la intención de proporcionar capacitación específica en alguna profesión, que permita al individuo incorporarse y desarrollarse profesional y laboralmente dentro de la sociedad.

De acuerdo con Tuirán (s.f.):

Una educación superior pertinente y de calidad no sólo es una aspiración legítima, sino una condición fundamental para impulsar el desarrollo del país, fortalecer la ciudadanía, mejorar la competitividad y lograr una inserción ventajosa en la economía basada en el conocimiento. (p. 1)

Es decir, la educación superior también contribuye al desarrollo de las sociedades, por lo cual, es importante prestar atención a su implementación y a las diversas problemáticas que en ella puedan surgir.

1.1 Educación superior en México

La educación es un tema de suma importancia que generalmente ocupa a las naciones. En nuestro país, el acceso a la educación se considera un derecho que toda persona posee; así se manifiesta en el artículo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM], donde se indica que, además de ser un derecho, es obligación del estado proporcionar la educación básica y media superior. Sin embargo, respecto a la educación superior se especifica que:

La obligatoriedad de la educación superior corresponde al Estado. Las autoridades federales y locales establecerán políticas para fomentar la inclusión, permanencia y continuidad, en términos que la ley señale. Asimismo, proporcionarán medios de acceso a este tipo educativo para las personas que cumplan con los requisitos dispuestos por las instituciones públicas. (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 3, fracción X)

Es decir, el gobierno de cada estado es el responsable de proporcionar, desarrollar y promover la educación superior respetando los lineamientos impuestos por la Secretaría de Educación Pública.

Como se ha mencionado con anterioridad, la educación superior es una pieza fundamental para el desarrollo de la economía en la mayoría de los países. Es gracias a los estudios superiores que los estudiantes desarrollan las competencias y habilidades necesarias para incorporarse al sector laboral. Siguiendo esta línea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2019) indica que “uno de los principales objetivos de la educación superior es aportar egresados con las competencias necesarias para lograr el éxito en el mercado laboral” (p. 12).

Por su parte, Ibáñez (1994) menciona que la educación en general tiene como objetivo la formación de capacidades y actitudes en los individuos para su integración en la sociedad como seres capaces de regular y transformar la realidad social; por ello, considera que la tarea principal de la educación superior es “la formación de profesionales

competentes; individuos que resuelvan creativamente, es decir, de manera novedosa, eficiente y eficaz, problemas sociales” (p. 104).

Actualmente, son las instituciones de educación superior las encargadas de brindar educación a los jóvenes por lo cual, “su función está dirigida al desarrollo de la creatividad e innovación en ellas mismas, propiciando un ambiente educativo que además de solucionar problemas sociales actuales junto con los alumnos, también ayuden a preparar mejores profesionistas para el futuro” (Guerrero y Faro, 2012, p. 39).

En resumen, tanto la OCDE, Ibáñez, así como Guerrero y Faro concuerdan que la finalidad principal de la educación superior es lograr que los estudiantes que se integren a la misma desarrollen las capacidades indispensables para afrontar los diversos retos que supone incorporarse al sector laboral; así mismo se busca que los nuevos profesionales al ingresar al campo laboral contribuyan al desarrollo de las sociedades.

El sistema de educación superior mexicano está conformado por instituciones tanto públicas como privadas. De acuerdo con Rodríguez (2002) en México se reconocen cuatro grandes modalidades de educación superior las cuales se resumen de la siguiente manera: en primer lugar, los estudios técnico-superiores, los cuales se realizan al término del ciclo de la enseñanza media superior con una duración aproximada de dos o tres años. Se ofrecen en universidades y otras unidades ya sean públicas o particulares, así como en las llamadas universidades tecnológicas e instituciones públicas de reciente creación que otorgan el título de profesional asociado. En segundo lugar, se encuentran los estudios de nivel superior; éstos comprenden la gama de carreras profesionales o licenciaturas. Se desarrolla tanto en universidades públicas como privadas y dentro del subsistema de educación tecnológica. La duración varía de 4 a 5 años. En tercer lugar, se encuentra la enseñanza normal; la cual prepara a los futuros docentes para los distintos niveles y modalidades del sistema educativo nacional. La carrera normalista tiene una duración de cuatro a seis años. Para finalizar se encuentra la enseñanza de posgrado; la cual está constituida por los grados de especialización, maestría y doctorado. Se imparte en universidades públicas y privadas, así como en otras instituciones dedicadas a la investigación en las diferentes ramas del conocimiento.

Por otra parte, la Secretaría de Educación Pública (2017) divide su oferta educativa y al mismo tiempo clasifica sus instituciones educativas superiores (IES) de la siguiente manera: las universidades públicas federales llevan a cabo además de la enseñanza, una amplia variedad de programas e investigaciones, así como iniciativas culturales. Las instituciones estatales, ya sean públicas o con apoyo solidario, se centran en la docencia, generación innovadora de conocimiento y extensión cultural, facilitando el acceso a quienes no pueden desplazarse largas distancias para estudiar. Los institutos tecnológicos del TecNM, con más de 65 años de experiencia, proporcionan educación superior tecnológica de calidad en todo México. Las universidades tecnológicas ofrecen formación intensiva para incorporarse rápidamente al ámbito laboral o continuar estudios a niveles superiores. Las universidades políticas ofrecen carreras de ingeniería, licenciatura y posgrado, basadas en un modelo educativo centrado en competencias y orientado a la investigación aplicada. La UPN forma profesionales de la educación, realiza investigaciones y difunde la cultura pedagógica. La Universidad Abierta y a Distancia de México brinda educación superior no escolarizada mediante tecnologías de la información, con un enfoque centrado en el estudiante. Las universidades interculturales promueven la formación de profesionales comprometidos con el desarrollo de los pueblos indígenas, revalorando sus conocimientos y fomentando la difusión de sus valores. Los centros públicos de investigación buscan divulgar la ciencia y tecnología, innovar en la generación y aplicación del conocimiento, y vincular la ciencia con la sociedad y el sector productivo. Las escuelas normales públicas se dedican a la formación de profesores para diferentes niveles educativos. Además, existen otras instituciones públicas que, debido a sus características específicas, no se encuadran en los subsistemas mencionados.

Como se puede apreciar, la oferta educativa en nuestro país es amplia; sin embargo, esto no significa que todos los jóvenes puedan tener acceso a ella. En el siguiente apartado abordaremos algunas de las principales problemáticas que afectan la integración o continuidad de los estudios en la educación superior de nuestro país.

1.2 Principales problemáticas en la educación superior

El sistema de educación superior es tan complejo y diverso que hablar de los problemas que surgen en este nivel, es un tema que bien podría desarrollarse de manera

independiente por lo extenso que resulta ser. Dentro de una sociedad tan cambiante como la nuestra, los problemas pueden ir en función de la temporalidad, de los diferentes factores económicos y/o sociales, de las diversas instituciones o incluso de los distintos alumnos que forman o que buscan formar parte de dicho nivel; sin embargo, de manera muy general existe una serie de problemas que se comparten entre las IES y que afectan, preocupan y ocupan al sistema educativo.

Algunos de los problemas más comunes se relacionan con temas sobre rezago, deserción o baja eficiencia terminal en las instituciones de educación superior; de ahí que sean diversos los estudios sobre las causas o las distintas estrategias implementadas por las universidades, los gobiernos y otras instituciones para mejorar la educación y al mismo tiempo contribuir con profesionales mayormente capacitados.

Mendoza y Zúñiga (2017) indican que el rezago educativo es uno de los principales problemas que aqueja a México. Según estas autoras, “entendemos el rezago educativo como el nivel escolar, de un individuo o un grupo, inferior al nivel académico establecido como mínimo o suficiente” (p. 80). Es decir, un individuo puede presentar rezago cuando se encuentra en un grado escolar inferior al indicado por el sistema. Durante los estudios universitarios el rezago puede comprenderse como el atraso de materias inscritas o cursadas durante la licenciatura.

Con respecto a la deserción, Himmel (2002) indica que esta se “refiere al abandono prematuro de un programa de estudios antes de alcanzar el título o grado y considera un tiempo suficientemente largo como para descartar la posibilidad de que el estudiante se reincorpore” (p. 94); así mismo indica que es importante distinguir entre la deserción de la carrera y la deserción de la institución. La primera está relacionada con que el estudiante abandone la carrera y posteriormente ingrese a otra ya sea en esa misma universidad o en otra por medio del proceso de admisión ordinario. La segunda va enfocada con el abandono de una institución; esta, puede implicar el traslado a un programa en otra IES o en el caso más extremo el abandono definitivo de la educación superior.

Si bien tanto el rezago como la deserción escolar pueden darse por diferentes causas, autores como Medina y Gaytán (2020) indican que estas, pueden estar relacionadas a las primeras experiencias en la universidad y la elección de carrera. Argumentan que, “la tasa

de deserción más significativa se encuentra dentro del primer año escolar, y va disminuyendo, conforme pasa este periodo” (p. 110). Esto debido a que, en muchas ocasiones, los estudiantes, al concluir la educación media superior, aún no saben con certeza qué carrera estudiar y, en algunos casos, suelen elegir licenciaturas que, con el tiempo, no resultan lo que esperaban. De igual manera, “las expectativas que tienen los estudiantes acerca de la vida universitaria están fuera de la realidad produciendo un fracaso inminente” (p. 111). Esto se debe a factores como pueden ser la falta de adaptación a la institución, el tiempo de traslado a la misma, el gasto económico que representa cursar los estudios universitarios, así como la demanda académica del programa de estudios; esto provoca la deserción, que muchas veces puede resultar en un abandono definitivo al sistema superior.

Otros problemas mencionados por Medina y Gaytán (2020) y relacionados con los anteriormente expuestos se encuentran en las prácticas docentes y los programas educativos. En ocasiones, estos también contribuyen al rezago académico y, en casos más extremos, pueden influir directamente en la decisión de abandonar los estudios superiores, ya sea de forma temporal o definitiva. Deficiencias y falta de actualización tanto en las prácticas docentes como en los programas académicos, los estilos personales o profesionales del docente o los programas descontextualizados, son solo algunos de los ejemplos que es posible empatar en esta categoría.

Por último, y no por ello menos importante, la situación socioeconómica en la que se encuentran los estudiantes es otro factor relevante a la hora de continuar o abandonar los estudios, ya que, en muchas ocasiones, los alumnos que cuentan con recursos limitados o tienen alguna responsabilidad económica se ven obligados a trabajar y estudiar al mismo tiempo, ya sea para cubrir sus gastos o para contribuir a la economía de sus familias. Según Medina y Gaytán (2020) “en el contexto de los estudiantes en México, las condiciones sociodemográficas, socioeconómicas, costos en vivienda, alimentación, transporte, costos relacionados con la inscripción son condicionantes para la permanencia” (p. 113). Es decir, las situaciones personales en las que se encuentran los estudiantes no son hechos aislados a su rendimiento académico ni a la permanencia en las instituciones.

Las problemáticas anteriormente descritas no son ajenas a la UPN; pues algunas de ellas son una constante dentro de la población de dicha universidad. A continuación, se profundizará de manera específica en el contexto de dicha institución.

1.3 Universidad Pedagógica Nacional.

La UPN es una institución pública de educación superior creada en el año 1978 por decreto del entonces presidente José López Portillo. El principal objetivo de esta, radica en formar profesionales de la educación cuyo propósito sea atender las numerosas necesidades tanto del sistema educativo nacional como de la sociedad mexicana. Además de ofrecer licenciaturas y posgrados en educación también cuenta con diplomados y cursos de actualización para los docentes; adicional a esto, se dedica a realizar investigaciones en materia educativa y busca difundir la cultura pedagógica.

En el Programa Integral de Desarrollo Institucional (PIDI) 2014-2020 (Universidad Pedagógica Nacional [UPN], 2020), se presenta la misión y la visión de la institución; de las cuales, se expresa lo siguiente:

Misión: Es una institución pública de educación superior con vocación nacional y plena autonomía académica; se orienta a la formación y desarrollo de profesionales de la educación y a la generación de conocimiento de acuerdo con las necesidades del país considerando la diversidad sociocultural. A partir de sus funciones sustantivas se vincula con el sector educativo, con organizaciones sociales e instituciones nacionales e internacionales, con el fin de atender la problemática educativa y el fomento a la cultura (p. 10)

Visión: Es una institución pública de educación superior, autónoma y líder en el ámbito educativo, que ha ganado prestigio nacional y reconocimiento internacional debido a la calidad y pertinencia de su oferta educativa, la relevancia de su producción científica y su capacidad de intervención en esta área. Tiene un lugar estratégico en la discusión e instrumentación crítica de las políticas públicas educativas, y la atención a temas y problemas emergentes. Se distingue por su

vocación social y su compromiso ético con la justicia, la equidad y su especial consideración a los grupos en situación de discriminación o exclusión social (p. 10)

La UPN es considerada la institución pública más importante de México en cuanto a la creación de profesionales especializados en materia educativa; busca originar conocimientos, estrategias y modelos pedagógicos que comprendan y al mismo tiempo transformen la educación en nuestro país.

Dicho organismo está conformado por 70 Unidades UPN, 208 subsedes y tres universidades pedagógicas descentralizadas ubicadas en distintas regiones de todo el territorio nacional. Específicamente en la ciudad de México se encuentran 6 unidades entre ellas la unidad Ajusco; la cual en un principio estaba dedicada a la profesionalización del magisterio, sin embargo, tiempo después fue adaptada para impartir conocimientos en materia de educación a egresados de la educación media superior. En esta casa de estudios se imparten 5 licenciaturas escolarizadas siendo éstas: Administración Educativa, Educación Indígena, Pedagogía, Psicología Educativa y Sociología de la Educación. También cuenta con la licenciatura en educación inicial y preescolar (LEIyP) la cual es impartida en línea; por último, actualmente ofrece los siguientes posgrados: maestría en desarrollo educativo, maestría en estudios de sexualidad, especialización en enseñanza y aprendizaje de inglés como lengua extranjera y especialización de género en educación.

Con la intención de contribuir a la formación de los estudiantes, de responder a las nuevas exigencias del mundo social, universitario y contemporáneo de la educación en nuestro país, así como de proyectar a la UPN hacia el futuro, se crea el Programa Institucional de Desarrollo Interno (PIDI). En dicho documento respecto a nuestro tema de interés se indica que “se promoverán programas efectivos de tutoría de docentes y de pares, donde se tome en cuenta la diversidad de necesidades, requerimientos, ritmos de aprendizaje que tiene cada estudiante y se busquen las estrategias específicas para atenderlas.” (UPN, 2020, p. 21).

Actualmente la UPN cuenta con un Programa Institucional de Tutorías (PIT) cuyo objetivo principal consiste en “colaborar en el desarrollo integral del estudiante a través de acompañamiento transversal a todos los programas educativos de licenciatura” (UPN,

2014, p.9). Sobre este documento se profundizará en el capítulo 3 dedicado específicamente al análisis de dicho programa.

Como se puede apreciar, la UPN es una institución dedicada a mejorar la educación en nuestro país puesto que busca formar y aportar profesionales especializados en materia educativa, así como investigaciones que contribuyan al desarrollo de esta.

A lo largo de este capítulo ha sido posible conocer la oferta educativa existente en México respecto al nivel superior. Como se analizó, son diversas las instituciones que ofrecen la posibilidad de capacitarse para el campo laboral; sin embargo, como en todo nivel educativo, existen áreas de oportunidad en las que se debe trabajar con la intención de obtener mejores resultados.

Capítulo 2. La tutoría

Una de las exigencias que tienen las Instituciones de Educación Superior por parte de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) es contar con un programa de tutorías mediante el cual se pueda orientar, asesorar y acompañar al alumno durante su estancia en la universidad.

En este sentido, la UPN no es la excepción, ya que actualmente cuenta con un programa de tutorías mediante cual, brinda acompañamiento a sus estudiantes. Sin embargo, antes de profundizar en este tema, se retoman diversos contenidos que, en su conjunto, ofrecen un referente sobre dicha práctica tanto en nuestro país como en el nivel superior, haciendo principal hincapié en sus funciones y sus objetivos. Asimismo, se abordan los principales modelos en los que recae dicha práctica. Por último, y con la intención de brindar un acercamiento a los actores involucrados en la acción tutorial, se habla sobre el papel del tutor. Todos estos referentes, en su conjunto ayudarán a entender la importancia que tiene la implementación de tutoría en las instituciones de educación superior.

A lo largo de los años, la tutoría ha sido una práctica estrechamente vinculada con el proceso de aprendizaje. En este sentido, Obaya y Vargas (2014) expresan que “la tutoría ha estado presente en diferentes épocas, espacios formativos y niveles educativos, tanto nacionales como internacionales, y se ha considerado que contribuye a la formación integral del alumnado” (p. 479). Es decir, la tutoría, ha sido y es entendida como un proceso de acompañamiento, generalmente de tipo académico, proporcionado durante la formación de los estudiantes, que tiene como finalidad principal coadyuvar en el rendimiento académico de los mismos.

Son diversos los autores e instituciones que ofrecen definiciones a cerca de la tutoría; como ya se ha mencionado, esta práctica puede variar según el contexto en el que se implementa; particularmente, la ANUIES (2001) interpreta la tutoría como:

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. Se considera una modalidad de la actividad docente que comprende un conjunto sistematizado de acciones educativas centradas en el estudiante (p. 29).

En este sentido la tutoría es entendida como una práctica adicional a la docencia que en ningún sentido la sustituye ya que esta se ofrece en tiempos y espacios distintos a los establecidos dentro de los programas de estudio.

Mediante la tutoría se pretende dar seguimiento y orientación al desarrollo de los estudiantes. Así mismo, se busca brindarles el apoyo necesario en aspectos tanto cognitivos, afectivos y hasta personales que se ven involucrados dentro del aprendizaje. De igual manera, se busca fomentar la capacidad analítica y creadora de los estudiantes, así como mejorar su rendimiento académico. En caso de ser necesario, la tutoría tiene la facultad de canalizar al estudiante a las instancias en las que pueda recibir una atención especializada, con el propósito de dar solución a problemas que pueden interferir en su crecimiento intelectual y emocional.

Otro autor que, de igual manera, ofrece una interpretación sobre la tutoría es Latapi (1988) quien menciona que esta puede entenderse como:

Un sistema de atención educativa en el que un profesor apoya a un pequeño grupo de estudiantes de una manera sistemática. Esto supone un cierto grado de estructuración: objetivos, programas, organización por áreas, técnicas de enseñanza apropiadas, integración de los grupos conforme a ciertos criterios, mecanismos de monitoreo y control, etcétera (p. 9)

Es decir, la tutoría es un ejercicio mediante el cual: un tutor, que habitualmente son maestros de las mismas instituciones, ofrece atención personalizada a un grupo reducido de estudiantes que presentan dificultades o requieren orientación durante su formación; en palabras del autor citado, la tutoría es adoptada como medida emergente o complementaria en la educación.

Por su parte Narro y Arredondo (2013) indican que la tutoría “es una intervención docente en el proceso educativo de carácter intencionado, que consiste en el acompañamiento cercano al estudiante, sistemático y permanente, para apoyarlo y facilitarle el proceso de construcción de aprendizajes de diverso tipo: cognitivos, afectivos, socioculturales y existenciales” (p.138). En otras palabras, la tutoría conlleva procesos tanto de comunicación e interacción y de atención personalizada entre profesores y estudiantes en función de sus intereses específicos y necesidades.

Si bien las definiciones de los autores retomados hasta el momento son distintas en cuestión del número de alumnos a los que refieren se les puede otorgar este tipo de atención, también incluyen cierta coincidencia como el hecho de que dicha práctica es entendida

como un proceso de acompañamiento principalmente de carácter académico que es brindado con la intención de enriquecer, mejorar y apoyar el trayecto académico del estudiante. En este sentido López y Medina (2018) mencionan que la tutoría:

Es la oportunidad de conocer más de cerca a los alumnos, saber cómo piensan, qué sienten, qué los motiva a estar en el aula; es una nueva forma de acompañar al alumno durante su desarrollo académico y es la puerta de superación personal para el tutor y el tutorado (p. 33)

Es decir, por medio de la tutoría es posible conocer las características, los intereses o aquellas prácticas de riesgo que pueden conllevar a la deserción escolar de los alumnos.

Hasta aquí, con base en las propuestas de Latapi (1988), Narro y Arredondo (2013) así como López y Medina (2018), se puede decir que la tutoría es vista como una estrategia de carácter educativo que busca brindar atención personalizada a los estudiantes con la finalidad de dar solución o prevenir futuros problemas que puedan surgir y afectar el trayecto académico. También es un acercamiento de carácter personal al tutorado que permite conocerlo más allá de los límites educativos.

De acuerdo con la información citada a lo largo de este apartado, la tutoría sin lugar a duda, es considerada un acompañamiento principalmente de tipo académico otorgado a los estudiantes con la intención de beneficiar no sólo su trayectoria escolar, sino también, su vida personal y profesional. Por medio de este seguimiento se busca dotar a los estudiantes de estrategias tanto educativas como personales que los conlleven al éxito en sus estudios.

En el siguiente apartado se profundizará en los antecedentes que han dado paso a la implementación de la tutoría dentro del ámbito educativo; éste, se considera importante para entender los orígenes y la confirmación de esta.

2.1 Antecedentes de la tutoría

Hablar de los antecedentes de la tutoría, puede ser un tema tan extenso como complejo. Extenso, porque la tutoría ha estado presente a lo largo de la historia desde

tiempos muy antiguos y complicado porque no siempre la figura del tutor ha sido reconocida como hoy en día.

González, *et al* (2016) destacan que el estudio histórico de la tutoría es una labor que “no puede hacerse por separado de las formaciones económicas, sociales y políticas de la historia” (p. 647); por lo cual, consideran cuatro etapas para su estudio, las cuales es relevante mencionar, ya que permite conocer la evolución y la conceptualización que ha tenido la tutoría a lo largo de los años.

En la *edad antigua*, período comprendido desde las congregaciones primitivas hasta el sistema esclavista, se concibe al tutor “como un maestro propiciador de conocimientos” (González *et al.*, 2016, p. 647). Durante esta etapa, se hace evidente la importancia de lograr que el estudiante aprenda, piense e incluso construya el conocimiento por sí solo.

En la *edad media*, se hace alusión a la práctica de la tutoría como un método que expresa una “concepción de educación individualizada dentro de un sistema de educación colectiva” (González *et al.*, 2016, p. 648); en esa etapa, la tutoría cuenta con una gran influencia religiosa.

La *edad moderna* abarca desde el siglo XVII hasta el siglo XX, y en este período surgen nuevas conceptualizaciones del tutor debido a los avances en la ciencia, la tecnología y la revolución industrial. La iglesia va perdiendo protagonismo en los ámbitos ideológicos, sociales y educativos, dando pie a un cambio importante en la práctica social del proceso tutorial.

Por último, la *edad contemporánea*, comprendida desde el siglo XX hasta la actualidad, se caracteriza por un particular interés en el estudio de la tutoría. Asimismo, se destaca la presencia de la tutoría presencial y no presencial, así como el surgimiento de diferentes modelos, debido a el tránsito de la universidad medieval a la universidad moderna.

La cronología histórica presentada permite conocer de manera estructurada el desarrollo y la evolución que ha tenido la tutoría a lo largo de los años. Con estas etapas, se puede ver cómo en cada una de ellas el papel del tutor ha sido fundamental en el proceso

de enseñanza. Si bien, las funciones que esta práctica emplea en cada periodo pueden ser diferentes debido a los cambios presentados en la sociedad, también es posible encontrar similitudes en este quehacer, ya que, en cualquiera de las temporalidades expuestas, la principal tarea del tutor es brindar apoyo al tutorado. Lo anterior demuestra que la tutoría “constituye un eje esencial que se manifiesta desde que hay un proceso enseñanza aprendizaje organizado en la sociedad” (González, *et al.*, 2016, p. 650).

Siguiendo con los antecedentes de la tutoría González (2014) en su texto “Antecedentes y evolución histórica de la acción tutorial: apuesta por una educación integral y de calidad”, también señala que la tutoría ha estado presente tanto en las comunidades primitivas como en las medievales, ya que en estas últimas, siempre había una persona encargada de guiar, enseñar y transmitir el conocimiento acumulado a las generaciones más jóvenes; es decir, “existía la figura del maestro que tenía bajo su cargo o tutela a uno o varios aprendices de los oficios gremiales de la época.” (p. 2). Asimismo, explica que, en la Antigua Grecia, “ya existían las figuras de los grandes filósofos que tutorizan unos a otros” (p. 1). A manera de ejemplo explica que, Sócrates se dedicaba a enseñar a Platón, quien, a su vez, tuvo como discípulo a Aristóteles. Es decir, se confirma que la práctica tutorial como proceso de acompañamiento se remonta a tiempos ancestrales.

Continuando con la idea de que la tutoría ha estado presente desde tiempos antiguos; otros autores que también retoman esta idea son Narro y Arredondo (2013), quienes mencionan que “vista como una modalidad de la educación intencional y sistemática, se podría afirmar que la práctica de la tutoría se remonta, por lo menos, al tiempo de los filósofos clásicos de la antigua Grecia, como Platón y Aristóteles” (p. 139). Es decir, una vez más se afirma que la tutoría no es una práctica reciente, puesto que ha estado vigente desde tiempos muy antiguos y ha sido vista como una forma de transmitir conocimientos.

Las ideas anteriormente expuestas permiten confirmar que la figura del tutor, o bien, el proceso de acompañamiento de un sujeto a otro, ha estado presente a lo largo de la historia y ha sido parte fundamental para el desarrollo no solo de las comunidades sino también del ser humano como individuo que forma parte de una sociedad. Sin embargo, el acompañamiento tutorial como tarea complementaria del profesor universitario se reconoce desde el surgimiento de la universidad moderna. Es decir, al revisar los precedentes de la tutoría como práctica inherente a la docencia, Díaz *et al.* (2012), señalan que es posible

encontrarlos en el Reino Unido, Australia y Estados Unidos, donde la función del tutor estaba enfocada al apoyo académico a los estudiantes. No obstante, “los antecedentes más próximos a la idea de tutoría académica son los de la Universidad de Oxford, en la que el estudiante tiene un encuentro semanal con el profesor (tutor) que le es asignado” (p. 91). Es decir, en la educación superior la tutoría se ajusta a cada uno de los estudiantes tomando en cuenta su personalidad, sus intereses y capacidades, avances y necesidades dentro de las universidades, sin embargo, el tema de la tutoría en el nivel superior será abordado con mayor profundidad en el capítulo tres.

Como ha sido posible apreciar hasta el momento, los antecedentes de la tutoría se remontan a tiempos muy antiguos en los cuales aún no se le otorgaba como tal el nombre a dicha práctica; sin embargo, ya se reconocía el proceso acompañamiento otorgado de una persona mayormente capacitada u otra con la intención de transmitir determinados conocimientos. La información anteriormente expuesta permite confirmar que la tutoría no es un ejercicio exclusivo de la universidad moderna, sino que se ha ido resignificando con el paso de los años.

Una vez que se conocen los antecedentes de la tutoría se dará paso a comprender el papel que la tutoría juega en nuestro país; esto, con la intención de proporcionar un panorama más amplio sobre esta práctica.

2.2 La acción tutorial en México

Tanto en México como en otros países la educación está estrechamente ligada a la política y a la economía; sin duda, las decisiones que se tomen dentro de cada una de ellas influirán profundamente en la educación.

Como es bien sabido, durante los últimos años en gran parte del mundo, se han dado diversas transformaciones, tanto políticas como económicas, que han obligado a la educación a realizar importantes cambios con la intención de ofrecer un servicio de mayor calidad que garantice el cumplimiento de las demandas sociales actuales. López y Medina (2018) indican que, en el año 2000, el país comienza la transformación del sistema educativo y es aquí “donde apareció la acción tutorial como un mecanismo para incentivar

la educación basada en competencias para la vida, las cuales tendrían como resultado crear ciudadanos críticos, analíticos, reflexivos, inclusivos y democráticos” (p, 32). Es decir, por medio de la tutoría se busca otorgar una educación de calidad y, al mismo tiempo, crear estudiantes con habilidades sobresalientes dentro y fuera del ámbito educativo.

Autores como Hernández y Espinosa (2018) indican que el proceso de modernización educativa en México se inicia en los años 80s, pero no es hasta la última década del siglo pasado cuando esta se consolida. Según los autores mencionados esta solidificación se da específicamente cuando el Sistema Educativo Mexicano en general y, principalmente la Educación superior, experimentan una serie de cambios que "desde el discurso oficial responden al compromiso social por la calidad de la Educación" (p. 11). Es decir, se busca que la educación otorgada a los estudiantes sea de calidad y dé respuesta a los nuevos requerimientos sociales, políticos y económicos, con la intención de formar sujetos mayormente capacitados para afrontar los nuevos retos que la sociedad demande.

Como se ha expresado en apartados anteriores, la acción tutorial varía según el contexto en el que se emplea; Lobato y Guerra (2016) quienes retoman el trabajo de Cuesta (2014) indican que:

El modelo de tutoría dentro del sistema mexicano de ES tiene una gran semejanza con el modelo de desarrollo personal, de tradición anglosajona, donde se presta atención al bienestar de sus alumnos a través de la orientación individual, académica y profesional de los mismos. (p. 392)

Es decir, dentro de la tutoría el actor principal y en el que mayormente se concentra la atención es el estudiante.

Específicamente hablando de la tutoría en el nivel superior en de nuestro país, Santiago (2012) menciona que desde hace más de una década se ha visto la acción tutorial en las universidades “como una herramienta básica para que los estudiantes logren alcanzar el éxito escolar” (p. 73). Dicho de otro modo, se visualiza la tutoría como un instrumento altamente capaz de potencializar el trayecto escolar de los estudiantes mediante el acompañamiento que los docentes-tutores les otorgan durante su estancia en las universidades con la intención de que concluyan exitosamente sus estudios.

Actualmente son diversas las instituciones educativas tanto nacionales como internacionales que han reforzado el papel de la tutoría:

Como una opción educativa para apoyar la formación integral de los estudiantes que permite, entre otros beneficios y de manera sustantiva, reducir los índices de rezago y de deserción, además de mejorar la eficiencia terminal y de ser posible, realizar la detección de estudiantes sobresalientes para el aprovechamiento idóneo del talento de éstos. (Santiago, 2012, p. 74)

Cabe resaltar que por medio de la tutoría también es posible la detección de estudiantes en riesgo; es por ello, que la tutoría ha ganado reconocimiento dentro del ámbito educativo como herramienta de apoyo en cualquiera de los niveles que se implemente.

En conclusión, es posible inferir que la tutoría en México es una práctica reciente que sigue explorando. Sin embargo, y a pesar del poco reconocimiento que ha tenido, cabe resaltar que dentro de las Instituciones de Educación Superior Mexicanas se desempeña como un mecanismo de intervención educativa que busca promover el autoconocimiento y la autorregulación en los estudiantes. Además de ello, coadyuva al desarrollo de competencias tanto educativas como para la vida, dentro y fuera de las universidades.

2.3 Modelos de tutoría

La acción tutorial requiere de bases que permitan al tutor guiarse por el camino correcto a la hora de actuar frente a las distintas situaciones que presenten los tutorados. En este caso, la adopción de un modelo de tutoría permitirá potencializar el desarrollo de cada estudiante de acuerdo con sus necesidades; es por ello por lo que a lo largo de este apartado se abordarán los distintos modelos de tutoría en los que recae esta práctica. Es importante aclarar que se retoman los modelos más populares ya que estos, también van en función del contexto en el que se emplea el acompañamiento tutorial.

El propósito principal de un modelo tutorial debe ser la aportación de mejoras en el proceso de formación de los estudiantes. Si bien los modelos usados durante la acción tutorial pueden variar de acuerdo con las características de la Institución de Educación Superior en donde se implementa o bien, de las necesidades de cada estudiante; el objetivo

de optar por un modelo que guíe la acción tutorial debe radicar en elegir aquel que estratégicamente cubra las necesidades de cada tutorado. Es decir, se debe optar por aquel que más convenga en el acompañamiento del estudiante. Rodríguez (2004), indica que dicha atención se puede concentrar en modelos integrales que contemplan tres niveles de intervención tutorial, los cuales clasifica de la siguiente manera:

Tutoría de materia: que se ocupa de orientar al estudiante sobre temas relativos a los contenidos disciplinares que el profesor expone o presenta en clase, o sobre temas relativos a trabajos relacionados con la materia.

Tutoría de carrera o de itinerario académico: se refiere a un seguimiento del estudiante a lo largo de los estudios universitarios, en cuestiones generales relativas a los itinerarios curriculares, a la adaptación a la vida universitaria, a la mejora del rendimiento o a las salidas profesionales.

Tutoría de asesoramiento personal: que corresponde a una tutoría especializada para el tratamiento o la intervención ante determinadas circunstancias personales de algunos estudiantes y que es responsabilidad de profesores expertos en la intervención psicopedagógica, o bien consiste en el uso de servicios especializados de la propia universidad a través de la derivación que pueda hacer el tutor académico o el tutor de carrera. (p. 29)

Como ha sido posible apreciar en la clasificación presentada por Rodríguez (2004), los modelos integrales de tutoría son distintos ya que en cada uno de acuerdo con su nivel se atienden distintas problemáticas; sin embargo, todos tienen un común propósito: favorecer al estudiante por medio de la atención a los diversos obstáculos que puedan presentarse durante su tránsito por la universidad.

Como se mencionó al inicio de este apartado, los modelos usados en esta labor pueden tener una interpretación diferente según el autor o autores que los presenten.

Arbizu *et al.* (2005) presentaron tres modelos en los que indican recae la acción tutorial; dichos modelos fueron clasificados de la siguiente manera:

- Modelo de tutoría integral. Este modelo se considera el más completo ya que atiende las dimensiones académica, profesional y personal del alumno de un modo global; de esta manera, se impulsa el desarrollo integral del alumno, en sus facetas: intelectual, afectiva y profesional.
- Modelo de tutoría entre iguales o *peer-tutoring*. Este modelo ofrece tutoría de un estudiante a otro; es decir, la tutoría entre iguales es la ayuda prestada y desarrollada por un estudiante de un grado más elevado a otro estudiante de un grado menor. Generalmente ofrece orientación en el ámbito de los aprendizajes y de la incorporación en la vida universitaria a lo largo de un curso académico.
- Modelo de tutoría académica. Se define como tutoría académica la intervención formativa dirigida al seguimiento académico de los estudiantes; es decir se entiende como una actividad docente de orientación y asesoramiento al estudiante en cada una de las asignaturas.

En estos tres modelos al igual que en los expuestos por Rodríguez (2004), es posible apreciar que sigue siendo el estudiantado el centro de atención en la tutoría. No obstante, Arbizu *et al.* (2005) integran un modelo distinto a los retomados anteriormente; el cual, es denominado tutoría entre iguales o *peer-tutoring*, cuya atención es brindada de un alumno a otro. Si bien Rodríguez no especifica en todas las intervenciones el agente que brinda la atención, Arbizu *et al.* sí lo hacen; lo cual brinda una visión más moderna y completa de la tutoría al permitir distintos intermediarios en la acción tutorial de acuerdo con las necesidades sin perder el propósito principal de la misma, el apoyo al estudiante.

Otro autor que también realiza una clasificación acerca de los modelos que se puedan llegar a implementar en la acción tutorial es Sanz (2008) quien concentra de manera general la actividad tutorial dentro de tres modelos:

- Modelo académico. Ligado a la tradición alemana y centroeuropea. Está enfocado principalmente en el aprendizaje del estudiantado por lo cual el tutor tiene una participación que se restringe a los aspectos académicos.
- Modelo de desarrollo personal. Vinculado a la tradición anglosajona. En este, la universidad presta atención al bienestar y desarrollo personal de los estudiantes por medio de la orientación personal, académica y profesional.

- Visión profesionalizadora de la universidad. Este modelo está estrechamente relacionado con la capacitación profesional del alumnado y su inserción en el campo laboral.

Los modelos de tutoría anteriormente descritos centran completamente su atención en el tutorado ya que, aunque cada uno de ellos abarca diferentes aspectos o se implementa de distinta manera, la intención final de los mismos es favorecer el desarrollo y facilitar el tránsito por la universidad de los estudiantes.

La elección de un modelo no depende de qué tan completo sea este o de cuál sea más agradable para el tutor, sino del que estratégicamente sea viable de aplicar y que mejor se adecue a las circunstancias y necesidades de los tutorados. Particularmente en las Instituciones de Educación Superior de nuestro país, se hace necesaria la implementación de un modelo que contemple la diversidad de los estudiantes de nuestras universidades, ya que, como se abordó en el apartado 1.2, las principales problemáticas presentadas por los estudiantes de IES son diversas. Por tal motivo, en muchas ocasiones los tutores optan por una combinación de distintos modelos a modo de cubrir de manera eficaz las necesidades de los universitarios.

Hablar de solo un modelo que específicamente se use dentro de la acción tutorial en cualquiera de sus niveles puede resultar una tarea inadecuada ya que la mayoría de estos, sin importar su ejecución tienen como objetivo apoyar, orientar, guiar, asesorar, acompañar, ayudar, etc., a los estudiantes que así lo requieran; de manera que resulta necesario que los tutores conozcan y sean capaces de implementar dichos modelos.

En el siguiente apartado nos aproximamos a uno de los actores principales de este ejercicio, el tutor; esto con la intención de conocer las características y las funciones principales de los mismos.

2.4 El papel del tutor.

Al igual que la práctica tutorial, tanto la figura del tutor como la del tutorado han estado presente a lo largo de la historia y son parte fundamental para llevar a cabo dicha actividad. A lo largo de este capítulo se presentan las características y funciones que el tutor

desempeña dentro de esta labor. Es importante mencionar que estas tareas pueden resultar innumerables, así mismo, pueden variar de acuerdo con el contexto en el que se implementa la acción tutorial; por tal motivo, se retoman las que se consideran más usuales en dicha práctica.

Como se ha mencionado anteriormente, la tutoría se ha ido definiendo y redefiniendo a lo largo de los años, lo mismo ha sucedido con la figura del tutor; sin embargo, dicho sujeto siempre ha girado en torno al apoyo y orientación del tutorado. De acuerdo con García (2008) el término tutor, proveniente del latín *tutor* y varían sus significados; dentro de estos se mencionan los siguientes “mirar por, representar a, tener bajo protección a alguien, defender, velar por, tener encomendado y bajo la propia responsabilidad a otra persona, etc.” (p. 22). En otras palabras, es posible inferir que desde su etimología la labor del tutor radica en tener bajo su cargo a otro individuo.

Centrándonos en el ámbito educativo, el tutor es quien tiene a su cargo a un estudiante o a un grupo reducido de los mismos. De acuerdo con Santiago (2012), el significado del concepto tutor, dentro de este medio, “hace referencia a la relación formativa entre una persona y un individuo o un grupo que, fuera del contexto de la clase, tiene por objetivo brindar al estudiante apoyo y ayuda personalizada y permanente para facilitar el acceso al aprendizaje” (p. 76). Es decir, el tutor funge como guía y apoyo para el tutorado durante su estancia en la institución educativa; esto con la intención de brindar las herramientas necesarias no solo para el logro de los objetivos de los estudiantes dentro del ámbito educativo, sino también en el plano personal.

Hoy en día, la tarea del tutor es de suma importancia no solo en el acompañamiento del estudiante sino también para elevar la calidad educativa en todos los niveles donde la tutoría tiene lugar; de acuerdo con Obaya y Vargas (2014) la labor del tutor

Debe plantearse como un instrumento de ayuda ofrecida al estudiante, fundamentalmente en el plano académico y en el profesional; debe caracterizarse por objetivos claros, debidamente programados, y que han de estar coordinados con la programación docente del profesor, ya que la docencia y la tutoría son funciones interdependientes que confluyen en el aprendizaje del estudiante (p. 478).

En otras palabras, el tutor es considerado un intermediario facilitador de estrategias que benefician la enseñanza-aprendizaje del estudiante. Es también un agente motivador, y mediador entre el profesorado, la institución y el estudiante; esto, con la intención de lograr un profesional y al mismo tiempo una persona con las competencias suficientes para desarrollarse e integrarse en la sociedad y contribuir profesionalmente a la misma.

Si bien el acompañamiento tutorial implementado con los estudiantes depende de varios factores como las necesidades de los mismos o bien, los propósitos de las instituciones educativas, de manera general los tutores “tienen cuatro funciones principales, las cuales son crear un ambiente de aprendizaje solidario, gestionar un proceso de aprendizaje individual, propiciar el desarrollo del empoderamiento de los atributos profesionales y lograr una mejora en las habilidades profesionales” (Ruiz, 2018, p. 119). Es decir, sin importar el contexto en el que se implemente la acción tutorial, algunas de las tareas principales del tutor son mejorar el rendimiento académico de los estudiantes, promover hábitos de estudio, orientar respecto a problemas escolares, así como aportar posibles soluciones a problemas de índole personal o social.

Por su parte Gallego (2006) indica que las funciones de la acción tutorial dentro del nivel superior pueden dividirse de acuerdo al momento en el que el estudiante se encuentre. Es decir, durante los primeros semestres la tutoría se centra en facilitar la transición e integración a la universidad; en un segundo momento el tutor ayuda a los estudiantes orientándolos sobre posibles salidas profesionales según sus aprendizajes adquiridos. Por último, el tercer momento nos habla sobre la supervisión y facilitación de la metodología de investigación. Es decir, la tutoría tiene lugar desde el primer momento en que el estudiante pisa la universidad y hasta el momento en el que empieza a encaminar su vida laboral.

Como se ha mencionado a lo largo de este apartado, la implementación de la práctica tutorial depende en gran medida tanto de las necesidades de cada estudiante como de los propósitos que persigue la IES. No obstante, para que el tutor pueda llevar a cabo la acción tutorial de manera efectiva es indispensable que este, cumpla con ciertas características y tareas esenciales que le permitan llevar a cabo y sobre todo de manera efectiva el acompañamiento tutorial tanto para el estudiante como para la institución ya que un tutor

eficiente dentro de esta labor siempre brindará mejores resultados durante el acompañamiento al estudiante lo cual, a su vez, también se verá reflejado a nivel institución.

De acuerdo con Riart (2006) las principales cualidades del tutor radican en la madurez y la estabilidad personal. Es indispensable que el docente a cargo de esta labor sepa separar su labor tutorial de su vida personal. Así mismo indica que un tutor debe ser empático, contar con un lenguaje tajante y mostrar una actitud positiva, es decir, el docente a cargo de esta labor debe comprender los sentimientos y las emociones de sus tutorados; debe ser capaz de mediar los conflictos y saber comunicarse. Por último y no menos importante, debe contar con campos de formación ineludibles; es decir manejar aspectos psicopedagógicos que sean de ayuda para los alumnos, así como conocer el currículum para poder orientar a los estudiantes de acuerdo con sus necesidades.

Por su parte, Ruiz (2018) menciona que el docente tutor debe verse motivado por llevar a cabo esta práctica, además requiere de disciplina y autorregulación, así como claridad en los objetivos que se buscan al tutorear a cada estudiante. Es decir, el profesor que asume la responsabilidad como tutor debe encontrar un equilibrio entre ambas prácticas (profesor/tutor) esto, con la intención de que el acompañamiento brindado sea benéfico por el estudiante. De igual manera es necesario que los docentes tutores posean conocimientos amplios respecto a la institución educativa y los planes de estudio; esto con el propósito de difundir y al mismo tiempo aprovechar de manera efectiva todos los servicios que ofrecen las instituciones de educación y que pueden ser de utilidad para el estudiante.

Otro autor que retoma las funciones y características que debe tener el tutor para llevar a cabo la acción tutorial, es Porter (2006) quien de manera resumida menciona ocho aspectos que los docentes deben poseer para llevar a cabo de manera efectiva dicha tarea; estas indican que:

- La noción de tutoría está vinculada al proceso de desarrollo personal - Un tutor no desempeña el papel de un amigo ni de un maestro.
- Los tutores siempre actúan como compañeros durante la transición de un joven.
- Los tutores van más allá de simplemente ingresar, intervenir y luego marcharse en la vida de alguien.

- Un tutor es una persona capaz de escuchar con empatía.
- Brinda respaldo y apoyo.
- Plantea desafíos para estimular el crecimiento.
- Ofrece una perspectiva para orientar.

Es decir, para Porter, el tutor debe poseer una experiencia mayor que el tutorado, esto con la intención de que el estudiante sienta que quien lo tutorea parece conocer cosas de la vida que él necesita aprender; por este motivo, no puede ser visto como un igual. Además de ello, el tutor debe tener la capacidad de saber escuchar a su tutorado, así como la capacidad de motivarlo a crecer escolar y personalmente.

Como se mencionó al inicio del apartado, hablar tanto de las funciones como de las características que deben poseer los tutores para llevar a cabo dicha tarea puede resultar una labor exhaustiva, ya que, si bien hay características que son propias de la acción tutorial como saber escuchar y orientar a los tutorados, también es posible que las instituciones educativas soliciten ciertas tareas a sus tutores con la finalidad de cumplir los objetivos de la misma institución. Sin embargo, es indispensable que los docentes que asumen este rol encuentren un equilibrio adecuado entre ambos quehaceres, con la intención de que la intervención con el estudiante sea eficiente y realmente pueda ayudarlo a superar las adversidades que se le puedan presentar en el camino.

Llevar a cabo esta labor no es tarea sencilla; sin embargo, si se encuentra un equilibrio adecuado puede resultar gratificante no solo para el profesor sino también, para el estudiante que recibe el apoyo.

A lo largo del siguiente capítulo se retoma el papel de la acción tutorial dentro del sistema de educación superior.

Capítulo 3. Tutoría en la Universidad Pedagógica Nacional

A lo largo de este capítulo se hará hincapié en dos aspectos que se consideran esenciales para el presente trabajo. Por una parte, se retoma el papel que juega la tutoría dentro del sistema de educación superior describiendo principalmente la importancia de esta actividad como estrategia de apoyo para el estudiante en dicho nivel; por la otra, se expone esta labor dentro de nuestro escenario de investigación, la UPN.

Con el paso de los años, tanto el proceso de enseñanza-aprendizaje como los actores involucrados en el mismo (institución-docente-estudiante) han ido resignificando; esto, debido a que las demandas educativas que tiene la sociedad actual son distintas a las que se atendían anteriormente. Hoy en día el sujeto en el que principalmente se centra la atención es el estudiante; por tal motivo, a lo largo de la última década se han generado diversas estrategias que coadyuven al aprendizaje y el desarrollo de este.

Si bien son numerosos los planes, programas y estrategias que a lo largo de los años se han implementado a favor de la mejora educativa, el apoyo a los estudiantes durante su trayectoria académica, es fundamental si, además de aumentar la retención y mejorar el rendimiento académico, busca que estos obtengan una formación integral durante sus estudios. Por tal motivo, tanto las instituciones de Educación Superior como otras instancias encargadas y preocupadas por el desarrollo de la educación se han visto en la necesidad de articular programas que faciliten no solo la inserción de los estudiantes, sino también incrementen la calidad educativa.

En nuestro país la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), impulsa a las Instituciones de Educación Superior (IES), particularmente a las de carácter público, para que pongan en marcha sistemas de tutoría, por medio de los cuales, los alumnos cuenten a lo largo de toda su formación con el consejo y el apoyo de un profesor debidamente preparado (García, 2010, p. 34).

Es decir, uno de los objetivos que persigue la ANUIES es plantear a la tutoría como un instrumento de ayuda para el estudiante, la cual debe ser impartida por profesores calificados para desempeñar dicha labor. Al mismo tiempo, se pretende que este servicio aporte avances significativos para la mejora educativa.

De acuerdo con Obaya y Vargas (2014), la principal necesidad de brindar tutoría a los alumnos de educación superior "se sustenta en el beneficio que obtienen al considerar diversos factores socioeconómicos, culturales y psicopedagógicos que impactan en su proceso formativo" (p. 479). Es decir, por medio de este acompañamiento se busca hacer consciente al estudiante de todas las circunstancias que se ven involucrados y que pueden beneficiar o perjudicar su trayectoria académica. Aunado a esto, se suma la ventaja que esta actividad ofrece tanto a docentes como directivos, ya que, por medio de la tutoría, se obtiene información sobre de las metas alcanzadas y los problemas existentes dentro de las IES; esto, con la finalidad de encontrar soluciones pertinentes a dichas problemáticas.

De esta forma, el acompañamiento de tutoría "no sólo constituye un apoyo para la formación de los estudiantes, a partir de la expresión de sus inquietudes, necesidades y expectativas tanto personales como académicas sino también para las instituciones" (Obaya

y Vargas, 2014, p. 480), ya que por medio de dicha práctica también es posible evaluar diversas situaciones por las que atraviesan las universidades.

Como se ha retomado a lo largo de este escrito, la tutoría es un proceso que aplica para diferentes grados educativos y ha estado presente en distintas épocas y espacios educativos. Si bien, los objetivos, el desarrollo y los métodos implementados cambian de acuerdo al nivel escolar en el que se imparte la acción tutorial, específicamente hablando del nivel superior, escenario de nuestro interés, Lobato y Guerra (2016) mencionan que esta “se configura como un proceso estructurado técnicamente, con el fin de ofrecer a los estudiantes la información y la formación necesarias para el desarrollo de su carrera y de facilitar su inserción en la sociedad como ciudadanos y profesionales activos” (p. 384). Es decir, la tutoría se significa como una función de apoyo que se brinda a lo largo de la trayectoria escolar del universitario, con la finalidad de gestionar un proyecto a nivel académico y personal que pueda tener un impacto positivo en su futura vida profesional.

Hablar de las funciones de la tutoría en general, así como de las desempeñadas por el tutor dentro del nivel superior puede llegar a ser un tema sumamente extenso; pues estas son numerosas y como se ha mencionado con anterioridad, pueden variar de acuerdo con el contexto ya que generalmente, se ofrecen según las necesidades de cada institución o bien de cada estudiante. Gairín (2008), como se citó en Muñoz y Gairín (2013), se señala que:

Las acciones de orientación y tutoría durante los estudios universitarios deberían dirigirse a promover la exploración de los intereses de los estudiantes, motivar, ofrecer apoyo académico para las distintas asignaturas, mejorar los métodos de aprendizaje y las técnicas de estudio, asesorar sobre temas concretos, orientar en situaciones especiales, etc. (p. 174).

Es decir, se trata de poner en práctica acciones que coadyuven al rendimiento académico de los estudiantes; en otras palabras, se busca promover el desarrollo de habilidades que permitan hacer consciente al estudiante acerca de sus procesos de aprendizaje y de sus dificultades. Por medio del acompañamiento tutoría se pretende que el universitario asuma y aprenda a dirigir su aprendizaje a lo largo de su vida.

Continuando con la idea de favorecer el trayecto escolar del estudiante universitario por medio de la tutoría Martínez *et al.* (2016) mencionan que:

En la realidad universitaria actual, la tutoría debe entenderse con una finalidad muy concreta, la de facilitar al alumnado todas las herramientas y ayudas necesarias para que puedan cubrir con éxito sus metas personales, académicas y profesionales, a través de la personalización e individualización de los procesos de enseñanzaaprendizaje, concibiéndolo como un proceso de acompañamiento a lo largo de su tránsito por la universidad. (p. 82)

Es decir, una vez más se sitúa la tutoría como un elemento de calidad capaz de enriquecer la formación de los estudiantes mediante la potencialización del desarrollo integral del mismo; al hablar de un desarrollo integral se hace referencia no solo al crecimiento académico sino también al personal y profesional.

Continuando con el desarrollo integral del estudiante, autores como Narro y Arredondo (2013) también refieren a una educación integral; respecto a esto indican que:

Más allá de la tradicional asesoría para elaborar tesis o trabajos para la titulación, la tutoría debe estar centrada en la persona de los jóvenes estudiantes, asumiendo que no son solamente estudiantes y que la formación va más allá de la adquisición de conocimientos disciplinarios o profesionales. En ese sentido, tanto en la perspectiva de la institución como de los profesores, las labores de tutoría deben atender a los jóvenes de manera amplia, cabal y no parcelada. Ésta podría ser una forma de entender la reiterada formulación discursiva de la educación integral. (p. 136)

Es decir, la tutoría planificada adecuadamente e incorporando un seguimiento constante, pueden ser esencial no sólo para facilitar la integración y permanencia del estudiante en la IES mediante la detección e intervención oportuna en los problemas que puedan surgir durante el trayecto académico; sino también, puede fungir como complemento para brindar una educación de calidad. Según López y Medina (2018) por medio de esta práctica también es posible detectar alumnos con perfiles de investigador, así como descubrir aquellos que habitan en espacios complejos que pueden derivar en deserción escolar u otras prácticas que afectan el rendimiento académico.

Como se ha mencionado a lo largo este apartado los beneficios de implementar la acción tutorial durante la etapa universitaria son múltiples pues estos pueden ir desde lo académico hasta lo personal; sin embargo, el favorecimiento que esta práctica aporta al ser implementada en la educación superior va más allá de solo apoyar al estudiantado puesto que también brinda información que ayuda a conocer las áreas de oportunidad en las que deben trabajar las Instituciones de Educación Superior.

3.1 Programa institucional de tutorías UPN

En este apartado se analizará el programa institucional de tutoría de la UPN; esto con la intención de ofrecer un panorama sobre cómo se lleva a cabo la acción tutorial en dicha institución.

Como se ha venido puntualizando a lo largo de este trabajo, la tutoría es considerada el medio por el cual se puede y se busca influir de manera positiva en el trayecto académico del estudiante; por de ello, son diversas las instituciones que impulsan su desarrollo en aras de otorgar una educación de calidad. Una de ellas es la UPN ya que esta y como anteriormente ya se ha mencionado, cuenta con el Programa Institucional de Tutorías (PIT); el cual pretende:

Ser un instrumento que dirija, coordine y evalúe las acciones tutoriales encaminadas a favorecer un mejor rendimiento académico de nuestros estudiantes y la conclusión oportuna de sus estudios, mediante la detección oportuna de las diferentes necesidades a las que se enfrentan durante su trayectoria escolar (UPN, 2014, p.1) Al igual que otras instituciones la UPN por medio de su programa de tutoría busca brindar acompañamiento a sus estudiantes por medio de la atención a sus necesidades.

Los antecedentes que guían la creación del PIT dentro de la UPN se encuentran principalmente en la propuesta generada por la ANUIES en el año 2000; esto como una “alternativa para tratar y prevenir problemas de deserción, reprobación, rezago escolar y baja eficiencia terminal al facilitar la adaptación del estudiante al ambiente escolar y

mejorar sus capacidades de estudio y trabajo, aumentando la probabilidad de éxito en sus estudios” (UPN, 2014, p.5). Es decir, por medio del Programa Institucional de Tutorías, la UPN pretende atender las principales problemáticas que aquejan a su población, todo esto con la intención de que sus estudiantes alcancen el éxito escolar.

Respecto a su creación, en el año 2003 es presentado por primera vez el Programa Institucional de Tutorías de la UPN, unidad Ajusco; esto como respuesta a las demandas expuestas en el Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) en el cual ya se contemplaba la creación de un PIT. En el año 2007 diversos académicos de dicha institución presentaron una propuesta para el PIT, producto del trabajo colaborativo entre académicos miembros de la Comisión Institucional del Programa de Tutoría. Sin embargo, es hasta el año 2008 que derivado de dicha labor “se presenta un documento para la construcción del marco normativo institucional a partir del diagnóstico de la situación rescatando gran parte de las aportaciones retomadas de la ANUIES en su propuesta de tutoría y el Programa Institucional de Tutorías 2007” (UPN, 2014, p.5).

Actualmente el Programa Institucional de Tutoría se sustenta en los documentos Procedimiento General de la Tutoría, publicado en el año 2010, y en los Lineamientos Generales para la realización de Prácticas Profesionales, Prestación de Servicio Social y Tutoría de la UPN, unidad Ajusco. Es importante mencionar que, para la operación del PIT, la UPN creó en 2007 el Centro de Atención a Estudiantes (CAE), el cual está encargado de atender a la población estudiantil de la institución.

Si tomamos en cuenta que el modelo educativo de la UPN busca que “los procesos de enseñanza y aprendizaje se orienten con un sentido integral al desarrollo de la capacidad de los alumnos para aprender a aprender, aprender a ser, aprender a hacer y aprender a convivir” (UPN, 2014, p.6). Además de combatir las principales problemáticas que atañen a los estudiantes del nivel superior, como son el rezago educativo, la deserción escolar y la titulación, es posible entender que la fundamentación del PIT se centre en atender dichas problemáticas promoviendo el diálogo y las interacciones entre profesores y estudiantes mediante la acción tutorial; esto con la intención de fomentar el desarrollo de los procesos de enseñanza aprendizaje.

Respecto a la concepción de la tutoría en la UPN, se define como:

Una práctica institucional de acompañamiento a los estudiantes durante su formación universitaria, transversal a todos los programas educativos de licenciatura. Esta práctica se realiza por académicos interesados en apoyar los procesos de aprendizaje de los alumnos como una modalidad docente, en beneficio del desarrollo y fortalecimiento de habilidades o competencias de tipo académico y personal, vinculadas a la formación profesional en el campo de la educación (UPN, 2014, p.9).

Es decir, la tutoría, es considerada un modelo programático institucional en donde se toman en cuenta el diagnóstico psicopedagógico, la intervención directa, la educación preventiva y los planes de acción.

Además de ello, por medio de esta práctica, se pretende ayudar al estudiante a través de todos los medios institucionales sin violentar la particularidad del estudiante; se busca contribuir en aspectos de índole académico, emocional y actitudinal. Mediante la acción tutorial se brinda seguimiento a la trayectoria escolar del estudiante.

Llegando a este punto, es importante mencionar que el PIT, reconoce las diferentes áreas de acción tutorial de la UPN de la siguiente manera. En primer lugar, se aborda el desarrollo humano, en esta área se busca que el estudiante logre el conocimiento de sí mismo. En segundo lugar se encuentran los procesos de enseñanza aprendizaje, este campo aborda las estrategias de aprendizaje y estudio que favorezcan el desarrollo académico del estudiante; posteriormente se encuentran los proyectos de vida en donde se pretende hacer consciente al estudiante respecto a su desarrollo personal y profesional. Por último, la detección de necesidades educativas especiales: dentro de este rubro, la canalización con distintas áreas de la universidad, según las necesidades del estudiante, es la principal respuesta a las necesidades.

Derivado de lo anterior, el objetivo general del Programa Institucional de Tutorías radica en “colaborar en el desarrollo integral del estudiante universitario a través del acompañamiento transversal a todos los programas educativos de licenciatura” (UPN, 2014, p.9). Como todo programa también cuenta con objetivos específicos los cuales se resumen de la siguiente manera: respecto al estudiante se busca que este conozca los servicios y programas que ofrece la institución, hacerlo sentir parte de la comunidad,

apoyarlo en el desarrollo de sus habilidades y estrategias a fin de mejorar su desempeño académico así como fortalecer su desarrollo personal y profesional. Respecto a la institución se busca: abatir los índices de reprobación y rezago escolar, disminuir la tasa de abandono y mejorar la eficiencia terminal.

Así mismo, el PIT (UPN, 2014) cuenta con tres fases de intervención; esto con la intención de adaptarse a los cambios y necesidades de los estudiantes durante las distintas etapas de formación. Dichas fases se dividen de la siguiente manera:

- La primera de ellas está destinada a atender el proceso de inserción de los estudiantes a la vida universitaria; este se brinda durante los tres primeros semestres de formación.
- La segunda fase tiene como propósito apoyar a los estudiantes en la toma de decisiones involucradas en su proceso de formación; se otorga del cuarto al sexto semestre.
- La tercera y última fase del programa se ofrece durante los últimos dos semestres de la licenciatura y tiene como propósito brindar apoyo y orientación a los estudiantes durante la realización del servicio social y las diversas opciones de titulación.

Además de las fases anteriormente mencionadas, en el programa institucional de tutorías de la UPN (2014), también es posible encontrar los distintos tipos de acción tutorial que se ofrecen a los estudiantes. Estos son dos y los resumiré de la siguiente manera en función del PIT:

- Tutoría individual

Este tipo de acompañamiento se enfoca en hacer frente a las problemáticas de rezago y abandono escolar presentadas por los estudiantes. Tiene como propósito lograr un acercamiento directo, personalizado e integral que permita a los estudiantes alcanzar el éxito académico, ya que se otorga atención personalizada y el número de tutorados atendidos por un tutor es reducido. Asimismo, el desarrollo de esta actividad está guiado por un plan de acción tutorial elaborado por tutores y tutorados; de igual manera, dentro de

dicho plan se acuerdan el número de horas, los días de trabajo, los espacios y otros aspectos que acompañarán la tutoría.

Dentro de este acompañamiento se ubican dos modalidades mediante las cuales se lleva a cabo el acompañamiento. Una de ellas es la tutoría por parte de académicos; en la cual se busca responder a las necesidades de los estudiantes de manera personal por medio del desarrollo de fortalezas académicas, emocionales y actitudinales.

La otra modalidad mediante la cual se opera la tutoría individual es la tutoría de pares; esta atención surge de la necesidad de brindar orientación a los nuevos estudiantes que se integran a la vida universitaria y es otorgado por estudiantes que ya han cubierto el 70% de los créditos de su licenciatura y que manejan un promedio mínimo de ocho.

- Tutoría grupal

Este tipo de acompañamiento es brindado por un tutor a un grupo de estudiantes con necesidades e intereses en común con el propósito de que los estudiantes puedan crear una atmósfera de confianza, respeto y compromiso que favorezca su desempeño académico. Se lleva a cabo en dos momentos específicos a lo largo del ciclo escolar; el primero de ellos es durante los periodos inter semestrales en los cuales se imparte por medio de los cursos complementarios a la formación profesional. El segundo momento son las semanas previas a los periodos de exámenes extraordinarios a través de las asesorías para asignaturas con alto índice de repoblación.

Como se ha revisado hasta el momento, el Programa Institucional de Tutorías busca dar respuesta a las necesidades de los estudiantes por medio de una atención personalizada a los estudiantes ya sea de manera individual o grupal; con ello, busca colaborar en su desarrollo académico, personal y profesional, así mismo, por medios de este programa se pretende mejorar la eficiencia terminal, disminuir los índices de reprobación, rezago así como la tasa de abandono.

Hasta el momento se han abordado los elementos teóricos más relevantes al tema de estudio, siendo estos: la conceptualización de tutoría, así como del nivel superior. Se presentaron los puntos más relevantes del Programa Institucional de Tutorías de la UPN.

En la segunda parte del trabajo se presentará el método usado para llevar a cabo esta investigación. Asimismo, se presenta el proceso para la recolección de los testimonios; como se ha mencionado previamente, entendemos por testimonio al relato que hace un individuo respecto a una realidad que ha presenciado. En este caso, los testimonios se enfocan en el acompañamiento tutorial recibido por los estudiantes durante su formación académica.

Capítulo 4. Método

A lo largo de este apartado se describe el método usado para llevar a cabo la obtención de la información necesaria para conocer los testimonios de los estudiantes respecto al acompañamiento tutorial recibido durante su trayectoria académica. En este capítulo se expone el planteamiento del problema, la justificación y objetivos de esta investigación, así como el tipo de estudio. También se presenta una breve descripción de los participantes, el contexto y el instrumento de investigación utilizado. Por último, se describe el trabajo de campo realizado y el análisis, de la información, a partir de las categorías formuladas.

En los últimos años la tutoría ha ganado protagonismo dentro del sistema de educación superior como un instrumento de apoyo para el estudiante. Esta actividad se encuentra estrechamente relacionada con la orientación educativa ya que se considera una ramificación de esta; de igual manera, es considerada una actividad inherente al quehacer docente. Esencialmente, la tutoría consiste en brindar acompañamiento principalmente de índole académico al estudiante, con la intención de mejorar su rendimiento escolar; de ahí, la importancia de valorar qué tan relevante resulta esta práctica.

Son múltiples las investigaciones que, por medio de distintos estudios, enmarcan la importancia de la tutoría dentro del nivel superior. Al realizar una breve revisión de la literatura para efectos de este trabajo, fue posible percatarse que los métodos de investigación usados para evaluar esta actividad van desde los enfoques cuantitativos hasta los cualitativos. El análisis de estos estudios se abordará a mayor profundidad más adelante.

Asimismo, se encontró que dichos estudios han sido realizados desde la opinión de los estudiantes o bien, de los mismos docentes que fungen como tutores.

Entre los autores que se han dedicado al estudio de la tutoría en las IES en México, podemos mencionar a Alarcón y Fernández (2008), García (2010), Gómez (2010), Rubio y Martínez (2012). Obaya y Vargas (2014) y Ángulo (2021). Dichos autores por medio de sus investigaciones han llegado a distintas conclusiones acerca del acompañamiento tutorial. Sin embargo, coinciden en que llevar a cabo la acción tutorial representa un desafío que demanda compromiso por parte de todos los actores involucrados. Asimismo, se indica que para que un programa de tutorías sea funcional y brinde una formación integral para el estudiante debe ser estructurado desde sus necesidades. De igual manera se coincide en que los programas de tutoría deben ser evaluados con la finalidad de conocer sus alcances y proponer mejoras a los mismo.

Dado que los estudios considerados para llevar a cabo la reflexión sobre la relevancia de llevar a cabo esta investigación indican que es importante tomar en cuenta la percepción de los estudiantes, es que se considera esencial que sean sus voces las que expresen el valor que estos le dan al acompañamiento tutorial durante su formación académica y si es que esta, tiene algún impacto para los mismo. Al escuchar sus vivencias podrán localizarse áreas de oportunidad que ayuden a mejorar el acompañamiento tutorial dentro de la UPN.

4.1 Planteamiento del problema

La educación superior en nuestro país atraviesa por una etapa de importantes transformaciones, Tuirán (2011) afirma:

La educación superior en México comenzó a adentrarse en el siglo XXI bajo el signo de profundos cambios. La matrícula y la cobertura crecen, se ha consolidado una amplia oferta educativa, la vida académica de las instituciones profundiza su profesionalización, al tiempo en que la calidad de la educación se afirma como una aspiración y un valor ampliamente compartido. (p. 1)

Al ampliarse la matrícula escolar también se incrementan las problemáticas dentro de las Instituciones de Educación Superior ya que ahora, no solo se trata de formar a los futuros profesionales sino también, de atender las distintas necesidades que puedan presentar durante su trayecto académico. Problemas de rezago, deserción y eficiencia terminal, son algunos de los obstáculos que comúnmente deben enfrentar tanto los estudiantes como las IES.

Tan solo en la Ciudad de México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) reportó una tasa de abandono en el nivel superior del 3.6% en el ciclo 2010-2011; para el ciclo 2015-2016 la tasa de abandono reportada fue del 3.7%; mientras que para el ciclo 2019-2020 la tasa de abandono fue del 7%. Los números anteriormente ilustran la manera en que aumenta la deserción escolar a nivel universitario; lo cual, resulta preocupante ya que si bien entre los ciclos 2010-2011 y 2015-2016 el incremento registrado fue del 0.1%, para el ciclo 2019-2020 el crecimiento reportado se eleva hasta un 3.3%. Es decir, cada vez son más los estudiantes que por diversas razones, como bien podría ser la falta de vinculación a la institución o a los docentes de la misma, el incumplimiento de las expectativas del estudiante en cuanto al programa de estudios elegido, problemas económicos, laborales o familiares, la poca orientación dentro de la intuición, entre otros, deciden o se ven en la necesidad de abandonar sus estudios.

Atender los problemas existentes en las IES y en particular de la UPN, es esencial no solo para disminuir los elevados índices de deserción y rezago escolar, sino también, para mejorar la eficiencia terminal.

Cabe resaltar que a efectos de este trabajo se entiende por deserción el “abandono prematuro de un programa de estudios antes de alcanzar el título o grado, y comprende un tiempo suficientemente largo como para descartar la posibilidad de que el estudiante se reincorpore” (Himmel, 2002, p. 94). El rezago escolar hace referencia al retraso de materias inscritas o cursadas durante la carrera y, la eficiencia terminal como el número de estudiantes que concluyen un nivel educativo de manera regular durante el tiempo establecido.

Si bien las circunstancias por las cuales los estudiantes universitarios no finalizan sus estudios son diversas; de acuerdo con Medina y Gaytán (2020), quienes tras analizar la

literatura científica derivada de distintos procesos de investigación que han apoyado el estudio de la deserción escolar, concluyeron que los principales aspectos que inciden en ella se concentran en tres categorías: “1) primeras experiencias en la universidad y elección de carrera, 2) las prácticas docentes y los programas académicos y, 3) la situación socioeconómica” (p. 105).

De las categorías enunciadas en el párrafo anterior, es posible identificar algunas de ellas en la población estudiantil de la UPN. Hablando desde la experiencia de algunos compañeros de generación y como egresada de la licenciatura en psicología educativa; se sabe que, en ocasiones, el abandono de dicha carrera se debe a que el plan de estudios no abarca aspectos clínicos que algunos estudiantes esperaban fueran abordados por el simple hecho de ser una rama de la psicología. Es decir, tanto la elección de carrera como el desconocimiento al mapa curricular de la misma hacen que esta resulte no ser la opción deseada por los estudiantes y deciden abandonar los estudios.

Del mismo modo, la situación económica de los estudiantes también es otro de los factores que contribuyen en la deserción y el rezago en la UPN, ya que si bien, se cuenta con becas y diversos apoyos para el estudiantado, en ocasiones no se les da la difusión necesaria o por el contrario, en repetidas ocasiones, los estudiantes no cubren los requisitos necesarios para el acceso a dichos apoyos; un ejemplo de esto, es el promedio que se mantiene al momento de solicitar la beca o el número de materias adeudadas.

Por último, otro aspecto que resulta muy común escuchar entre compañeros de la generación y que también es mencionado por Medina y Gaytán (2020) es respecto a las prácticas docentes, mismas que también influyen en el rezago escolar y abandono escolar; ya que las diferencias de índole personal o incluso profesional entre docentes y estudiantes, en ocasiones logran traspasar el salón de clases, lo que conlleva que el estudiante abandone la clase y como consecuencia no apruebe satisfactoriamente la materia, contribuyendo al rezago escolar. Por lo anterior, se considera que el correcto acompañamiento y orientación brindada por un tutor puede favorecer la incorporación y permanencia del estudiante en dicha institución favoreciendo la conclusión de los estudios.

Por otra parte, y como anteriormente se ha mencionado, la deserción escolar no es la única problemática que aqueja a las IES, ya que el rezago académico y la eficiencia

terminal son dos fenómenos también existentes y muchas veces no aislados dentro de las universidades que afectan el trayecto académico de los estudiantes; lo que en repetidas ocasiones conlleva un problema no solo para los universitarios sino también, para la economía de las universidades e incluso, el propio estado.

Específicamente, en el anuario estadístico del ciclo 2015-2016 presentado por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), respecto a la UPN se registra un total de 1,445 estudiantes de nuevo ingreso para formar parte de la generación 2015-2019 en las distintas licenciaturas escolarizadas impartidas en dicha institución: administración educativa, educación indígena, pedagogía, psicología educativa y sociología de la educación; el plan de estudios para los programas anteriormente mencionados tiene una duración regular de cuatro años. Para el año 2019, el anuario estadístico reporta 822 egresados de dicha generación, es decir, de acuerdo con las cifras presentadas, aproximadamente el 56.8% de los estudiantes que ingresaron a dicha institución no concluyeron su formación académica. Llegando a este punto resulta relevante cuestionar ¿Qué están haciendo las Instituciones de Educación Superior para disminuir la deserción, el rezago escolar y elevar la eficiencia terminal?

Con la intención de dar solución a dichas problemáticas Lobato y Guerra (2016) mencionan que:

La Asociación Nacional de Instituciones de Educación Superior (ANUIES) formuló, como uno de los programas estratégicos para el desarrollo del sistema de ES, el programa de desarrollo integral de estudiantes. Dentro de este programa, se formula la tutoría como una de las herramientas institucionales orientadas al mejoramiento de la calidad de dicho nivel formativo. Como resultado, surgen los programas institucionales de tutoría. Así, la Secretaría de Educación Pública introduce las políticas de tutoría dentro de los planes nacionales de la ES, imponiendo la obligatoriedad de la tutoría de modo particular (p. 391).

Es decir, la tutoría universitaria se conforma como un procedimiento técnicamente estructurado con el fin de ofrecer a los estudiantes la información y formación necesaria para el desarrollo de su carrera; así mismo, busca facilitar su incorporación en la sociedad como profesionales y ciudadanos activos.

Llevar a la práctica la acción tutorial en el sistema superior no ha sido tarea fácil; diversos trabajos ponen en evidencia las distintas problemáticas existentes a la hora de implementar dicha actividad. Un ejemplo de ello, es el estudio realizado por Martínez *et al.* en el año 2016, cuya finalidad principal consistió en profundizar en los significados que los estudiantes le atribuyen a la tutoría y de las acciones que esta debe ocuparse. Como resultado de dicha investigación respecto a las dificultades que se tiene al implementar la acción tutorial en las IES, se destaca el hecho de que los alumnos no perciben la tutoría como una función propia de la docencia, sino más bien, es considerada una meta por conquistar, es decir, los profesores aspiran a ser tutores por los beneficios que esto les puede otorgar más que por la ayuda que les puede proporcionar.

Otro aspecto relevante es el abordaje de las diferentes temáticas que se retoman durante las tutorías; dicho estudio resaltó que en su mayoría se resuelven dudas de índole académico; es decir,

los estudiantes centran las potencialidades de la tutoría en el ámbito académico y en aspectos tan específicos como solucionar cuestiones en relación a contenidos concretos de las distintas asignaturas, en lugar de utilizarla en un proceso a largo plazo que no sólo les permita profundizar y gestionar su conocimiento, sino que también les ayude, en el planteamiento de su proyecto profesional y de vida (Martínez *et al.*, 2016, p. 94).

En otras palabras, el acompañamiento tutorial no es considerado a la hora de buscar soluciones a problemáticas personales.

Así mismo, entre las debilidades señaladas por Martínez *et al.* (2016) se destaca el escaso desarrollo que tiene la tutoría en el centro y los horarios de tutoría establecidos por el profesorado. “Estudios como los de Lobato, Arbizu y Castillo (2004) o García Antelo (2010) señalan la incompatibilidad de horarios como uno de los problemas que dificultan el uso de la tutoría en el alumnado universitario” (p. 94); es decir, en muchas ocasiones, es difícil tanto para los profesores como para los estudiantes crear algún itinerario para recibir y/u otorgar el acompañamiento.

Por último, y no por ello menos importante, otro de los problemas hallados está estrechamente relacionado a la falta de compromiso que los estudiantes consideran que tiene el profesorado en cuestión a la tutoría. Al respecto García (2008) menciona que “el profesor universitario como tutor puede resistirse a admitir este rol o encarnarlo de mala gana si simplemente lo vive como una nueva exigencia más que le viene impuesta” (p. 42).

Derivado de las problemáticas anteriormente expuestas es que resulta importante preguntarse ¿De qué manera los testimonios de los tutorados nos ayudan a comprender si el trabajo realizado por los tutores favorece o no en su vida académica? siendo esta la pregunta que guíe esta investigación.

Para dar respuesta a la interrogante planteada, el presente trabajo propone un estudio de corte cualitativo, cuyo objetivo es conocer las experiencias de los estudiantes mediante testimonios que se obtendrán a partir de una entrevista semiestructurada; para ello se ha considerado a aquellos estudiantes que solicitaron un tutor académico en algún momento de su formación profesional. Esto, con la intención de comprender de qué forma el trabajo realizado por el tutor enriqueció la vida académica de los estudiantes. Son estas expresiones las que ayudaron a dar voz a los estudiantes y tener insumos que contribuyan a la mejora del servicio de tutoría brindado en la UPN.

4.2 Justificación.

Atender el trayecto académico del alumno resulta benéfico no solo para este sino también para la sociedad, ya que un estudiante mejor preparado se esperaría que esté mayormente capacitado para enfrentar las diversas problemáticas que se le presenten durante su práctica y vida profesional. En los últimos años la tutoría ha cobrado gran importancia dentro de las IES a la hora de aportar mejoras para elevar la calidad de la educación en dicho nivel. Autores como Narro y Arredondo (2013) señalan que:

Desde el inicio de este siglo la tutoría ha sido objeto de una revaloración; se le considera un poderoso medio del que pueden disponer las instituciones, y los propios profesores, para mejorar sensiblemente tanto la calidad como la pertinencia y la equidad del proceso educativo. (p. 133)

Es decir, con el paso de los años la tutoría ha cobrado importancia ya que por medio de esta se puede ofrecer una educación de mayor calidad a los estudiantes.

Asimismo, Lobato y Guerra (2016) mencionan que “el protagonismo que la tutoría está cobrando en las universidades iberoamericanas se debe, en gran medida, al hecho de que es una pieza clave para proporcionar una atención personalizada al estudiante y orientarlo en su desarrollo personal, académico y profesional” (p. 384). Es decir, se visualiza la tutoría como un proceso de acompañamiento proporcionado durante la formación de los estudiantes, enfocado a desarrollar hábitos de estudio y mejorar el rendimiento escolar. También, se busca cumplir de manera efectiva con los perfiles de egreso, disminuir los altos índices de rezago, deserción y aumentar la eficiencia terminal.

En el año 2008, Alarcón y Fernández, tras desarrollar un estudio de la acción tutorial en la Facultad de Filosofía y Letras de la BUAP, concluyeron a partir de la reflexión realizada sobre las experiencias, expectativas, intereses y necesidades tanto de los estudiantes como de los docentes tutores de dicha institución, que la tutoría constituye un recurso de gran valor para facilitar la adaptación del estudiante al ambiente escolar, mejorar sus habilidades de estudio y trabajo, abatir los índices de reprobación y rezago escolar, disminuir las tasas de abandono de los estudios y mejorar la eficiencia terminal al atender puntualmente los problemas específicos por medio de la acción tutorial.

Por otra parte, Obaya y Vargas (2014) con la intención de demostrar que tan conveniente y necesario es promover la tutoría en la educación universitaria específicamente el área de la química llevaron a cabo una investigación la cual consistió, en que el tutor de grupo realizará una intervención durante el tiempo destinado a la tutoría en los ámbitos de integración entre los alumnos y la dinámica de la escuela, seguimiento del proceso académico de los alumnos, convivencia en el aula y en la escuela, y orientación hacia un proyecto de vida como resultado se mencionan que:

La necesidad de ofrecer tutoría a los alumnos de educación universitaria se sustenta en el beneficio que obtienen al considerar diversos factores socioeconómicos, culturales y psicopedagógicos que impactan en su proceso formativo; además, en la ventaja de que los docentes y directivos

cuenten con información acerca de las metas alcanzadas y de los problemas para encontrar vías de solución pertinentes. (p. 479)

Los fragmentos previamente presentados evidencian la importancia que las instituciones le dan a la tutoría como medio de apoyo y orientación a los estudiantes ya que, por medio de esta labor, se busca dar solución a las problemáticas del estudiantado, dotarlo de estrategias que promuevan su autonomía dentro y fuera de la universidad, elevar la calidad de la educación que se ofrece, ayudarlos a forjar un proyecto de vida entre otras.

En los últimos años se han realizado diversos estudios tanto de corte cuantitativo como cualitativo cuyo objetivo consiste en conocer las percepciones de los estudiantes respecto a este servicio. Martínez *et al.* en el año 2020 por medio de un análisis mixto cuyo propósito fue conocer y categorizar las propuestas de mejora para este servicio de acuerdo a las opiniones de los estudiantes mostraron que las principales propuestas de los estudiantes se encuentran relacionados con contenidos a trabajar en la tutoría, el modo en que esta debe de ser planificada, los elementos que se han de tener en cuenta y el modo en que se relacionan tutores y estudiantes.

Trangay (2022) llevó a cabo un estudio exploratorio descriptivo en la Universidad Pública del Estado de Michoacán, cuyo objetivo fue conocer la percepción de los alumnos respecto a la manera en que la tutoría contribuye a mejorar su desempeño académico. Todo esto, por medio de un cuestionario compuesto por 10 ítems y concluyeron que la mayor parte de los estudiantes considera que dicha actividad es necesaria para mejorar su desempeño académico y que ha contribuido a una adecuada adaptación académica y administrativa. Asimismo, mencionan haber mejorado su organización para el estudio. Por último, sugieren dar seguimiento y evaluar los programas para mantener una mejora constante.

Por su parte López, (2013) buscó conocer las reflexiones y percepciones que los estudiantes del primer grado de magisterio en educación primaria tenían sobre el modelo de tutoría empleado; por medio de un estudio de corte cualitativo se concluye que la tutoría es un estimable indicador de una formación universitaria de calidad; cabe destacar que las percepciones de los participantes fueron recolectadas por medio de un cuestionario.

Otra investigación de corte cualitativo es la realizada por Martínez *et al.* (2017), cuyo objetivo fue analizar cómo influye la tutoría en la formación integral de los estudiantes de medicina. Para recolectar los datos cualitativos se hizo uso de una entrevista semiestructurada. Los resultados indican que algunos estudiantes consideraron que la tutoría influye en su formación integral mientras que otros tienen opiniones contrarias.

Las investigaciones mencionadas hasta el momento permiten entrever las indagaciones realizadas alrededor del acompañamiento tutorial. Tras la revisión a estos trabajos, fue posible apreciar que, aquellas que se encuentran bajo un enfoque cuantitativo, los resultados quedan reducidos a estadísticas descriptivas o cifras que no permiten conocer las opiniones de los estudiantes respecto al servicio. Además, solo en una de estas investigaciones recolecta las opiniones de los estudiantes usando como técnica la entrevista semiestructurada. De ahí el interés de este proyecto al promover que sea la voz de los estudiantes la permita conocer de manera más detallada este acompañamiento. Del mismo modo, esto servirá como puente para atender a las futuras generaciones de la UPN, y también ayudará a reflexionar sobre la labor de los tutores, así como a identificar posibles áreas de oportunidad en el Programa Institucional de Tutorías de la institución.

4.3 Objetivos del estudio

El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo general:

Realizar un análisis de los testimonios de los estudiantes que solicitaron tutor académico en algún momento de su vida académica para comprender de qué forma el acompañamiento tutorial enriqueció su trayecto académico. Los objetivos específicos son:

- Conocer la estructura y los contenidos del Programa Institucional de Tutorías de la UPN para identificar las funciones de los tutores y los alcances del programa en la trayectoria de los estudiantes.
- Recabar los testimonios de los estudiantes respecto al acompañamiento tutorial recibido a partir de una entrevista semiestructurada.

- Identificar y clasificar la información obtenida a partir de las entrevistas con base en los siguientes ejes de investigación: vivencias de los tutorados, actitudes y aptitudes del tutor, opinión de los estudiantes sobre el programa de tutorías de la UPN, obstáculos que influyen en la eficacia en la tutoría.

4.4 Tipo de estudio

Teniendo en cuenta que el objetivo de esta investigación es analizar los testimonios de los estudiantes de la UPN, generación 2015-2019, que solicitaron un tutor académico en algún momento de su formación, se propuso un estudio de corte cualitativo; esto, debido a que la finalidad principal de este tipo de estudios consiste en la descripción de las cualidades y características de un fenómeno. Pretende estudiar una parte de la realidad y no busca probar teorías o hipótesis, sino descubrir las cualidades de ese trozo de realidad. Es un método que hace énfasis en el entendimiento y la profundidad del estudio, no se interesa por su medición y exactitud (Muñoz, 2011, p. 128). Es decir, el interés de los estudios cualitativos no reside en medir las variables componentes de un fenómeno sino en comprenderlas.

Los estudios cualitativos tienen la posibilidad de describir, interpretar y hacer deducciones para poder entender y explicar un fenómeno; así mismo analiza emociones, puntos de vista, experiencias y datos no cuantificables. En el enfoque cualitativo, la realidad es subjetiva, se sustenta principalmente en la apreciación y la interpretación del mismo investigador. Por lo anterior y dada la naturaleza de esta investigación, es que el enfoque cualitativo se considera el más adecuado para atender el objetivo planteado en la investigación.

Dentro de la investigación cualitativa, existen diferentes enfoques mediante los cuales se puede abordar el fenómeno a estudiar. Dado que la esencia natural de este trabajo consiste en conocer los testimonios de una población respecto a un fenómeno específico en este caso la tutoría se opta por un diseño fenomenológico. De acuerdo con Hernández *et al.* (2014) el propósito primordial del diseño fenomenológico consiste en explorar, describir y comprender las experiencias de los sujetos, así como descubrir los elementos en común respecto a un determinado fenómeno, es decir, por medio del enfoque

fenomenológico se busca describir y entender eventos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida en conjunto.

Dentro del ámbito educativo educación la fenomenología busca profundizar en la realidad educativa “describirla tal y como se vive, descubrir sus significados, develar qué supone para los agentes que participan en ella: re-comprenderla en su particularidad” (Castillo *et al.*, 2022); es decir, la fenomenología de la educación se considera sumamente apropiado para estudiar la realidad educativa al permitir la comprensión de los fenómenos educativos desde la experiencia de sus protagonistas

Dentro de los estudios fenomenológicos es posible encontrar dos enfoques, fenomenología hermenéutica y fenomenología empírica; este último, “se enfoca menos en la interpretación del investigador y más en describir las experiencias de los participantes” (Hernández *et al.*, 2014, p. 494). Por su parte Ayala (2008) menciona que los enfoques “empíricos se orientan a la recogida de material experiencial o de la experiencia vivida” (p. 412), es decir, la fenomenología empírica se enfocan en reunir las experiencias interpretarlas o describirlas; dado que el objetivo es realizar un análisis de los testimonios de los estudiantes de la UPN, generación 2015-2019, que solicitaron tutor académico en algún momento de su formación para comprender de qué forma el acompañamiento tutorial enriqueció su vida académica se considera que esta investigación se encuentra bajo en enfoque empírico.

Cuando hablamos de experiencias nos referimos a la manera en que se vive la realidad; en palabras de Max van Manen (2014) citado por Montes y Castillo (2024)

la experiencia hace referencia a cómo es concretamente vivida. No hace referencia a un saber producto de los años o de la práctica, sino a cómo vivimos nuestra existencia en el encuentro con las cosas y con los demás. No debe confundirse con creencias o percepciones ya que se trata de una experiencia preteórica y/o prerreflexiva. Es decir, se trata de la experiencia tal como se vive y no como se conceptualiza o se teoriza. La noción de experiencia vivida hace referencia a las situaciones cotidianas que llevamos a cabo mientras realizamos nuestra existencia. (p. 7)

Es decir, la experiencia es la vivencia de una persona tal y como está la experimenta; en ella se incluyen emociones, percepciones, pensamientos y significados creados por la persona.

Reflexionar sobre la experiencia vivida de los estudiantes que recibieron acompañamiento tutorial ayudará a comprenderla y a darle sentido a su significado.

4.5 Contexto

La UPN unidad Ajusco se encuentra ubicada al sur de la ciudad de México; la cual, es una institución de educación superior pública enfocada a formar profesionales de la educación.

Dentro de dicha institución se cuenta con el Centro de Atención a Estudiantes (CAE); la cual es un área especializada para atender diversas necesidades por parte de los alumnos y la principal encargada de operar el Programa Institucional de Tutorías (PIT).

El CAE cuenta con tutores; los cuales, son profesores de tiempo completo con un grado mínimo de licenciatura. Para ser tutor académico los docentes deben responder un cuestionario de diagnóstico inicial donde se especifican las actividades a realizar como tutores; posteriormente se convoca a los profesores a tomar el curso de formación de tutores, el cual, consiste en una introducción sobre lo que es ser tutor, así como las funciones que realizará desde esta labor con los tutorados. Se brindan algunas estrategias generales de apoyo con las que podrán trabajar y, como parte de los procesos de continuidad de la labor de los tutores, se convoca a los mismos para participar en los cursos de actualización. Cabe aclarar que en la actualidad cualquier profesor puede desempeñar dicha labor sin embargo en el PIT se especifica que solo los docentes de tiempo completo.

Respecto a los tutorados: cualquier estudiante inscrito en las distintas licenciaturas que ofrece la UPN puede solicitar un tutor académico, la solicitud se hace directamente en el CAE por medio de un formato en el cual se describen las necesidades que el alumno desea trabajar. Es importante mencionar que la asignación del tutor puede ser por elección de los estudiantes y en otros casos es asignado por el CAE.

Por último, los espacios utilizados por tutores y tutorados para llevar a cabo las tutorías pueden ser diversos, ya que pueden ir desde los cubículos de cada profesor hasta los espacios abiertos de la universidad; es importante mencionar que estos, son acordados entre el tutor y sus tutorados.

En cuanto al escenario de las entrevistas como se mencionó anteriormente, debido a que este estudio se realizó cuando nos encontrábamos en pandemia por COVID19, se realizaron las entrevistas mediante vídeo llamada usando la herramienta Meet de Google.

4.6 Participantes

Debido a la pandemia por COVID-19 que se vivió en el momento de realizar la investigación, se decidió trabajar con los egresados de la generación 2015-2019, pertenecientes a la licenciatura en psicología educativa. Esto, debido que se considera la última generación que recibió acompañamiento tutorial como tradicionalmente se llevaba a cabo antes de la pandemia. Asimismo, es importante mencionar que se trabajó específicamente con el turno vespertino, ya que, al formar parte de esta generación, se favoreció el contacto con compañeros de la generación.

Entre los criterios considerados para la selección de los participantes, se estableció que debían formar parte de la generación 2015-2019 del turno vespertino también. Asimismo, se buscó que hubieran trabajado con un tutor académico por lo menos dos semestres.

Para llevar a cabo la búsqueda de los participantes se inició contactando por redes sociales (Facebook) a compañeros de dicha generación con la intención de sondear si habían solicitado acompañamiento tutorial durante su formación. En el primer sondeo se logró contactar a 20 compañeros; tres de ellos fueron hombres y el resto mujeres; de éstos, solamente seis indicaron haber contado con tutor académico durante su trayectoria académica, cinco fueron mujeres y un hombre, a estos últimos se les extiende la invitación a formar parte de esta investigación logrando concretar solo con cuatro.

Como se indicó, se trabajó con cuatro alumnas las cuales se seleccionaron en función de la convocatoria y en cumplimiento con el perfil necesitado para la investigación,

esto es, haber contado con un tutor académico en algún momento de su formación académica. Cabe resaltar que, aunque se llevó a cabo un sondeo previo a la elección de los participantes y la invitación a formar parte de esta estaba abierta tanto a mujeres como hombres, fueron más las mujeres que indicaron haber contado con tutor académico durante su formación; por tal motivo, en esta investigación predominó el género femenino.

A continuación, se presenta una breve descripción de cada participante; es importante mencionar que para mantener el anonimato se le asignó un número a cada una de estas.

El participante número uno tiene una edad de 24 años; el promedio que obtuvo al finalizar la licenciatura fue de 9.40 y fue alumna regular; durante el sexto semestre se fue de intercambio a la Universidad de Colima. A partir del tercer semestre solicitó tutor académico y trabajó con él hasta finalizar la licenciatura; cabe resaltar que la elección de tutor fue por elección propia.

La participante número dos tiene una edad de 54 años; obtuvo un promedio de 9.44 y fue alumna regular. Contó con tutor académico de primer a octavo semestre; sin embargo, hubo tres cambios de tutor durante este periodo; el primer cambio se realizó debido a que la profesora se jubiló trabajando con ella solo dos semestres; el segundo cambio se realizó porque el tutor no mostraba interés. Es importante mencionar que los dos primeros tutores fueron asignados por el CAE; y en el tercer cambio, la estudiante eligió al tutor y trabajando con ese mismo docente durante los últimos dos semestres de la licenciatura.

La participante número 3 tiene una edad de 54 años; el promedio que obtuvo al finalizar la licenciatura fue de 9.60 siendo alumna regular. Contó con tutor académico únicamente los últimos dos semestres, siendo esta elección propia.

La participante número 4 tiene una edad de 36 años; fue alumna regular y obtuvo un promedio de 9.23 al finalizar la licenciatura; durante el sexto semestre se fue de intercambio a Chile. Durante su estancia en la universidad contó con “tutor par” durante los dos primeros semestres, posteriormente y debido a los requisitos para obtener la beca de intercambio solicitó su primer tutor académico sin embargo relata poca interacción con el mismo, razón por la cual a su regreso solicita cambio de tutor. Durante los últimos dos

semestres de la licenciatura trabajó con una tutora; es importante mencionar que ambos tutores fueron elegidos por ella.

4.7 Técnica de Investigación

La técnica que se ocupó en esta investigación para recabar los testimonios de los estudiantes que solicitaron tutor académico durante su formación fue la entrevista; por medio de esta, es posible la recopilación de datos de forma directa, cara a cara, es decir, entrevistador y entrevistado. Esta técnica además de favorecer la compilación de información relacionada con el tema a investigar también permite obtener otro tipo de información que posiblemente no se había considerado al momento dialogar directamente con los participantes.

Dado que esta investigación se encuentra bajo el método cualitativo y su objetivo consistió en recabar los testimonios de los alumnos que contaron con tutor académico durante su formación, para la recolección de los datos se utilizó la entrevista como técnica de investigación. Esto, debido a que la entrevista es “una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar” (Díaz *et al.*, 2013, p. 163). Es decir, mediante la interacción oral entre el entrevistado y el entrevistador es posible recabar información de gran utilidad para la investigación. Asimismo, por medio de la entrevista es posible conocer los significados que los entrevistados atribuyen al tema en cuestión.

En la investigación cualitativa existen distintos tipos de entrevista; las más conocidas son la entrevista estructurada, la entrevista semiestructurada y la entrevista no estructurada. Para efectos de esta investigación se hace uso de la entrevista semiestructurada debido a que esta cuenta con mayor flexibilidad. Ñaupás *et al.* (2014) indican que la entrevista semiestructurada se basa en un guión; sin embargo, esta no es tan formal y rígida en comparación a la entrevista estructurada.

Las entrevistas semiestructuradas generalmente parten de preguntas previamente planteadas, que van ajustándose a lo largo de la entrevista. De acuerdo con Díaz *et al.*, (2013), la ventaja principal de estas entrevistas radica en “la posibilidad de adaptarse a los

sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos” (p. 163). Es decir, ya que se busca que la información recabada sea lo más precisa posible el entrevistador puede ir introduciendo preguntas o indagaciones que motiven al entrevistado a brindar mayor información que favorezca la obtención de la información necesaria para la investigación. Por lo anterior, es que se considera la entrevista el mejor instrumento para la recolección de la información de esta investigación.

Con la intención de recabar la información necesaria para llevar a cabo esta investigación se diseñó una entrevista semiestructurada cuyo objetivo principal consiste en recabar los testimonios de los estudiantes que contaron con un tutor académico durante su formación en la UPN.

A continuación, se muestra la tabla 1 en la cual se presentan los ejes de investigación y el número de pregunta correspondiente al mismo (ver entrevista completa en el anexo 1).

Tabla 1.

Clasificación de las preguntas según el eje de investigación

Ejes de investigación	Número de pregunta
Vivencias de los tutorados	3, 6, 8, 9
Actitudes y aptitudes del tutor	5, 7
Opinión de los estudiantes sobre el programa de tutorías de la UPN y el CAE	1, 2, 4, 10

Obstáculos que influyen en la tutoría	Esta categoría surge a partir de la expresión de las participantes por lo que no se cuenta con un número específico de pregunta
---------------------------------------	---

4.8 Descripción del trabajo de campo (procedimiento)

El procedimiento para la obtención de la información de esta investigación se realizó de la siguiente manera:

- Revisión al programa institucional de tutorías de la UPN.

Con la intención de conocer los objetivos, las funciones y los alcances del programa de tutorías de la UPN se realizó una revisión al Programa Institucional de Tutorías, documento en que se encuentran las bases que sustentan dicho programa. Durante dicha actividad fue posible conocer los tipos de tutoría que se brindan en la unidad Ajusco, las áreas de intervención, los objetivos que se propone el programa, el papel que deben desempeñar tanto los tutores como los tutorados, así como los derechos y obligaciones de los ya mencionados. Esta información se presenta con más detalle en el capítulo número tres dedicado especialmente al Programa Institucional de Tutorías

- Diseño del instrumento de investigación.

Para obtener la información necesaria, tomando en cuenta que el objetivo de este trabajo radica en conocer las vivencias de los alumnos que contaron con tutor académico durante su formación, se diseñó un guión para realizar una entrevista semiestructurada; esto, con la finalidad de permitir que el participante pudiera expresar libremente su experiencia al recibir acompañamiento tutorial; en dicha entrevista, se plantearon preguntas enfocadas a conocer el trabajo llevado a cabo por el tutor y su tutorado, así como los

beneficios que esto trajo consigo para los estudiantes. Asimismo, se indagó sobre la opinión de los estudiantes sobre el programa de tutorías.

- Hacer un jueceo de la propuesta de entrevista con expertos en el tema.

Una vez que se diseñaron las preguntas que formarían parte del guion de la entrevista se procedió a contactar a tres profesores de la UPN que tuvieran experiencia en el tema de la tutoría o dentro del programa de tutorías. Esto con la intención de verificar si el contenido del guion lograría cumplir con los objetivos planteados para esta investigación. Para ello, se les compartieron tanto los objetivos de la investigación como la entrevista diseñada. Cabe resaltar que, de los tres profesores, solamente se obtuvo respuesta de dos.

- Mejoras y correcciones del instrumento.

Una vez que los profesores emitieron su juicio acerca del instrumento diseñado, se tomaron en cuenta cada una de las opiniones brindadas y se realizaron las correcciones pertinentes al guión; esto para garantizar que se obtuviera la información necesaria para la realización de esta investigación.

- Sondeo general para identificar posibles candidatos.

Ya que la investigación está enfocada en conocer la experiencia de los ex-alumnos de la licenciatura en psicología educativa pertenecientes a la generación 2015-2019, se realizó un sondeo entre compañeros de dicha generación por medio de la plataforma Facebook; esto con la finalidad de identificar a los posibles participantes que contaban con las características para dicha investigación.

Entre las particularidades que se tomaron en cuenta para la elección de los posibles participantes como se describió en apartado 4.6, se buscó que los alumnos elegidos hubieran trabajado con un tutor académico en algún momento de su formación académica; así mismo, se procuró extender la invitación a aquellos estudiantes que contaron con el servicio por lo menos dos semestres además de pertenecer al programa y generación ya especificados.

Es importante recordar que en este sondeo se logró contactar a 20 compañeros de la generación; tres de ellos fueron hombres y el resto mujeres; de éstos, solamente seis indicaron haber contado con tutor durante su trayectoria académica y haber contado por lo menos dos semestres con el servicio, cinco fueron mujeres y uno hombre.

- Realización del consentimiento informado.

Una vez que se identificó a los posibles participantes se procedió a realizar un consentimiento informado (ver anexo 2) en donde además de invitarles a formar parte de esta investigación, se especificó el propósito de esta, el método y medio utilizado para la obtención de la información, así como la protección que se daría a la información proporcionada por parte de los participantes. En dicho documento también se informó y solicitó su consentimiento para la grabación de las entrevistas.

- Convocatoria a los participantes.

Una vez que se realizaron las correcciones al guión y que se contaba con el consentimiento para esta investigación, se procedió a contactar a los seis alumnos previamente identificados en el sondeo. A estos, se les realizó la invitación para formar parte de la investigación compartiéndoles el consentimiento previamente diseñado; esto, con la intención de que conocieran a profundidad el objetivo principal de esta investigación. De los seis alumnos invitados a participar solamente cuatro aceptaron formar parte de esta investigación, siendo estas mujeres; por consiguiente, una vez aceptada la participación se acordó una fecha y horario para llevar a cabo la entrevista.

- Realización de las entrevistas.

Una vez que se aseguró la participación de las estudiantes, se llevaron a cabo las entrevistas en la fecha y hora previamente acordadas. Como se mencionó, las entrevistas se llevaron a cabo mientras atravesamos la pandemia por COVID-19, por esa razón, se realizaron de manera virtual por medio de la plataforma Google Meet.

Es importante mencionar que a cada participante se le solicitó contar con el tiempo necesario para desarrollar la sesión; además de ello, se les pidió contar con un dispositivo

móvil o portátil con conexión a internet, así como un espacio libre de distracciones. A cada participante se le hizo llegar vía correo electrónico la URL con la información necesaria para la entrevista. De igual manera, para realizar el análisis de la información se grabó el audio de cada conversación. Se integra una breve descripción de cada entrevista realizada.

En la entrevista realizada con el participante número uno no se presentaron dificultades. Se presentó a la hora y el día acordados. Mostró gran disposición para responder cada pregunta detallando minuciosamente las actividades realizadas con su tutor.

La entrevista con la participante número dos se realizó en el día y en el horario acordado previamente. Durante la entrevista la participante se mostró cordial y participativa a la hora de compartir la información. No se registraron inconvenientes durante la conversación.

La participante número tres se presentó a la hora y el día acordados. No se mostraron inconvenientes, así mismo la participante tuvo disposición para responder a cada pregunta realizada.

En la entrevista realizada al participante número cuatro se presentaron dificultades con la conexión a internet por tal motivo esta tuvo que ser reagendada. En el segundo intento la entrevista se pudo llevar a cabo sin inconvenientes; en esta, la participante compartió su experiencia al trabajar con un tutor - par y tutor académico. Sin embargo, para fines de esta investigación solo se consideró lo relacionado al tutor académico.

- Transcripción de las entrevistas.

Luego de realizar las entrevistas y con la intención de contar con los elementos necesarios para realizar el análisis de la información, se hizo la transcripción de cada una de las mismas. Es importante mencionar que para mantener el anonimato de cada participante se le asignó un número en específico.

Dado que este proyecto tuvo la intención de dar a conocer la voz de los estudiantes respecto al acompañamiento tutorial se optó por realizar un análisis temático; esto debido a que dicho análisis “hace especial hincapié en las experiencias, opiniones y percepciones de los individuos, a menudo con el objetivo de comprender en profundidad la realidad

vivida por las personas” (Kalpokas y Hecker, 2023, diapositiva 3); es decir, por medio del análisis temático es posible interpretar los significados que los individuos le dan a un fenómeno.

De acuerdo con Castro y Labra (2022) el análisis temático permite al investigador comprender la realidad a través de los testimonios del participante, lo que facilita aproximarse “al mundo de las emociones, de los sentimientos, de las significaciones que los individuos le dan” (p. 151); en este caso, al acompañamiento tutorial.

A continuación, se describen los pasos realizados correspondientes al análisis temático según Kalpokas y Hecker (2023)

- Familiarización de los datos: en esta fase se leyeron y releeron las entrevistas con la intención de ir localizando los patrones que más se repetían entre las respuestas de las entrevistadas.

- Generación de códigos iniciales y búsqueda de temas: una vez que se tenían localizados estos patrones, se empleó una codificación de colores con la intención de comenzar a agrupar dichos patrones. En este punto se comenzaron a separar los testimonios que tenían que ver con las experiencias respecto a la tutoría, aquellos que hablaban sobre las aptitudes del tutor, así como los correspondientes al CAE; temas que desde la construcción del instrumento eran de interés. Cabe mencionar que es en este punto se detectaron temas que no se tenían contemplados pero que aportaron información importante.

- Revisión, definición y denominación de los temas: la localización de estos temas permitió la construcción de cuatro ejes de análisis en los cuales se buscó integrar los testimonios que hablaban lo hacían referencia al mismo tema. A continuación, se describe el propósito de cada eje

- Vivencias de los tutorados: Conocer las experiencias de los estudiantes al recibir acompañamiento tutorial y saber si este tuvo algún impacto en la

trayectoria del estudiante, así como la importancia que se le da a este acompañamiento; todo esto desde su propia perspectiva

- Actitudes y aptitudes del tutor: Conocer el desempeño y las competencias del docente tutor a la hora de realizar dicha labor.
- Opinión de los estudiantes sobre el programa institucional de tutorías: Indagar la perspectiva de los estudiantes respecto a la tutoría escolar, así como del programa de tutorías y el desempeño del CAE.
- Obstáculos que influyen en la tutoría: Este eje surge a partir de las expresiones de los participantes; en esta se exponen los factores contextuales que pueden obstaculizar la eficacia de la tutoría escolar.

En el siguiente apartado se presenta el análisis de los testimonios recabados, la discusión y las conclusiones derivadas de esta investigación.

Análisis de la información

1. Vivencias de los tutorados

Como se indicó en los capítulos dos y tres de este trabajo, tradicionalmente se concibe a la tutoría como la acción de proporcionar a los estudiantes las herramientas necesarias para que logren satisfactoriamente las metas académicas, personales y profesionales que se propusieron al ingresar a la universidad. Por medio del acompañamiento tutorial se busca desarrollar el potencial de cada estudiante ofreciéndole la ayuda necesaria para enfrentar las adversidades que se le puedan presentar en el camino. En esta categoría, se reúnen aquellas expresiones que retoman las vivencias de los estudiantes tras recibir acompañamiento tutorial durante su formación. Se abordan temas relacionados tanto al plano académico de los estudiantes como al personal de cada uno de los entrevistados.

Entendemos por vivencia las experiencias personales que un individuo adquiere a lo largo de su vida; si bien resultan distintas las vivencias de cada estudiante en cuanto a la tutoría y con ello el impacto de esta en su formación profesional, es posible apreciar que entre los entrevistados se destaca el reconocimiento del acompañamiento tutorial a la hora de mejorar su rendimiento académico; entendiendo este último como el resultado de la asimilación e integración de distintos conocimientos expresado a través de calificaciones positivas obtenidas durante un periodo. A la hora de preguntar cómo es que el trabajo con sus tutores las benefició, las entrevistadas expresan lo siguiente:

En mi formación me ayudó a subir mi promedio; cuando yo lo conocí tenía 8 y 9 y después de que comencé a tener sesiones con él todas mis materias las pasaba con 10, a partir de 3er semestre y hasta el último semestre todas mis materias las pasaba con 10, incluso en mi movilidad traje promedio de 10. (participante 1).

En poder organizar un poco más la información, yo creo que eso es lo... en mi situación fue la organización de la información que llegas a tener en general de todas las materias y poderla organizar y tener, así como que claro que es lo que estás viendo en cada materia; principalmente yo creo que fue eso la gran ayuda y el apoyo (participante 2).

Me ayudó a organizar, a tener otra vez el ritmo y a organizarme sobre todo en los contenidos de materia para poder sobrellevar las cargas de trabajo (participante 3).

Los fragmentos anteriores permiten identificar que el beneficio de haber tenido un acompañamiento tutorial resultó significativo, ya que, por medio de este, los estudiantes logran mantener un equilibrio entre las demandas académicas y sus demás actividades; lo cual, beneficia su rendimiento académico, porque al tener una mejor organización logran cumplir con todas las tareas y actividades escolares, mantener un buen promedio o bien adquirir más conocimiento.

De acuerdo con la ANUIES (2001) la tutoría es entendida como una modalidad de la actividad docente, que permite al alumno entre otras cosas: adquirir técnicas de lectura y comprensión, así como el desarrollo estrategias de estudio; ejemplo de ello son las siguientes expresiones

Me orientó en cómo podía mejorar mi comprensión lectora y cómo hacer mapas conceptuales de las lecturas que iba realizando para poder hacer mis apuntes y poder comprender un poco más los textos o sentirme menos presionada a la hora de hacer un trabajo que requiera retomar notas de lo que había visto en el transcurso de las clases (participante 3).

Con esta maestra fue más como que - a ver, ¿qué es lo que pretendes?, ¿qué es lo que quieres? ¿Qué parte se te dificulta? - y de esa manera me fue como orientando -sabes que puedes hacerle así; si en esta materia tienes esta duda, pues bueno, de la forma en cómo vas leyendo ve marcando lo que tú creas más importante, de esa información arma un, no sé, haz un resumen, y luego, si de ese resumen crees que te está costando trabajo entender, no sé, haz un cuadro sinóptico, algo que a ti te dé un referente que, tú puedas, cuando tú lo leas, digas ¡ah esto trata de esto y esto! (participante 2).

Los fragmentos presentados nos permiten afirmar lo mencionado por Obaya y Vargas (2014) ya que de acuerdo con estas autoras por medio de la tutoría se promueve el desarrollo de habilidades que permiten a los estudiantes

Revisar y comprender sus procesos metacognitivos en el aprendizaje de los diversos contenidos curriculares, reconocer en dónde tienen dificultades, qué tipo de contenidos se les facilitan y cómo pueden mejorar, asumir y dirigir su propio aprendizaje a lo largo de su vida. (p. 479).

Los testimonios presentados con anterioridad nos permiten afirmar que entre los beneficios que pueden otorgar los tutores a los estudiantes se encuentra la implementación de estrategias tanto de estudio como de aprendizaje que benefician su desempeño facilitando la adquisición de los conocimientos o bien como ya se ha mencionado, la elaboración de trabajos académicos, esto a su vez permite que los estudiantes sean conscientes de las habilidades escolares que poseen y de aquellas que pueden desarrollar.

Además, la tutoría también permite acompañar a los estudiantes durante su integración a la universidad; lo cual, también resulta benéfico ya que se sienten menos vulnerables al ingresar a un nivel desconocido; el siguiente fragmento da cuenta de ello.

Yo solicité tutor porque, bueno cuando inicié, estamos hablando que yo dejé de estudiar más de 25 años. Entonces regreso a la universidad y, así de repente, me encontré en un momento y dije bueno ¿Qué estoy haciendo aquí? Lo solicité, y no es tanto el apoyo, más bien darte las herramientas para que tú puedas este... vislumbrar tus debilidades o qué es lo que más se te dificulta, técnicas para el estudio para poder estudiar (participante 2).

De acuerdo con la ANUIES (2001), por medio del acompañamiento tutorial se busca, entre otras cosas, que el alumno logre adaptarse e integrarse a la universidad y al ambiente escolar. Esto queda evidenciado en el fragmento anteriormente presentado, ya que se da cuenta de cómo el acompañamiento tutorial brinda las herramientas necesarias para facilitar su adaptación al nivel superior, así como a superar dificultades tanto en el aprendizaje como en el rendimiento académico.

Como se sabe, los objetivos de la tutoría van más allá de solo brindar apoyo académico a los estudiantes, ya que de acuerdo con García (2008) por medio de esta

actividad también es posible otorgar acompañamiento emocional a los tutorados; tema, que de igual manera, se destaca entre las entrevistadas. Respecto a ello, a la hora de cuestionar si hubo otras necesidades abordadas con su tutor las participantes mencionan lo siguiente:

Sí, personales, problemas de autoestima, emocionales, él me ayudó muchísimo y me orientó. (participante 1).

Creo que en general estuvo bien hasta en un momento escucharte... escucharte en cuestiones personales cuando anda así que uno está como que deprimido... me escuchaba estas cuestiones emocionales que de repente tiene uno y guiarte... y eso también representa un apoyo (participante 2).

Con ella se convirtió más en cuestiones emocionales porque traía como que un shock de todo lo que me pasó en el intercambio y ella no me asesoró como psicóloga clínica, no, o sea no me dio como esa atención, pero sí me ayudó como una parte de escucharme en esta cuestión emocional, como volverme aterrizar, como que equilibrar mis emociones no, no tanto darme terapia ni nada (participante 4).

Los fragmentos expuestos nos permiten dar certeza de lo mencionado por García (2008), quien indica que, por medio de la tutoría, se puede contribuir aportando información y orientación a los estudiantes en múltiples vertientes. Entre las que se destaca el ámbito personal, relacionado con los “problemas personales, familiares, psicológicos, emocionales, afectivos... que pueden afectar directa o indirectamente al aprendizaje del estudiante y a su desarrollo personal y profesional” (p. 24). Atender esta área resulta positivo para los estudiantes, ya que, como estos mismos lo comentan, al tener un equilibrio emocional o bien aprender a gestionar sus emociones, a lidiar con el estrés, la ansiedad, la depresión, el bajo autoestima y demás situaciones que se pueden desencadenar en el trayecto escolar; logran comprender y afrontar mejor su entorno.

Para que la tutoría sea efectiva debe ser ejecutada tomando en cuenta las necesidades del estudiante; así mismo, debe existir un seguimiento a las problemáticas de los tutorados con la intención de darles el acompañamiento necesario. Los fragmentos que a continuación se presentan pretenden demostrar el seguimiento que se le da dichas demandas ya sean de índole personal o académico.

El inicio era “¿Cómo estás? ¿Cómo te ha ido?” – “Muy bien”; este, a lo mejor me hacía un comentario con respecto a alguna materia que yo haya tenido porque previamente le había comentado, “¿sabe qué? ahí me costó trabajo, como que no te entendí eso”,-“¿Cómo te fue?” y luego ya entrando en tema lo que fuéramos a ver. Te digo que normalmente ella me encargaba cosas: “revisa tal página, me dices qué entendiste”, entonces sí, era entrar en el tema que ya me hubiera dejado en ese momento y al final, bueno parte de la información que yo le proporcionaba” ella me retroalimentaba y al final nada más comentábamos. (participante 2).

En un inicio, llegábamos y, y nos saludábamos, conversábamos, a la mejor, algunas cosas cotidianas, cuestión de cinco minutos, cositas así, en lo que nos saludábamos y todo, este mmm... después ya él me preguntaba... si me dejaba alguna actividad de la sesión anterior; pues ya platicábamos, me preguntaba cómo me había ido, qué dudas tenía, y ya tratábamos ese punto; y ahí terminando de eso ya surgía el nuevo tema o la nueva forma en que este, pues lo que íbamos a seguir trabajando. Y al final, ya me daba siempre un cierre de, de... me preguntaba para qué me servía, cómo lo voy a utilizar lo que habíamos hecho y este... y ya al final, pues platicábamos; a veces sí, estas cuestiones personales, ya que terminamos con cuestiones académicas. (participante 3).

De acuerdo con García (2007) la actividad tutorial debe ser intencionada, tener los objetivos claros y debidamente programados. Lo cual queda evidenciado con los fragmentos previamente presentados ya que estos demuestran que generalmente las sesiones tutoriales eran articuladas. Es decir, una sesión se unía con otra, con la intención de que hubiera un seguimiento de las inquietudes expresadas por los estudiantes. Asimismo,

se trabaja desde las necesidades de los tutorados; es decir, se tomaban en cuenta todas aquellas expresiones de los mismos para brindarles un asesoramiento y así cubrir sus posibles carencias.

De igual manera, la confianza que se da entre el profesor y el alumno resulta fundamental para que el acompañamiento tutorial pueda fluir con eficacia, sin embargo, esta variable será analizada en el apartado dos correspondiente a las actitudes y aptitudes del tutor.

Como es bien sabido, entre los objetivos que persigue la tutoría se busca facilitar la adaptación del estudiante al ambiente escolar, mejorar sus habilidades de estudio y trabajo, abatir los índices de reprobación y rezago escolar, disminuir las tasas de abandono de los estudios y mejorar la eficiencia terminal al atender puntualmente los problemas específicos en la acción tutorial (Alarcón y Fernández, 2008, p.35)

Esto, es posible confirmarlo ya que en la entrevista con la participante uno se menciona lo siguiente:

En algún momento yo me quise dar de baja de la carrera y él me motivó a no hacerlo. (participante 1)
--

El fragmento presentado nos permite afirmar que recibir acompañamiento tutorial de manera oportuna puede reducir los índices de deserción y abandono escolar, sin embargo, también evidencia la importancia de la motivación por parte del tutor; de igual manera esta variable se retomará a profundidad en el siguiente apartado.

Hasta el momento y de acuerdo con los segmentos presentados se puede reafirmar que los beneficios de recibir acompañamiento por parte de un tutor son múltiples. Tal y como lo menciona Santiago (2012), la tutoría es una “actividad integral que permite orientar y apoyar a los estudiantes durante su proceso de formación, atendiendoles a partir del autoconocimiento de sus problemas y la atención de necesidades académicas, sociales y afectivas y económicas” (p. 78) esto se confirma por medio de las entrevistas realizadas ya que como lo comentan las participantes por medio del acompañamiento tutorial es posible dotar a los estudiantes no solo de apoyos cognitivos sino también de estrategias emocionales o incluso, brindarles la información que ellos requieren en ese momento

respecto a los distintos servicios que ofrece la institución; todos esto, en su conjunto facilitará y beneficiará el trayecto académico de los estudiantes.

2. Actitudes y aptitudes del tutor.

En la siguiente categoría se reúnen aquellas expresiones que abordan el rol del tutor a la hora de desempeñar el acompañamiento tutorial. Principalmente se hace hincapié en la actitud de los profesores, en las habilidades de empatía y comunicación, así como en la capacidad para dar respuesta a las necesidades de los estudiantes durante el acompañamiento tutorial.

Como ya se ha mencionado, la tutoría no es ajena al trabajo de los profesores en clase. Sin embargo, para que esta actividad pueda ser efectiva, son múltiples los factores que intervienen en ella. Entre estos, y considerados los más importantes de esta categoría debido a la recurrencia de los mismos en las entrevistas realizadas, se destacan la actitud y las aptitudes del tutor como un componente esencial a la hora de realizar el acompañamiento tutorial.

De acuerdo con Correa *et al.* (2019) entendemos por actitud “el comportamiento de un individuo para realizar actividades” es decir, la actitud es la forma de pensar, sentir y actuar de una persona; este comportamiento puede ser hacia otra persona o una cosa. Por su parte las aptitudes las definen como las habilidades y capacidades de un individuo a la hora de realizar ciertas tareas; estas, pueden ser innatas o adquiridas a lo largo de la vida.

Dentro del ámbito de la tutoría son diversos los autores que hacen referencia tanto a la actitud como a las aptitudes que debe tener un profesor para poder desempeñar dicha labor. Entre estos, podemos destacar a Riart (2006), quien menciona que un tutor debe tener madurez personal y estabilidad emocional; debe ser empático, manejar un lenguaje tajante y mantener una actitud positiva; tener la capacidad para mediar conflictos y saber comunicar, así como manejar aspectos psicopedagógicos, de currículum y de edades evolutivas. Algunas de estas singularidades es posible encontrarlas dentro de las respuestas

de los entrevistados ya que al cuestionarlos sobre los motivos que los llevaron a elegir a su tutor respondieron lo siguiente:

Me agradaba mucho su forma de ser ante al grupo, cómo nos enseñaba, sus estrategias de enseñanza aprendizaje (participante 1)

Me agradó mucho cómo se dirigía, siempre nos proporcionaba su apoyo, en las clases un profesor muy preparado, siempre con la disposición de ayudarnos, aportarnos sus conocimientos a nosotros como estudiantes Kari, un muy buen maestro (participante 2)

Es un excelente maestro, es muy comprometido te comparte todo, todo el tiempo se está documentando y como persona también es una excelente persona (participante 3)

Los fragmentos presentados dan certeza de la importancia que tiene la actitud y las aptitudes del docente a la hora de desempeñar el acompañamiento tutorial. Un profesor que se ve motivado por brindar apoyo a los estudiantes hará uso de sus habilidades para relacionarse de manera positiva con los mismos; lo cual ayuda a generar un ambiente de confianza y esto a su vez coadyuvará a que los estudiantes se sientan más cómodos invitándolos a mantener la relación tutor-tutorado tal y como lo menciona Ruiz (2018).

Así mismo, se destaca el hecho de que el docente encargado de dicha labor debe contar con la preparación profesional para atender a sus tutorados, es decir, un profesor que demuestra y comparte su sabiduría con los estudiantes llamará la atención de estos para solicitar su acompañamiento y guiarlos durante su proceso de formación; de igual manera, un tutor en constante formación contará con mayores conocimientos para nutrir a sus tutorados.

De acuerdo con Obaya y Vargas (2014) un tutor debe mostrar interés en el proceso de formación de los estudiantes, así como mantener una escucha activa y libre de prejuicios; aspectos que de igual manera salen a relucir en las entrevistas ya que respecto a esto se menciona lo siguiente:

Definitivamente yo tuve esa conexión con mi tutor y me sentía muy libre, muy cómoda de poder hablar con él de cualquier tema, porque no me sentía juzgada ni mucho menos (participante 1)

Yo realmente sentía la confianza con este maestro, me parecía que era una persona muy profesional y comprometido (participante 3)

Los fragmentos anteriores corroboran que mantener una mente abierta genera comodidad y confianza para que los estudiantes puedan abordar cualquier tema ya sea de índole académico o personal que los aqueja durante su formación, por otra parte, saber escuchar a los estudiantes también resulta primordial en dicha labor ya que esta es la manera más práctica de conocer las necesidades de los tutorados. Así mismo, el compromiso que los profesores pongan en esta tarea también es de suma importancia ya que siempre será necesario asumir con responsabilidad todas las tareas que esta actividad conlleva.

Un profesor comprometido con sus tutorados se dará el tiempo para escucharlos y atender sus demandas, buscará tanto las estrategias como los medios para atenderlos; un ejemplo de ello son las siguientes expresiones en donde las participantes comparten otras formas mediante las cuales mantenían contacto con sus tutores. En el primer fragmento se aprecia cómo es que el tutor en turno ofreció una estrategia para seguir apoyando a su tutorada. Por su parte, el segundo fragmento da cuenta del acompañamiento brindado por el tutor durante el periodo de intercambio académico de la estudiante.

Me dio su contacto de Facebook y me dijo -mira cualquier duda, cualquier cosa, pues escríbeme por aquí y nos ponemos en contacto, lo que necesites- (participante 4)

Estando allá, me dijo márcame. El primer día que llegué me dijo - ¿Qué vas a hacer? - y ya le conté y me dijo -sí, está bien; me marcas cuando tengas tiempo- Y todos los días o cada semana... al principio sí fue todos los días. Él me dijo -en lo que tú te acoplas, vamos a platicar del diario- Después, cuando ya me vio acoplada, pues ya, era una vez a la semana, una vez cada 15 días que platicábamos. (participante 1)

Como se muestra en los comentarios presentados el compromiso que los tutores empleen para llevar a cabo dicha labor se verá reflejado en la satisfacción de los estudiantes y en la calidad del acompañamiento tutorial.

Si bien el proceso por el que cada estudiante elige a su tutor es diferente, las cuatro participantes de este proyecto manifestaron haber elegido a su tutor ya sea por la confianza que él o la maestra les inspiraba o bien, por el desempeño y compromiso que estos manifestaban a la hora de impartir sus clases; asimismo, esta elección también la llegaron a hacer debido a que los tutores con los que ya trabajaban previamente no funcionaron como ellas esperaban. A continuación, se evidencian ambas situaciones.

Las participantes uno y tres indicaron haber elegido a sus tutores debido al desempeño de estos como profesores y por la confianza que estos les inspiraban; así lo manifiestan:

Lo solicité a partir de tercer semestre porque estuve buscando un tutor y pues ya, hasta que encontré a alguien que me gustara. (participante 1)

Yo hablé primero con el maestro y este... porque mi interés pues era justamente que fuera con él, realmente yo lo buscaba a él, pensaba que él era quien me podía apoyar (participante 3)

Los fragmentos presentados reiteran que la tutoría es una práctica en la cual la confianza es esencial. Asimismo, y como ya se mencionó, en ocasiones los estudiantes optan por elegir profesores con los que ya han tenido un acercamiento previo, el cual generalmente se da en las clases; esto, debido a la relación que ya han establecido con los profesores y a que conocen su forma de trabajar.

Por otra parte, hay casos en los que como ya se mencionó, los tutores ya sean designados por el área encargada o bien, elegidos por el tutorado no funcionan como se espera provocando que haya un constante cambio de tutores tal y como lo compartió la participante, número dos:

Lo solicité y fue una maestra que tuve en primer semestre obviamente, durante el primer semestre... En tercer semestre ya tuve un nuevo maestro, pero prácticamente por cuestiones de tiempo a lo mejor uno no se lo da y él también como que si yo no le solicitaba la asesoría pues igual no había ese acercamiento con él... y lo que fue séptimo y octavo semestre ahí sí te puedo decir que, si tuve un buen asesor, él sí muy este... muy formal los horarios y siempre estuvo al pendiente (participante 2)

El fragmento anterior nos permite evidenciar que el compromiso que los tutores le den a esta actividad también se verá reflejado en la satisfacción del estudiante. Si bien cada profesor tiene una manera única de brindar el acompañamiento es necesario que éste cumpla con las expectativas del estudiante o bien se adapte a las necesidades de este para que el acompañamiento sea exitoso.

Es importante mencionar que por medio de la información obtenida derivada de las vivencias de las participantes se puede afirmar que resulta más efectivo el acompañamiento tutorial cuando el estudiante elige a su tutor que cuando es asignado por el CAE. Esto no exime que haya casos en los que un tutor asignado por el área ya mencionada resulte efectivo; o, por el contrario, que el tutor elegido por el estudiante no cumpla con las expectativas creadas. Sin embargo, en esta investigación se evidencia que la elección de tutores hace más efectivo el acompañamiento tutorial.

Como se puede observar en el análisis de esta categoría, las actitudes y aptitudes del docente a cargo del acompañamiento tutorial son esenciales para desempeñar dicha labor;

un maestro que atrae a sus alumnos por medio de sus conocimientos, que cuenta con actitudes y aptitudes necesarias para esta tarea hará que dicho trabajo sea más efectivo.

A lo largo de la siguiente variable, se analizará la opinión de los estudiantes respecto al programa de tutorías liderado por el CAE.

3. Opinión sobre la utilidad del PIT

Como se indicó en el capítulo tres de este trabajo, el Programa Institucional de Tutorías (UPN, 2014) busca favorecer el rendimiento académico y la conclusión oportuna de los estudios; esto, por medio de la detección de las necesidades a las que se enfrentan los estudiantes durante su trayectoria escolar. Por tal motivo se considera fundamental conocer y analizar aquellas expresiones en las que las entrevistadas opinaron sobre el Programa Institucional de Tutorías. Principalmente, se aborda la satisfacción y la utilidad de dicho programa, así como las diversas expresiones respecto al área encargada de ejecutarlo.

En el año 2000 la ANUIES formuló el programa de desarrollo integral para estudiantes; en el cual, la tutoría se proyecta como una herramienta enfocada a mejorar la calidad de dicho nivel, como resultado de ello surge la obligatoriedad de los programas institucionales de tutoría en las universidades mexicanas. La UPN, apegada a esta solicitud cuenta con el borrador de un Programa Institucional de Tutoría el cual, tiene por objetivo:

ser un instrumento que dirija, coordine y evalúe las acciones tutoriales encaminadas a favorecer el rendimiento académico de nuestros estudiantes y la conclusión oportuna de sus estudios, mediante la detección oportuna de las diferentes necesidades a las que se enfrentan durante su trayectoria escolar. (p.1)

Es decir, es este documento el que da sustento y respaldo a toda actividad tutorial desarrollada dentro de la institución, sin embargo, cabe mencionar que dicho documento no ha sido oficializado hasta el momento.

Puesto que esta investigación busca conocer los testimonios de los estudiantes que recibieron acompañamiento tutorial es que se considera importante conocer la opinión que tienen estos mismo respecto al programa de tutorías, así como del área encargada del mismo. Por medio de este análisis será posible conocer si se está cumpliendo con el propósito principal del programa, así como detectar áreas de oportunidad que ayude a mejorar esta labor.

Al momento de indagar con las participantes que opinaban sobre el programa de tutorías estas respondieron lo siguiente:

Pues, yo creo que es bueno, pero siento que lo podrían mejorar mucho, porque siento que a veces... bueno, de acuerdo a lo que llegamos a leer y los cuestionarios que teníamos que llenar al final de cada semestre, se me hacía como que no estaban como que muy bien planteados a la realidad de los estudiantes, porque solo había cosas muy, muy académicas. Y siento que las cosas, emociones, sí les daban peso, pero, muy, muy poquito porque, o sea, era como una hoja de algo académico y un recuadrillo para preguntarte cosas personales. (participante 1)

Yo siento que está muy bien el programa nada más que si le dieran seguimiento ¿no?, con algunos asesores seguimiento en cuestión de que pregunten a los mismos tutorados “Oye qué te parece tú...” pero durante el transcurso [...] no sé, a lo mejor sí es una parte que está difícil por la situación de que los mismos asesores tienen clase, empatar las horas, no puedes hacerlo, pero como que haya esa organización; si te están dando un asesor darle seguimiento con los mismos tutorados “a ver, cada cuánto te ves con tu asesor, cómo lo ves” pero en el transcurso de o al final, por lo menos saber si ese asesor sí cumplió con lo que se supone que es el proyecto de... de este, de los tutores, lo que corresponde a la tutoría, pero yo creo que en general esté bien nada más que siento que sí faltaría como que ese seguimiento, seguimiento con los tutorados (participante 2).

Respecto a los tutores maestros, creo que hay mucho que revisar, porque si me hablas de Gaby, todo bien; tan es así que volví a retomar mi ritmo. Sin embargo, con el otro maestro, pues ¿Qué te puedo decir? Sola, en otro país y sin este apoyo, fue terrible para mí. Entonces, yo creo que es bueno el programa; para mí, fue funcional el tutor par y esta orientación en sexto. (participante 4)

Como se aprecia, las participantes coinciden en que el programa es bueno puesto que aporta múltiples beneficios al estudiantado; sin embargo, sale a relucir el poco seguimiento que se le da a este por parte del área encargada de coordinarlo. De igual manera, se hace referencia a la evaluación final que hace el CAE respecto al servicio; ya que se menciona que dicha evaluación principalmente se enfoca a evaluar la parte académica dejando de lado otros aspectos que la tutoría también atiende.

En relación con este mismo cuestionamiento las entrevistadas recomienda al CAE darle mayor seguimiento al acompañamiento que los tutores brindan a sus tutorados y lo manifiestan en las siguientes expresiones:

Bueno yo creo que lo único que sí recomendaría sería que, te comento que esa vez que intentamos buscar ayuda psicológica me mandaron con una coordinadora del CAE y ella me dijo de algunas instituciones, pero muy, muy retiradas de mi domicilio, entonces yo creo que es lo único que les hace falta, reubicar o ubicar centros que te quedan ayudar como persona para que tú estés bien en todo ámbito y así puedas tener un mejor rendimiento académico. Creo que es lo único (participante 1)

Yo creo que está parte de preguntar a los alumnos cuando te lo asignan... yo creo que esa parte ¿no?, pregúntales también a los alumnos porque si ya, si tienes la impresión, preguntarle si la conoces porque ya vas un poco predispuesta, pero sí, en general solo eso, nada más (participante 2)

Seguimiento por parte del CAE con los chicos, de si de verdad está funcionando el programa, si se está llevando a cabo como debe de ser y si los maestros

que están en este programa están cumpliendo con él o solamente pues lo dejan ahí no, creo que si falta un poquito. (participante 3)

Yo creo que le recomendarías que tratara de involucrarse en relación a cómo están... he... como están incorporados los docentes y si estos están cumpliendo con su perfil dando las materias como para poder empezar... como para dar este apoyo a los estudiantes y también el CAE es un espacio que requiere de personas con... buena actitud, esta parte de decir soy trabajadora de la universidad y voy a aportar un buen trabajo, atender bien a los estudiantes, creo que es eso Kari, la actitud. (participante 4)

De acuerdo con Gómez (2010):

Cuando se diseña un Plan de Acción Tutorial en cualquier institución de educación superior, es esencial que se aplique y después se realicen evaluaciones en tres momentos diferentes, como mínimo: al inicio del proceso, en el desarrollo y al final del mismo. Esto nos permitirá corregir el diseño del PAT en cualquiera de sus etapas o momentos, con el propósito de reorientar sus objetivos para que realmente den respuesta a las necesidades de los tutorados. Con esto la asistencia y credibilidad en el programa se incrementará notablemente y existirá un cambio de actitud en los tutorados. (pág. 227)

Lo cual, coincide con las opiniones de las participantes respecto al seguimiento que le hace falta al programa con la intención de evaluar dicha actividad y poder hacer las modificaciones pertinentes para que pueda cumplir con los objetivos planteados.

Por otra parte, se destaca el trato que los encargados del CAE llegan a darle a los estudiantes algo, que de igual manera se considera relevante ya que en ocasiones las experiencias negativas que los estudiantes tienen al acercarse a las diferentes áreas de la

universidad para solicitar los apoyos o información sobre los diversos programas con los que cuentan suelen influir para que estos vuelvan a acudir.

Además del seguimiento, otra coincidencia que fue posible encontrar es que todas las participantes recomiendan a los estudiantes solicitar un tutor académico gracias a los beneficios que esto les puede apartar, los siguientes fragmentos dan certeza de ello:

Sí, definitivamente, yo siempre le dije a mis amigas: consíguate un tutor. Les decía que sí, porque te ayudaban mucho, ya sea en una materia, en algún problema, en alguna duda. Pero yo siempre les dije: consigan tutor que a ti te caiga muy bien, porque es alguien con quien vas a trabajar el resto de la carrera. (participante 1)

Sí yo creo que sí, sí le recomendaría que tuviera un tutor porque bueno... pero sí le recomendaría que buscara al maestro, y que platicara con él, que lo conocieran, que supieran cómo trabaja y que vieran si realmente hay está empatía con ellos, si hay está... si hacen este clic para trabajar y entonces ya hacer así trámite, como yo lo hice. De otra manera si no conocen a nadie, si son de nuevo ingreso pues que vayan que lo hagan como marca el CAE y en el momento en que no les funcione, que realmente no estén recibiendo el acompañamiento que requieren y está orientación pues que vayan, se acerquen al CAE y solicita en un cambio, ¿no? Sobre todo, si están sintiendo que está necesitando el apoyo. (participante 3)

Sí, sí, completamente sí, Kari. Es un apoyo que todos los alumnos deberían recibir y que también los docentes deben dar. Todos los que están de tiempo completo deberían dar esa ayuda, sobre todo para los de primer semestre, que no conocen nada, no entienden nada y hasta se pueden desilusionar de la carrera y salirse; y eso le cuesta a la universidad porque ya generó un apoyo para ese alumno. Entonces sí, sí recomendaría y recomiendo tener un tutor desde que inicias la carrera y hasta que la terminas, porque a lo largo de todo ese tiempo pasas por muchas cosas que pueden afectarte. (participante 4)

De acuerdo con Obaya y Vargas (2014) la tutoría permite que los estudiantes desarrollen habilidades que les permitan ser conscientes de sus procesos de aprendizaje, reconocer lo que se les dificulta y lo que se les facilita con la intención de conducir su propio aprendizaje lo cual concuerda con lo señalado por las participantes puesto que ellas también afirman que este acompañamiento puede ser muy útil para los estudiantes. Así mismo, y como se analizó en la categoría dos, correspondiente a las aptitudes y actitudes del tutor la confianza es fundamental a la hora de elegir trabajar con un tutor.

El análisis de esta categoría nos permite concluir que para las participantes resulta importante y sobre todo benéfico el acompañamiento que los tutores pueden ofrecer a los estudiantes; sin embargo, coinciden y evidencian áreas de oportunidad que se pueden mejorar tanto por parte del CAE como en la implementación del PIT.

En el siguiente apartado, se analizarán algunos factores que pueden intervenir en la tutoría y en la eficacia de esta.

4. Factores que influyen en la tutoría.

Como se mencionó con anterioridad, la creación de esta categoría se da a partir de las expresiones de las entrevistadas respecto a los diversos factores que pueden influir en el acompañamiento tutorial. Si bien son múltiples las situaciones que pueden intervenir en la tutoría y con ello en su eficacia, en este trabajo salen a relucir las necesidades personales, los horarios escolares y de trabajo tanto de estudiantes como profesores y la formación o los conocimientos de estos últimos como los principales factores que influyen en esta actividad.

Cuando hablamos de los factores que influyen en el acompañamiento tutorial nos referimos a aquellas situaciones que pueden obstaculizar esta actividad y con ello la eficacia de esta. Se entiende por eficacia la capacidad de lograr el efecto deseado o esperado; cuando hablamos de eficacia en la tutoría nos referimos a que esta logre desarrollar las capacidades

suficientes para reconocer las necesidades y superar las dificultades a la hora de promover procesos de autoconocimiento, autorregulación y aprendizaje en los estudiantes.

Si bien la tutoría tiene el propósito de atender las necesidades de los estudiantes con la intención de brindarles el apoyo necesario para cubrir las mismas, en ocasiones hay situaciones que interfieren en dicho acompañamiento. El siguiente fragmento evidencia cómo es que en ocasiones la falta de compromiso, así como los horarios de trabajo y clases tanto de maestros y estudiantes son algunos de los factores que pueden entorpecer esta labor.

En tercer semestre tuve un nuevo maestro pero prácticamente por cuestiones de tiempo a lo mejor no se lo da uno y él también como que... si yo no le solicitaba la asesoría pues igual no había ese acercamiento con él; pero cuando yo necesitaba algo y decía “pues bueno le voy a preguntar al maestro a ver qué me dice” sí me... sí me sacaba de mis dudas... esto fue... con este maestro estuve tercero, cuarto, quinto y sexto prácticamente, pero obviamente no fue como que tener el acercamiento muy directo porque, pues porque llegas corriendo, porque ya tienes clases y luego coincidía con que él ya tenía clase entonces los horarios que yo podía tener libre él no los tenía libre... era como que o muy temprano, pero yo por cuestiones de trabajo no podía llegar temprano, entonces te digo que fue así como que mmm... solamente cuando necesitaba algo “oiga maestro necesito esto, sí tú dime”... pero ya, realmente no fue como que un real asesoramiento por parte de él. Yo así lo siento ahora, más bien nos utilizamos... yo lo utilicé porque que él me diera o me proporcionará alguna ayuda adicional, pero pues no, realmente fue prácticamente eso” (participante 2)

Como se ha mencionado a lo largo de este trabajo el compromiso que los docentes a cargo de esta labor pongan, será esencial para que este acompañamiento logre ser efectivo. Sin embargo, es importante reiterar que el compromiso no solo es por parte de los tutores sino también de los mismo estudiantes que solicitan el servicio ya que como lo indican López y González (2018) la tutoría debe tener como bases la comunicación y la interacción tutor – tutorado, en otras palabras, “la tutoría debe constituir una interacción bidireccional, una relación de ayuda, donde existe un compromiso que asumen profesor y estudiante desde

la confianza, construyendo un clima relacional propicio para la comunicación” (p. 394). Esto implica, que ambas partes deben cooperar para que este vínculo de confianza y comunicación surja, se mantenga y sobre todo otorgue los resultados esperados.

Hasta el momento se ha hablado del compromiso y los horarios ya sean de trabajo o clases como uno de los factores que intervienen en la tutoría; sin embargo, en esta investigación otra de las causas por las que en ocasiones el acompañamiento tutorial no logra ser efectivo es debido a la formación de los tutores; es decir, en ocasiones esto no cuentan con los conocimientos suficientes para cubrir las necesidades de sus tutorados. En la entrevista con la participante número cuatro se comparte la siguiente experiencia:

En quinto semestre que fue cuando tuve la oportunidad de irme intercambio y en la misma convocatoria también te pedía que tuvieras un tutor académico docente porque se supone que ya la universidad a la que te ibas no ibas a recibir ningún apoyo académico, entonces decían que te fueras con alguien que te apoyara porque no iba haber ese servicio allá y como me llevé bien con este maestro, en segundo semestre, le pido, que si por favor me... me ayuda con este trámite para que no haya problema en relación a que no tenía un tutor, no, entonces él me dice que sí, sin problemas pero fijate que ocurrió algo bien curioso, yo no me acerqué mucho a él porque honestamente por la carga de las materias no te da tiempo, no te da tiempo de verdad y a veces también la desventaja que teníamos, por así decirlo es que cuando me voy intercambio me mandan a otra licenciatura o bueno, se supone que esa era la que se empalmaba con la que nosotros llevamos, pero en realidad pues nada que ver y entonces yo pido el apoyo de él y él no puede porque aparte de que él tiene trabajo y todo eso, no me sabía asesorar porque me dice -sabes que yo no conozco sobre el tema- las materia que curse allá eran sobre discapacidad, entonces el maestro pues obvio me dice “sabes qué, yo no tengo experiencia en discapacidad” entonces sí fue así como que “Híjole”, me dio en toda la torre en ese momento porque no tenía con quién apoyarme” (participante 4).

El fragmento presentado evidencia cómo es que la formación de los tutores influye directamente en el acompañamiento que se le da a sus tutorados ya que tal y como lo indica

la entrevistada, en ocasiones los profesores no cuentan con los conocimientos necesarios para poder orientar a los estudiantes. Del mismo modo, una vez más los horarios y la carga de trabajo obstaculizan la interacción entre ambos actores por lo que autores como Ruiz (2018) hacen referencia al equilibrio que deben tener los maestros a cargo de esta labor entre las actividades docentes y las necesidades que demanda la actividad tutorial.

Por último, otra situación que se considera relevante destacar dentro de esta categoría y en relación al último fragmento presentado, es el hecho de que en algunas ocasiones los estudiantes solicitan tutores solo por cumplir con los requisitos que algunos programas piden. Esto, en ocasiones provoca que no se elija al tutor adecuado y con ello no se cubran las necesidades que el estudiante llegue a presentar tal y como lo expresó la entrevistada o bien, nunca se dé el acercamiento entre los actores involucrados en dicha actividad desperdiciando un apoyo que el estudiante puede recibir o bien un lugar que otro estudiante puede utilizar.

Hasta el momento, se han presentado tres factores que pueden interferir en la eficacia que el acompañamiento tutorial puede tener; si bien pudieran parecer pocos elementos valdría la pena evaluar qué otras causas pueden intervenir en esta actividad para atenderlos y así mejorar la eficacia del acompañamiento tutorial.

Discusión y conclusiones

Discusión

Si bien la importancia que se le da a la tutoría, así como el impacto de la misma varía entre cada uno de los estudiantes, después de haber realizado el análisis sobre los

testimonios, es posible afirmar que el acompañamiento tutorial resulta significativo y útil para los estudiantes cuando este se lleva a cabo de forma adecuada; es decir, cuando este responde a las necesidades de los tutorados y hay un seguimiento personalizado. Esto, sin dejar de lado el compromiso que debe existir por parte de todos los actores implicados en esta labor; esto es, tanto tutor como tutorado deben estar involucrados en dicha actividad para que esta logre sus objetivos.

De acuerdo con López y Medina (2018), Obaya y Vargas (2014) la tutoría representa una oportunidad para conocer más a los estudiantes, para saber cómo piensan y qué sienten; conceptualizan a la tutoría como una nueva forma de acompañar al alumno durante su desarrollo académico; elemento que se identificó dentro de los testimonios de la siguiente manera “yo solicité tutor porque bueno cuando inicié estamos hablando que yo dejé de estudiar más de 25 años, entonces regreso a la universidad y así de repente me encontré en un momento y dije bueno que estoy haciendo aquí... lo solicite... y no es tanto el apoyo más bien darte las herramientas para que tú puedas este... vislumbrar tus debilidades o que es lo que más se te dificulta, técnicas para el estudio para poder estudiar”.

En cuanto a la utilidad que tiene el acompañamiento tutorial, se pudo ver que este proceso otorga las herramientas necesarias para que los estudiantes puedan enfrentarse a la vida académica de manera íntegra, es decir, cuando a lo largo del proceso tutorial el estudiante logra enriquecer o desarrollar nuevas habilidades cognitivas, personales, profesionales y sociales lo cual concuerda con lo mencionado por Alarcón y Fernández (2008) respecto a que por medio de la tutoría se puede mejorar las habilidades de estudio y trabajo de los estudiantes; esto se vio reflejado en los testimonios cuando se expresó lo siguiente “Me orientó en cómo podía mejorar mi comprensión lectora y cómo hacer mapas conceptuales de las lecturas que iba realizando para poder hacer mis apuntes y poder comprender un poco más los textos o sentirme menos presionada a la hora de hacer un trabajo que requiera retomar notas de lo que había visto en el transcurso de las clases”.

De igual manera, por medio de la tutoría se puede reducir los índices de reprobación y rezago escolar, así como disminuir las tasas de abandono; esto coincide cuando se ve que por medio de la tutoría es posible mejorar la eficiencia terminal al atender puntualmente

los problemas que se les presenta a los estudiantes durante su trayectoria académica; el siguiente fragmento nos permite respaldar lo mencionado “en algún momento yo me quise dar de baja de la carrera y él me motivó a no hacerlo”.

Por su parte, Alarcón y Fernández (2008) indican que la tutoría representa un recurso de gran valor si lo que se pretende es facilitar la adaptación del estudiante a la vida universitaria, hecho que también es posible afirmar y con el que se está de acuerdo ya que entre los hallazgos de esta investigación también se destaca el hecho de que, brindar acompañamiento tutorial a los estudiantes ayuda a que se sientan acompañados no solo dentro del plano académico sino también en lo emocional ya sea durante su incorporación a la universidad o bien, en semestres posteriores con lo que se puede poner freno a la deserción escolar así como favorece a los tutorados en cuanto a las estrategias emocionales que pueden implementar a lo largo de su formación .

De acuerdo con Ruiz (2018) dentro de la tutoría debe existir un ambiente de confianza mutua entre el tutor y el estudiante para que el acompañamiento tutorial pueda desarrollarse de manera efectiva hecho que se confirma con los testimonios recabados ya que en estos se expresa que estudiantes prefieren trabajar con tutores que ya conocen previamente y sobre todo en los que se puedan confiar ya que la confianza se considera esencial para que los estudiantes puedan abrirse y expresar todas sus inquietudes además de ello, es primordial para que la relación tutor-tutorado pueda darse con efectividad. Un ejemplo de ello es el siguiente testimonio “Definitivamente yo tuve esa conexión con mi tutor y me sentía muy libre, muy cómoda de poder hablar con él de cualquier tema, porque no me sentía juzgada ni mucho menos”, sin embargo, esto también puede representar un problema dado que los tutores-docentes en UPN tienen un límite de tutorados y si más estudiantes quieren trabajar con él resulta imposible lo que, en consecuencia, puede alejar a los estudiantes del programa.

Es aquí donde se hace importante resaltar lo mencionado por Porter (2006) y Riart (2006) respecto a que el docente a cargo de esta labor debe contar con ciertas cualidades para desempeñar esta labor; se considera primordial que los docentes a cargo de esta tarea cuenten con las aptitudes necesarias para entender, atender y dar respuesta a los requerimientos de los estudiantes por ello, resulta esencial que cuenten con el tiempo

suficiente y que realmente se sientan atraídos para desempeñar dicha labor; lo cual se vio referido en los egresados entrevistados cuando uno de ellos expresó “Me agradaba mucho como se dirigía, siempre nos proporcionaba su apoyo, en las clases un profesor muy preparado siempre con la disposición de ayudarnos, aportarnos sus conocimientos a nosotros como estudiantes Kari, un muy buen maestro” y en otro caso refirió “Es un excelente maestro, es muy comprometido te comparte todo, todo el tiempo se está documentando y como persona también es una excelente persona”; esto sin dejar de lado una adecuada capacitación por parte del área encargada de operar dicho programa.

Haber llevado a cabo esta investigación, permite afirmar lo mencionado por Santiago (2012) respecto a que la tutoría realmente sirve “como una palanca que puede potenciar el éxito escolar de los estudiantes, a través del apoyo que docentes-tutores brindarán a los estudiantes en el transcurso de su vida escolar” (p.74) lo cual queda confirmado con el siguiente testimonio “En mi formación me ayudó a subir mi promedio; cuando yo lo conocí tenía 8 y 9 y después de que comencé a tener sesiones con él todas mis materias las pasaba con 10, a partir de 3er semestre y hasta el último semestre todas mis materias las pasaba con 10, incluso en mi movilidad traje promedio de 10.”

Los principales obstáculos que se mencionan por las participantes para llevar a cabo el acompañamiento tutorial salen a relucir la falta de incompatibilidad entre los horarios del tutor y el tutorado lo cual sigue siendo una constante en esta práctica puesto que Martínez *et al.* (2016) también lo encuentran en su investigación como una debilidad en la tutoría. Por su parte, López y Gonzales (2018) destacan que la distancia establecida por el tutor, la actitud autoritaria, la indiferencia hacia la tutoría, la formación de los profesores en la función tutorial, así como el desconocimiento de los beneficios de la tutoría por parte de los estudiantes puede ser condicionantes para que los estudiantes se acerquen o abandonen la tutoría; aspectos que se hacen presentes en esta investigación.

Entre las complicaciones que se tuvieron para realizar este trabajo se destaca el limitado número de estudiantes que contaron con tutor académico durante su formación; si bien son bastantes los estudiantes que se acercan a pedir informes sobre el programa son pocos los que realmente solicitan un tutor o, por el contrario, una vez asignado el tutor,

mantienen el trabajo con los mismos; de ahí la importancia en darle seguimiento al programa durante su ejecución y no solo al final.

Así mismo se destaca la poca participación de la generación; si bien la licenciatura en psicología educativa es una de las más amplias en cuanto a matrícula de la UPN al momento de realizar la convocatoria en redes sociales una minoría respondió a la misma lo que limitó el número de participantes; cabe mencionar que este proceso se lleva a cabo aun cuando la pandemia por Covid 19 era existente lo que eminentemente dificultó el contacto con los estudiantes.

Por último, pero no menos importante, el cambio constante de tutores por parte de algunas de las participantes dificultó poder diferenciar las vivencias en algunos cuestionamientos resultando confuso el relato y con ello el análisis de estas.

Si bien esta investigación nos permite conocer *los beneficios que brinda el recibir acompañamiento tutorial durante el trayecto escolar de los estudiantes, valdría la pena conocer los testimonios de aquellos estudiantes que, habiendo solicitado el servicio, no continúan con el acompañamiento tutorial.* Esto con la intención de detectar aquellas áreas de oportunidad en las que el servicio puede mejorar. Asimismo, resultaría interesante llevar a cabo investigaciones que permitan conocer la diferencia entre los estudiantes que llevan acompañamiento tutorial y los que no, con la intención de tener mayor evidencia sobre los aportes de la tutoría en la formación de los estudiantes.

Conclusión

Por medio del acompañamiento tutorial se puede mejorar el rendimiento académico de los estudiantes; además de ello, los resultados obtenidos en esta investigación permiten afirmar que la tutoría aporta múltiples beneficios a la vida académica de los estudiantes al dotarlos de estrategias no solo académicas sino también personales.

Gracias a la tutoría es posible disminuir la deserción de los estudiantes lo cual, no solo resulta benéfico para éstos sino también para la institución. Por medio de la tutoría también es posible elevar la calidad educativa de la misma ya que al atender las necesidades de los estudiantes a tiempo se pueden llenar vacíos en la adquisición de los contenidos lo cual brinda profesionales más preparados a la sociedad lo cual a su vez, favorece la eficiencia terminal de la institución.

Resulta primordial prestar atención a este programa y verificar que esté cumpliendo con los propósitos planteados en el PIT; así mismo es necesario reevaluar dicho programa con la finalidad de cubrir las necesidades de las nuevas generaciones ya que al ser un programa estructurado en el año 2014 puede resultar obsoleto para los actuales estudiantes.

Este trabajo permite tener un panorama más amplio sobre la percepción que tienen los estudiantes respecto a la tutoría en la UPN lo cual es de gran ayuda si se toman en cuenta estas experiencias para mejorar el servicio brindado tanto de tutores como del CAE.

Se concluye que la tutoría realmente es valorada por los estudiantes cuando esta da respuesta a sus necesidades académicas, personales y profesionales.

Referencias

Alarcón, L., y Fernández, J. (2008). Las Tutorías de Estudiantes. Una experiencia de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. *Remo*, VI (15), 3036.
https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-75272008000200005

- Alemán, R., y Gonzales, E. (2024). Abandono y deserción, las caras de la política de educación media superior en las dos primeras décadas del siglo XXI en México. *D'Perspectivas Siglo XXI*, 11 (21) 7-21. <https://doi.org/10.53436/34yK60gZ>
- Ángulo, A. (2021). Indicadores de la tutoría integral desde la percepción de los estudiantes de universidades públicas de México. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i2.2512>
- ANUIES. (2001). Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior. [Archivo PDF] <https://www.google.com/url?q=https://cbibliotecavirtual.wordpress.com/content/uploads/2017/07/tutoria.pdf&sa=D&source=docs&ust=1748981192798741&usg=AOvVaw3GfQDqjLio57HpVHyf4JGS>
- Arbizu, F., Lobato, C. y del Castillo, L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de Psicodidáctica*, 10 (1), 7-21. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=17514745002>
- Arias, F., Castro, W., y Siche, R. (2016). *Metodología del estudio de casos 1*. recuperado de https://www.researchgate.net/publication/311693408_Capitulo_1_Metodologia_del_Estudio_de_Casos_1
- Ayala, R., (2008). La metodología fenomenológico-hermenéutica de M. Van Manen en el campo de la investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias. *Revista de Investigación Educativa*, 26 (2), 409-430. <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321909008.pdf>
- Castillo, M., Romero, E. Y Minguez, R. (2022). El método fenomenológico en la

investigación educativa: una revisión sistemática. *Revista latinoamericana de estudios educativos*, 18(2), 241-267.
<https://doi.org/10.17151/rlee.2023.18.2.11>

Castro, C., y Labra, O. (2022). El análisis de contenido temático: Una mirada a sus etapas desde Nvivo12. *Revista Internacional de Ciencias Sociales Interdisciplinarias*. 10.

https://www.researchgate.net/publication/357864550_El_analisis_de_contenido_tematico_Una_mirada_a_sus_etapas_desde_Nvivo12

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2024). [C.P.F.E.M.]. Artículo 3. Diario Oficial de la Federación. Recuperado de [chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf], (México). (Fecha de consulta: 8 de abril de 2021).

Correa, D., Abarca, A., Baños, C., y Aorca, S. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Revista: Atlante: cuadernos de educación y desarrollo*. (junio 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/actitud-aptitudaprendizaje.html>

Díaz, J., Bravo, G., González, Y., Hernández, E., Menes, L., y Brateut, Y. (2012). El papel del tutor en la educación superior. *MediSur*. 10 (2), 90-94.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180023438014>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2 (7), 162-167.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Gallego, S. (2006). La tutoría en la educación superior. En: S. Gallegos y J. Riart. (Coords.) *La tutoría y la orientación en el siglo XXI: nuevas propuestas* (27 a 39) Octaedro.

García, N. (2008). La función tutorial de la universidad en el actual contexto de la Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22 (1), 21-48.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27413170002>

García, S. (2010). El papel de la tutoría en la formación integral del universitario. *Tiempo de educar*, 1 (21), 31-56.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31116163003>

Gobierno de México. (s.f). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de: [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf)

Gómez, M. (2010). La percepción de los estudiantes sobre el programa de tutoría académica. *Convergencia*, 19(58), 209-233.
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140514352012000100009&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140514352012000100009&lng=es&tlng=es)

González, A. (2014). *Antecedentes y evolución histórica de la acción tutorial: apuesta por una educación integral y de calidad*. 3er congreso internacional multidisciplinar de investigación educativa. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://amieedu.org/actascmie14/wp-content/uploads/2015/02/gonzalez_ana.pdf](https://amieedu.org/actascmie14/wp-content/uploads/2015/02/gonzalez_ana.pdf)

González, A., Mondejar, J., Ortega, J., Sánchez, A., Silva, L. y Sánchez, Y. (2016). Evolución histórica de la tutoría en la formación de profesionales de la enfermería. *Revista médica electrónica*. 38(4), 646-656

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-

18242016000400017

Guerrero, J. y Faro, M. (2012). Breve análisis del concepto de Educación Superior.

Alternativas en Psicología, 16(27), 34-41.

https://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405339X2012000

2

00003

Hernández, F. y Espinosa, M. (2018). *Aristas de la tutoría y la formación docente: discursos y prácticas*. Moderna.

Hernández, P. (2009) Campos de Acción del Psicólogo Educativo: Una Propuesta Mexicana

Psicología Educativa. Revista de los Psicólogos de la

Educación, vol. 15, núm. 2, pp. 165-175

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=613765490007>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill

Himmel, E. (2002). Modelos de análisis de la deserción estudiantil en la educación superior.

Calidad en la educación, 17, 91-108

<https://www.calidadenlaeducacion.cl/index.php/rce/article/view/409>

Ibáñez, C. (1994). Pedagogía y psicología interconductual. *Revista mexicana de análisis de la conducta*, 20 (1), 99-113.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2388813>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (s.f.). *Características educativas de la población*. <https://www.inegi.org.mx/temas/educacion/>

- Kalpokas, N., & Hecker, J. (2023). Guía para el Análisis Temático. ATLAS.ti [Diapositivas de PowerPoint] Research Hub. Recuperado de <https://atlasti.com/guides/thematicanalysis>
- Latapi, P. (1988). La enseñanza tutorial: elementos para una propuesta orientada a elevar la calidad. *Revista de la educación superior*, 68, 5-20. <http://publicaciones.anui.es.mx/revista/68/1/1/es/la-ensenanzatutorialelementos-para-una-propuesta-orientada-a-elevar>
- Lobato, C. y Guerra, N. (2016). La tutoría en la educación superior en Iberoamérica: Avances y desafíos. *Educación*, 52 (2), 378-398. <https://educar.uab.cat/article/view/v52-n2-lobato-guerra>
- López, E. (2013). La tutoría en la universidad: una experiencia innovadora en el grado de educación primaria. *Revista de docencia en universitaria* 11 (2), 243-261 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4414565.pdf>
- López, I. y González, P. (2018). La tutoría universitaria como espacio de relación personal. Un estudio de caso múltiple. *Revista de Investigación Educativa*, 36 (2), 381-399. <https://revistas.um.es/rie/article/view/291161>
- López, P. y Medina, A. (2018). La tutoría en educación superior: apuntes para debatir y entenderla. *Universidad, docencia y tutoría*, 32-35. [archivo PDF]
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, (20), 165-193. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Martínez, P., Pérez, J., González, N., González, C. y Martínez, M. (2020). La tutoría universitaria vista por sus alumnos: propuestas de mejora. *Revista de la educación superior*, 195 (49), 55-72. <https://doi.org/10.36857/resu.2020.195.1251>

- Martínez, P., Martínez, M. y Pérez, J. (2016). ¿Cómo avanzar en la tutoría universitaria? Estrategias de acción: Los estudiantes tienen la palabra. *REPO*, 27 (2), 80-98.
<https://revistas.uned.es/index.php/reop/article/view/17115>
- Martínez, M., Conejo, F. Y Rodríguez, A. (2017). La acción tutorial como experiencia educativa para la formación integral de los estudiantes de medicina. *Actualidades investigativas en educación* 17 (3), 1-23.
<https://www.redalyc.org/journal/447/44758585022/html/>
- Medina, M. y Gaytán, C. (2020, octubre). Aspectos que inciden en la deserción, un análisis crítico. *Educ@rnos*, 10 (39) 105-122.
<https://revistaeducarnos.com/revistaeducarnos-num-39-democracia-sindical-lo-que-se-viene-octubre-diciembre-de-2020/>
- Mendoza, E. y Zúñiga, M. (2017). Factores intra y extraescolares asociados al rezago educativo en comunidades vulnerables. *Alteridad, revista de educación*, 12 (1), 79-91.
<https://www.redalyc.org/journal/4677/467751868007/html/>
- Montes, G. y Castillo, N. (2004). El método fenomenológico en la investigación educativa: entendiendo los principios clave de la metodología de Max van Manen. *Diálogos sobre educación*. 29 (15).
<https://dialogossobreeducacion.cucsh.udg.mx/index.php/DSE/article/view/1423>
- Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. Pearson Educación.
- Muñoz, L. y Gairín, J. (2013). Orientación y tutoría durante los estudios universitarios: el plan de acción tutorial. *Fuentes*, 14 171-192.
<https://revistascientificas.us.es/index.php/fuentes/article/view/2358>
- Narro, J. y Arredondo, M. (2013). La tutoría. Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles educativos*, 35(141),

132-151.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982013000300009

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

Obaya, A. y Vargas, Y. (2014). La tutoría en la educación superior. *Investigación educativa*, 25 (4), 478-487.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2014000400012

OECD (2019), Higher Education in México: Labour Market Relevance and Outcomes, Higher Education, OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/9789264309432-en..>

Porter, L (2006). *Análisis conceptual de la tutoría en la educación superior*. [Archivo PDF] <https://tutoria.unam.mx/sites/default/files/11mayo6.pdf>
anconporter

Riart, J. (2006). El tutor, ¿Quién es? En: S. Gallegos y J. Riart. (Coords.) *La tutoría y la orientación en el siglo XXI: nuevas propuestas* (27 a 39) Octaedro.

Rodríguez, R. (2002, enero). *La educación superior en México. Avances, retos y horizonte*. [conferencia]. Conferencia inaugural del Conferencia. Diplomado en Políticas Públicas. UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Ciudad de México. Researchgate https://www.researchgate.net/publication/275042587_La_educacion_superior_en_Mexico_Avances_retos_y_horizonte

- Rodríguez, S. (Coord.). (2004). *Manual de tutoría universitaria*. Octaedro.
- Rubio, P., y Martínez, J. (2012). La acción tutorial desde la perspectiva de alumnos de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí. *Perfiles educativos*, 34(138), 28-45. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018526982012000400003&lng=es&tlng=es.
- Ruiz, J. (2018). La función que desempeña el docente como tutor. *Revista Internacional De Estudios En Educación*, 18(2), 118-127. <https://doi.org/10.37354/riee.2018.185>
- Santiago, R. (2012). La importancia del tutor en el ejercicio de la tutoría en instituciones de educación superior. *Atenas*, 1 (17), 72-87. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478048953006>
- Sanz, R. (2008). Tutoría y orientación en la Universidad. En Sanz, R. (Ed.) *Tutoría y atención personal al estudiante en la universidad*. (pp. 45–70). Síntesis Secretaria de Educación Pública (01 de enero de 2017) *Oferta educativa en Educación Superior*. <https://www.gob.mx/sep/acciones-yprogramas/oferta-educativa-en-educacion-superior>
- SEP. (2016). *Glosario de términos. Educación superior*. [Archivo PDF]. <http://planeacion.sec.gob.mx/upeo/GlosariosInicio20162017/SUPERIOR2016.pdf>
- SEP. (2017). *Modelo Educativo para la educación obligatoria*. [Archivo PDF]. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/207252/Modelo_Educativo_OK.pdf
- Trangay, M. (2022). La acción tutorial: impulso para el trayecto formativo de estudiantes del nivel superior. *Revista electrónica sobre cuerpos académicos y grupos de investigación*. 9 (17), 1-17. <https://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/download/255/492>

Tuirán, R. (s.f.). *La educación superior en México: avances, rezagos y retos*.

[Archivo PDF] <https://www.studocu.com/es-mx/document/tecnologicouniversitario-del-valle-de-chalco/economia/txt-1-s4-educ-sup-avan-rezret-tuiran/70962430>

Universidad Pedagógica Nacional. (2014). *Programa Institucional de Tutorías*. [PDF]

Universidad Pedagógica Nacional. (2020). *Programa Integral de Desarrollo Institucional (PIDI) 2014-2020*. <https://upn.mx/index.php/conoce-la-upn/pidi>

Anexos

Anexo 1. Entrevista semiestructurada

Objetivo de la entrevista: Recolectar los testimonios de los estudiantes respecto al acompañamiento tutorial recibido durante su estancia en la Universidad Pedagógica Nacional.

Fecha:

Lugar o medio:

Hora de inicio:

Hora final:

Entrevistadora:

Entrevistado(a):

1. ¿Conoces cuál es la finalidad del CEA respecto a la tutoría?
2. ¿Cuéntame cómo conociste o te enteraste de la existencia del programa de tutorías del CAE?
3. ¿Pláticame a partir de qué semestre solicitaste un tutor académico y cuáles fueron las razones para hacerlo?
4. ¿Cuéntame cuál fue el procedimiento para que te asignaran a un tutor ¿Piensas que esa asignación/elección tuvo beneficios? ¿Por qué?
5. El tutor que tuviste ¿se mantuvo a lo largo de la carrera? *En caso de haber tenido otras asignaciones ¿porque cambiaste? ¿Cuáles fueron los motivos? ¿Cómo funcionó el siguiente?
6. ¿Podrías decirme cuáles fueron las necesidades por las cuales te acercaste al tutor? ¿Podrías identificar si esas necesidades fueron personales, académicas y/o personales?
7. ¿Pláticame cómo describes las sesiones con tu tutor? Para las siguientes preguntas, me gustaría que visualizarás las sesiones con tu tutor en 3 partes, el inicio, el desarrollo y la conclusión. Ahora pensando en esos 3 procesos: ¿podrías describirme ¿Qué pasaba o cómo era el inicio de la sesión? ¿Cuéntame qué pasaba durante la sesión? ¿Cómo concluían la sesión? ¿Estas sesiones eran articuladas? desde tu experiencia ¿consideras que las sesiones que tuviste tenían una secuencia? ¿contaban con algún cronograma y cómo es que lo determinaban? ¿Cómo es que esto te ayudaba?
8. ¿En tu experiencia cómo crees que tu tutor te ayudó a trabajar en tus necesidades? ¿Cuéntame cómo impactó en tu formación el trabajo realizado con tu tutor? ¿Existieron apoyos adicionales por parte de tu tutor además de las sesiones? ¿Pláticame cuáles fueron esos otros apoyos?

9. *dependerá de las respuestas 3 y 5 ¿Cuáles fueron las dificultades que tuviste que te hicieran pensar en abandonar la carrera? ¿Cómo te apoyo el trabajo de tutoría para no llegar a ese punto?
10. De manera general, ¿Cuéntame cuál es tu opinión del programa de tutorías que tiene a cargo el CAE? ¿En tu experiencia recomendarías tener un tutor? ¿Qué podrías recomendar al CAE para optimizar su trabajo en el programa de tutorías?

Anexo 2. consentimiento informado

“Consentimiento informado para participar en la investigación sobre la importancia de la tutoría desde la experiencia de los estudiantes durante su trayectoria académica”

Como parte de mi trabajo recepcional, para obtener el título de Licenciada en Psicología Educativa, por la Universidad Pedagógica Nacional, unidad Ajusco, solicito su participación y consentimiento para realizar una entrevista la cual será grabada; el objetivo de este proyecto consiste en realizar un análisis de las experiencias de los estudiantes de la

generación 2015-2019 que tuvieron tutor académico en algún momento de su formación; esto, con el propósito de conocer las necesidades atendidas del estudiantado para identificar posibles áreas de oportunidad tanto en el Programa Institucional de Tutorías de la UPN como en la acción tutorial llevada a cabo por los docentes. Para lograr esto, es necesaria su colaboración voluntaria, para ser entrevistado y grabado de manera **virtual**; con la entrevista se busca que los participantes compartan las experiencias obtenidas durante el trabajo con su tutor. Es importante aclarar que durante la sesión únicamente se realizarán preguntas relacionadas con la acción tutorial recibida.

La entrevista se llevará a cabo el día _____ con una duración aproximada de **40 minutos** por medio de la plataforma **Meet**. Para efecto de analizar las experiencias compartidas se hará una grabación de la sesión.

Sobre la confidencialidad, no se compartirá la identidad de los participantes en la investigación. La información que se obtenga para este proyecto se mantendrá privada. Todo testimonio recabado acerca de los tutores y de las opiniones expresadas por los estudiantes en la entrevista será de uso exclusivo para la investigadora y ninguna persona ajena a ella tendrá acceso al material. Cualquier información acerca de los estudiantes tendrá un número en vez de su nombre y solo una servidora tendrá conocimiento de dicho número.

**En caso tener alguna duda contactar a Investigador: Karina Hernández Martínez
Teléfono: 5529541547 Correo: kari.hdzmtz4@gmail.com Asesora: Gabriela Ruíz Sandoval**

Si **ACEPTA** participar, favor de leer y llenar el formulario de autorización.

Formulario de autorización

He sido invitado a participar en la investigación acerca **de la importancia de la tutoría desde la experiencia de los estudiantes durante su trayectoria académica”**

Entiendo que mi participación es voluntaria y he sido informado(a) del procedimiento; se me ha proporcionado el nombre de la investigadora, el objetivo de esta, así como el cuidado y resguardo que tendrán de mi información y las opiniones que se den durante la sesión.

He leído la información proporcionada. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como sujeto de estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte de ninguna manera.

Nombre del Participante: _____

Firma del Participante _____

Fecha ____/____/_____