

# LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE ISC SOBRE EL PROGRAMA DE TUTORÍAS EN EL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO EN CELAYA

## THE PERCEPTION OF ISC STUDENTS ABOUT THE TUTORING PROGRAM AT THE TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO EN CELAYA

### **Ana Wendy Gómez Flores**

Tecnológico Nacional de México / IT de Comitán, México  
*ana.gf@comitan.tecnm.mx*

### **Lorena Elizabeth Balandra Aguilar**

Tecnológico Nacional de México / IT de Comitán, México  
*lorena.ba@comitan.tecnm.mx*

### **Mayra Leticia Ojeda Cruz**

Tecnológico Nacional de México / IT de Comitán, México  
*mayra.oc@comitan.tecnm.mx*

### **Gladys Valdés Colunga**

Tecnológico Nacional de México / IT de Comitán, México  
*gladys.vc@comitan.tecnm.mx*

### **Violeta Martínez Ramírez**

Tecnológico Nacional de México / IT de Puebla, México  
*violeta.martinez@puebla.tecnm.mx*

**Recepción:** 7/junio/2024

**Aceptación:** 8/octubre/2024

## **Resumen**

Esta investigación tiene como objetivo recolectar la percepción de los estudiantes que están cursando alguno de los cuatro cursos del programa de tutorías en los dos primeros años de su carrera profesional, en específico estudiantes del programa educativo de Ingeniería en Sistemas Computacionales; la presente información ha sido recabada y concentrada desde el segundo semestre del año 2018; y su análisis ha permitido generar estrategias que impacten de manera positiva en el aprovechamiento académico de los mismos, permeando en otros ámbitos como los son el familiar y el personal. La ANUIES (Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior) propuso desde inicios del año 2000 mejorar la calidad en el desempeño de los estudiantes [ANUIES, 2011], lo que conllevó a que las instituciones de educación superior trabajaran en la incorporación de esta

propuesta por medio de programas tutoriales que en el caso del Sistema Nacional de Institutos Tecnológicos (SNIT) hoy Tecnológico Nacional de México (TecNM) consistió en generar dos documentos directrices de la labor tutorial dentro de sus instituciones; el manual del tutor y el cuaderno de trabajo de tutoría del estudiante; los cuales han sido herramientas que han apoyado las actividades comprendidas en la labor tutorial. Hay que recordar que durante los años 2020 a 2022, por motivos de la pandemia de COVID-19, la incursión de nuevas herramientas tecnológicas para la relación y guía virtual con los estudiantes tutorados fue necesaria e indispensable para establecer una comunicación virtual y remota. Es por ello, que la percepción de los estudiantes sobre el programa de tutorías en el contexto actual es de vital importancia para conocer sus intereses e inquietudes, y como consecuencia ir fortaleciendo las estrategias de acompañamiento y orientación que demandan los estudiantes.

**Palabras clave:** Contexto, Educación, Estrategias, Percepción, Tutorías.

### **Abstract**

*This research aims to collect the perception of students who are taking any of the four courses of the tutoring program in the first two years of their professional career, specifically students of the Computer Systems Engineering educational program; This information has been collected and concentrated since the second half of 2018; and its analysis has allowed us to generate strategies that positively impact their academic achievement, permeating other areas such as family and personal areas. The ANUIES (National Association of Universities and Higher Education Institutions) proposed since the beginning of 2000 to improve the quality of student performance [ANUIES, 2011], which led higher education institutions to work on incorporating this proposal through programs tutorials that in the case of the National System of Technological Institutes (SNIT) today Tecnológico Nacional de México (TecNM) consisted of generating two guiding documents for the tutorial work within its institutions; the tutor's manual and the student's tutoring workbook; which have been tools that have supported the activities included in the tutorial work. It must be remembered that during the years 2020 to 2022, due to the COVID-19 pandemic,*

*the incursion of new technological tools for the relationship and virtual guidance with tutored students was necessary and essential to establish virtual and remote communication. For this reason, the students' perception of the tutoring program in the current context is of vital importance to know their interests and concerns, and as a consequence, strengthen the support and guidance strategies that students demand.*

**Keywords:** *Context, Education, Perception, Strategies, Tutoring.*

## **1. Introducción**

La presente investigación es de tipo cuantitativa y se centra en la recolección de datos por medio de un cuestionario en línea orientado a conocer la percepción de los estudiantes, que cursan la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales en el TecNM Campus Comitán, sobre el programa de tutorías institucionalmente implementado. El cuestionario fue diseñado en 12 secciones, de las cuales las primeras 7 recabaron información personal (número de control, correo electrónico, carrera, semestre, edad, género y fecha de llenado). Las últimas 5 secciones abordaron aspectos específicos sobre la experiencia de los estudiantes en el programa de tutorías, su percepción sobre el mismo, el apoyo que esperaban recibir y los beneficios obtenidos.

El instrumento fue aplicado mediante la plataforma Google Forms y fue enviado a los estudiantes por correo electrónico. El cuestionario permitió a los estudiantes seleccionar múltiples respuestas para reflejar su percepción. La encuesta fue aplicada a tutorados de los cuatro primeros semestres de la carrera, logrando recabar un total de 216 respuestas en un período que abarcó desde 2018 hasta el primer semestre de 2024. Los datos fueron recolectados de manera aleatoria y de forma anónima.

Se utilizaron formatos como cuadrículas de opción múltiple y casillas de verificación, permitiendo una selección más flexible y precisa en las respuestas.

Dentro del contexto más sencillo, se puede decir que las tutorías tienen como objetivo primordial orientar y aconsejar a los estudiantes que se encuentran activos dentro de una institución de educación, para el caso particular del programa

educativo de Ingeniería en Sistemas Computacionales del Campus Comitán del TecNM, principalmente en los cuatro primeros semestres de su formación profesional; con el objeto de ser una ayuda para que puedan resolver y afrontar las situaciones que se les pueda presentar en esta etapa de su formación profesional y que puedan impactar de forma negativa en su desempeño académico, como ausentismo a clases, materias reprobadas y, en el caso más extremo, deserción de la carrera.

En el Campus Comitán del TecNM, se imparte tutorías en los primeros cuatro semestres, en la fase de tutoría inicial; por lo que este caso de estudio se basa en los primeros cuatro semestres, en especial, de la carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales y nace del interés de un grupo de profesoras que han desempeñado de manera continua y permanente, semestre con semestre, la actividad tutorial donde han escuchado las inquietudes de los tutorados a lo largo de este período de estudio.

La actividad tutorial a lo largo de un semestre se ve plasmada en un documento denominado Programa de Acción Tutorial (PAT), la cual es una guía para el desarrollo de las actividades que implementará el tutor en el grupo a tuturar [DGEST,2012], en el cual se describen las actividades que se planean realizar a lo largo de las 14 sesiones programadas durante el semestre, las cuales son actividades relacionadas con el pensamiento, desarrollo personal, técnicas de estudio, motivación, seguimiento académico, entre otras. Todas ellas con el objeto de desarrollar y fortalecer sus habilidades académicas y/o atender inquietudes personales. Muchas de estas actividades se retoman de las propuestas en el Cuaderno de Trabajo de Tutoría del Estudiante del SNIT [DGEST, 2013], como lo pueden ser:

- Actividades de desarrollo de habilidades del pensamiento: comprensión de lectura, de estudio efectivo, de memoria, pensamientos por escrito, entre otras.
- Actividades de desarrollo humano: la línea de la vida, análisis FODA, administración del tiempo, entre varias más; las cuales son indicadas en el PAT de acuerdo a las características y/o necesidades del grupo a tuturar o bien para un tutorado en especial.

La actividad principal del tutor es ser guía en las inquietudes [DGEST, 2012], principalmente de orientación y aprendizaje que esté viviendo en el momento actual el estudiante; lo que puede incluir preocupaciones y/o problemas de índole académica, de salud, emocionales y/o familiares, entre otras; las cuales impactan en su estar bien o más precisos en su salud mental. La confianza entre tutor y tutorado es realmente esencial para lograr que la interacción, el intercambio de información, la escucha, la actitud y la disposición, desde ambas partes, sean las más apropiadas para la orientación y canalización de lo vertido durante las actividades tutoriales. Este estudio permitió conocer las fortalezas y debilidades percibidas del programa de tutorías, lo que ofrece a la institución una base para ajustar y mejorar las estrategias hasta ahora implementadas.

La investigación ofrece evidencia de que las tutorías contribuyen de manera significativa al rendimiento académico y emocional de los estudiantes. Esto refuerza la necesidad de continuar implementando y fortaleciendo el programa de tutorías, especialmente durante los primeros años de la formación académica.

Se identificó la importancia de la relación estrecha entre el tutor y el estudiante. La percepción de que la comunicación es esencial para el éxito académico pone en evidencia la necesidad de mejorar los canales de interacción entre ambas partes.

Se resalta la relación entre el bienestar emocional de los estudiantes y su rendimiento académico, lo que implica que las estrategias tutoriales no solo deben centrarse en el apoyo académico, sino también en el soporte emocional y personal. Y finalmente, dentro de estas implicaciones del estudio, invita a implementar mejoras continuas y ajustar las metodologías de tutorías, teniendo en cuenta la percepción y las necesidades cambiantes de los estudiantes.

## **2. Métodos**

De acuerdo con el Manual del tutor del SNIT [DGEST, 2012], la tutoría contribuye al proceso educativo ya que se enfoca a la interpretación, argumentación y resolución de problemas del contexto externo. A la formación idónea y con compromiso ético en todas las competencias; lo que permite afrontar retos personales, institucionales y sociales.

El contexto externo del estudiante muchas veces es una constante que limita sus capacidades académicas, por tal motivo es importante conocer la percepción del tutorado sobre el programa de tutorías dentro del Campus Comitán del TecNM; lo cual permitirá identificar áreas de oportunidad que sirvan para proponer estrategias que enriquezcan al programa, el cual tuvo sus primeros inicios en el aula en el año 2007 y que formalmente se implementó como un programa institucional en el año 2014.

La estrategia para conocer el punto de vista del estudiante se dio por medio del diseño de un cuestionario orientado a recabar información de la percepción del estudiante de educación superior sobre el programa de tutorías; este instrumento fue diseñado con 12 secciones, como se mencionó con anterioridad, de las cuales las primeras 7 son solicitudes de índole personal y las restantes 5 secciones abordan cuestionamientos específicos sobre la experiencia vivida dentro del programa, su percepción sobre el programa de tutorías, el apoyo que esperaba de este programa y los beneficios, que considera, obtuvo de este programa. La encuesta fue desarrollada en una aplicación web denominada Google Forms, la cual es un gestor de formularios en línea; dicho formulario se proporcionó a los tutorados por medio del correo electrónico institucional, del cual se encuentra el link de acceso en el apartado de bibliografía y referencias de este documento; dicha encuesta en línea recopiló los datos y la percepción de los estudiantes tutorados en un período 7 años, desde 2018 al primer semestre de 2024, cabe hacer mención que los años donde se tienen una mayor participación de los tutorados en contestar la encuesta son los años de 2018, 2021, 2022 y 2024 donde se tiene el registro de participación de 184 tutorados en total en esos 4 años. En la tabla 1 se puede observar el registro de participación por año, contando con una mayor participación al inicio y al final del período señalado en la recolección de datos para esta investigación.

Para el diseño de las respuestas se utilizaron formatos diversos, como el tipo cuadrícula de opción múltiple en donde podían seleccionar un valor de las opciones proporcionadas (excelente/bueno/regular/deficiente o si/no) y casillas de verificación que permitían seleccionar más de una opción de las respuestas que más se apegaran a su percepción (proporcionando al menos 4 opciones de

respuesta). La selección de los encuestados fue aleatoria, correspondiendo a los cuatro primeros semestres de la carrera, logrando la cooperación de 216 de ellos a lo largo del período indicado.

Tabla 1 Registro de participación por año.

<b>Año</b>	<b>Tutorados que contestaron la encuesta</b>	<b>Porcentaje correspondiente (%)</b>
2018	44	20
2019	12	5.5
2020	19	9
2021	40	19
2022	35	16
2023	1	0.5
2024	65	30
Total	216	100

*Fuente: elaboración propia.*

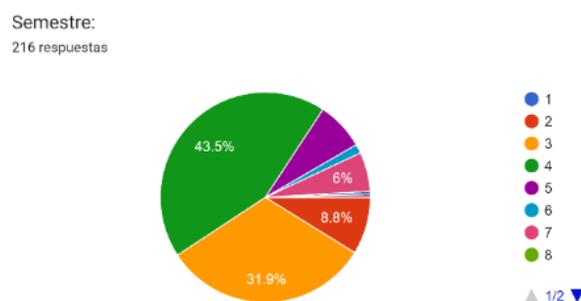
El instrumento aplicado permitió conocer las siguientes percepciones que tiene el tutorado con base a su experiencia en los cursos de tutorías, las cuales se identifican como las variables claves de esta investigación:

- Percepción sobre el nivel de desempeño que tiene el programa de tutorías; evaluada a través de las respuestas de los estudiantes sobre la implementación del programa (excelente, bueno, regular, deficiente).
- Aprovechamiento académico; el rendimiento escolar de los estudiantes, medido de forma indirecta a través de su percepción sobre el impacto de las tutorías en su desempeño académico.
- Beneficios percibidos de las tutorías; incluye aspectos como el apoyo recibido, la mejora en el rendimiento escolar, el desarrollo de habilidades personales, y la orientación emocional o académica.
- Importancia de la comunicación e interacción con el tutor; la calidad y efectividad de la comunicación e interacción entre el tutor y los estudiantes, resultado de las respuestas de los encuestados.
- Situaciones de orientación atendidas; tipos de problemas (académicos, personales, emocionales) que los estudiantes consideraron más relevantes y que fueron abordados en las tutorías.

Las variables permitieron analizar diferentes aspectos del impacto y la efectividad del programa de tutorías desde la perspectiva de los estudiantes.

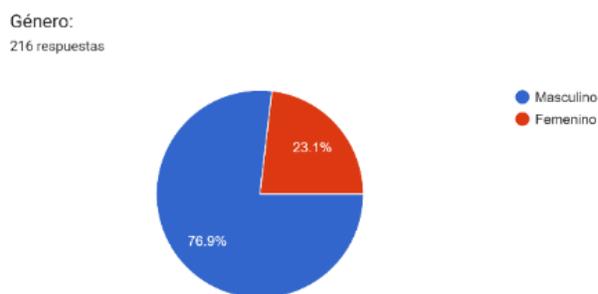
### 3. Resultados

Dentro del análisis de los resultados obtenidos se encontró que más del 75% de estudiantes tutorados que respondieron la encuesta se encontraban cursando tutorías de tercer o cuarto semestre, siendo esta la mayor fuente de información; (Figura 1); casi el 77% se clasificó dentro del género masculino (Figura 2); y un casi 48%, lo cual representó a la mayoría, dijo contar con 19 años.



Fuente: elaboración propia.

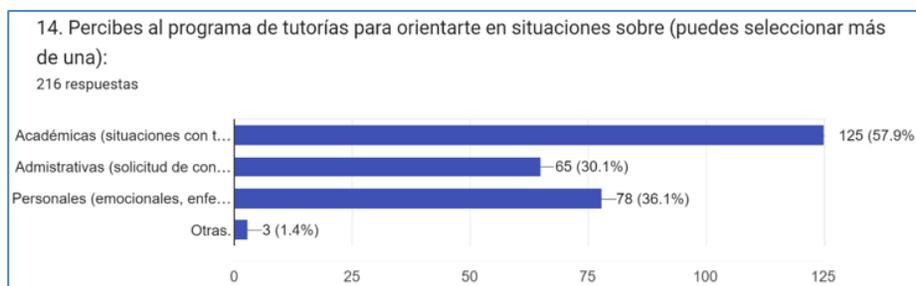
Figura 1 Semestre del tutorado encuestado.



Fuente: elaboración propia.

Figura 2 Género del tutorado encuestado.

En la figura 3 se pueden apreciar las principales respuestas a la pregunta número 14 pertinente a identificar en qué tipo de situaciones impactó más la orientación del programa de tutorías, con acuerdo a la percepción de cada tutorado. Cabe mencionar que podían seleccionar más de una opción, de acuerdo con la percepción y experiencia vivida del tutorado.

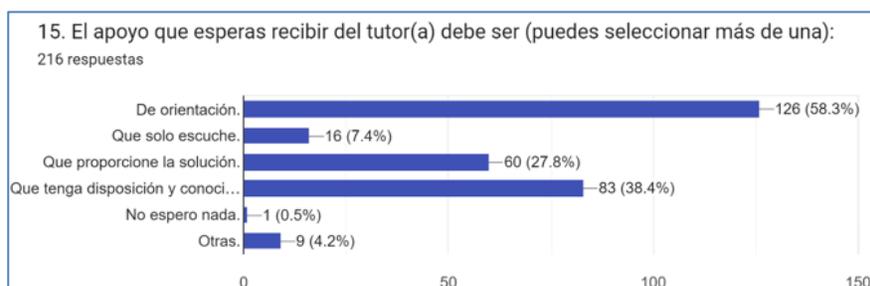


Fuente: elaboración propia.

Figura 3 Situaciones de orientación.

En la figura 3, se puede observar que las situaciones de orientación más demandadas en la actividad tutorial por parte del tutorado fue aspectos académicos, lo cual fue principalmente sobre situaciones con sus materias y sus profesores con casi un 58% de incidencia en esta situación, siguiéndole un 36% en situaciones de orientación personal, lo cual abarca cuestiones emocionales y/o de enfermedad.

En la figura 4 se puede observar la variedad de respuestas proporcionadas a la pregunta número 15 alusiva a lo que esperaban recibir del tutor con respecto a apoyo de éste, resaltando las más incidentes para ellos, así mismo se hace la mención que pudieron elegir más de una opción; es decir un encuestado pudo seleccionar una o más respuestas o bien ninguna.

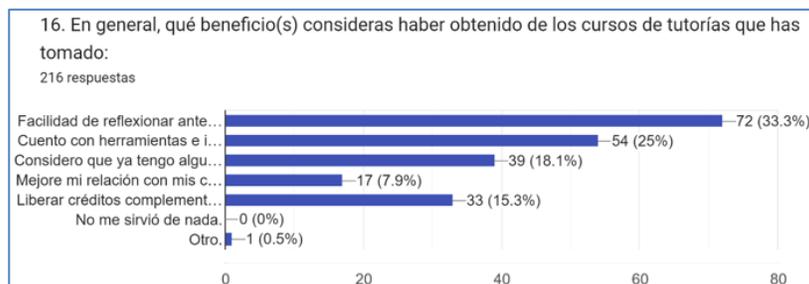


Fuente: elaboración propia.

Figura 4 Apoyo esperado.

De la figura 4 se puede apreciar que un 58% espera recibir del tutor apoyo de orientación lo que implica contar con la información y/o experiencia para canalizar y apoyar en las inquietudes que se presentan; lo que se liga al apoyo de que el tutor tenga disposición y conocimiento con 38% de respuesta seleccionada. La figura 5 correspondiente a la pregunta número 16 ilustra los resultados con respecto a los

beneficios que consideran haber obtenido de los cursos de tutorías que tomaron en los primeros dos años de estar cursando su carrera profesional.



Fuente: elaboración propia.

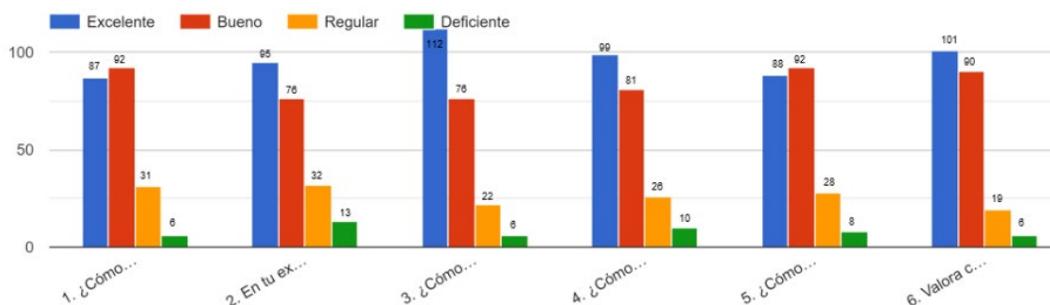
Figura 5 Beneficios obtenidos.

De la figura 5 se puede observar que un 33% considera haber obtenido, derivado de la interacción con el tutor durante las sesiones, la facilidad de reflexionar y por consecuencia, tomar decisiones más adecuadas y conscientes para él; así como un 25% manifestó contar con herramientas e información para mejorar su rendimiento escolar, igualmente derivado de la interacción con el tutor durante las sesiones.

Con respecto a la experiencia vivida dentro del programa de tutorías, los encuestados perciben el nivel de implementación del programa en un 43% como bueno y un 40% como excelente (Figura 6), lo que indica que a una década de su implementación dentro del campus la percepción que se tiene con respecto a su nivel de implementación es que se encuentra bastante consolidado; así como un 46% considera en un nivel excelente coherentes las actividades que se realizan de acuerdo con la etapa tutorial que se encuentran cursando. La figura 6 muestra la evaluación de los cuestionamientos, numerados de acuerdo a como se agrupó en el formulario:

1. ¿Cómo consideras que es el nivel de implementación del programa de tutorías dentro del Instituto?
2. En tu experiencia, ¿Cómo fue o es el grado de comunicación con tu tutor(a)?
3. ¿Cómo ha sido la actitud del tutor(a) cuando has solicitado su atención?
4. ¿Cómo consideras la coherencia entre las actividades que realiza el tutor(a) y tus inquietudes?

5. Cómo valoras tu interés y compromiso con las actividades realizadas dentro del programa?
6. Valora cómo ha sido el servicio que has obtenido de este programa y del tutor(a).



Fuente: elaboración propia.

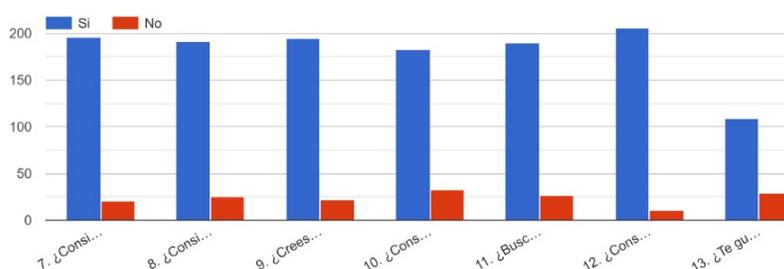
Figura 6 Percepción de la experiencia vivida.

Finalmente, con respecto a la percepción que tiene el estudiante de la importancia del programa de tutorías (Figura 7), se obtuvo una respuesta mayormente a “SI” para las siguientes preguntas:

7. ¿Consideras que la implementación del programa de tutorías dentro de la educación superior es importante?
8. ¿Consideras que hay relación entre tu aprovechamiento escolar y tu estado emocional?
9. ¿Crees que las tutorías pueden ayudarte a trabajar con tus debilidades?
10. ¿Consideras que las actividades de tutorías te ayudan a tomar decisiones?
11. ¿Buscarías la ayuda de las tutorías si tuvieras alguna necesidad de apoyo u orientación?
12. ¿Consideras que el tutor(a) tiene los conocimientos para desempeñar esta función?
13. ¿Te gustaría poder acceder al servicio de tutorías, aunque ya no lo tengas asignado en tu horario escolar?

En la figura 7 se puede observar la importancia que tiene este programa para los estudiantes tutorados, la gran mayoría considera que le ha sido importante en

diversos aspectos de su persona. Ya que los estudiantes consideran que el programa de tutorías es de vital importancia en los dos primeros años de su formación académica, ya que es la etapa de adaptación a la educación superior, y en algunos casos salir del seno familiar para emprender sus estudios universitarios tiene un impacto emocional en su persona; por lo que los encuestados consideran que si hay una relación estrecha entre su aprovechamiento escolar y su estado emocional, así como también consideran que las actividades tutoriales pueden ayudar a identificar y trabajar en las debilidades que en ese momento pudieran estar impactando en su aprovechamiento académico; de igual manera, consideran que la comunicación con su tutor es pertinente cuando han necesitado de una atención personalizada y que la actitud que éste ha demostrado ante la atención requerida ha reflejado conocimiento para proporcionar una orientación adecuada para su propia toma de decisión ante las situaciones presentadas.



Fuente: elaboración propia.

Figura 7 Percepción de la importancia del programa de tutorías.

#### 4. Discusión

Con base a lo antes expuesto, se puede observar que la perspectiva de los tutorados hacia el programa de tutorías es que está funcionando de forma excelente; y que es cuestión de establecer una comunicación mucho más estrecha con la coordinación del programa institucional de tutorías y los tutores para establecer un vínculo de recepción de intereses e inquietudes que los tutorados pudieran presentar en cada nivel de tutorías para que de esa manera se considere las estrategias más adecuadas que coadyuven en la formación integral del tutorado en sus primeros dos años de su educación profesional y con ello garantizar que su permanencia y la culminación de su carrera profesional sea exitosa.

En específico, para fortalecer las actividades del programa institucional de tutorías, dentro del campus, se propone considerar:

- Fortalecer el servicio del área de psicología para seguir brindando de forma remota y/o presencial la atención a los tutorados que lo requieran, con el objeto de ayudar a canalizar los sentimientos que pudieran estar impactando en su rendimiento escolar.
- Con respecto a la elaboración del programa de acción tutorial (PAT) que cada tutor elabora para contemplar las actividades a desarrollar en las 14 sesiones de tutorías en el semestre, se recomienda realizar un autodiagnóstico inicial para determinar las necesidades emocionales que pudieran requerir de manera inmediata y considerar los tópicos pertinentes a fortalecer las actividades académicas del nivel que están cursando.
- Capacitación permanente y continua, por parte de la coordinación institucional de tutorías, sobre temas y aspectos que tengan que ver con la inclusión, equidad e igualdad de género en instituciones de educación superior.
- Así mismo, considerar información adicional que contribuya a mejorar la calidad del servicio, como fue en la pandemia (COVID-19) que se publicaron textos que permitieron orientar de mejor manera y tomar acciones dentro del trabajo tutorial, como lo fue el protocolo de regreso a las actividades presenciales [TecNM, 2020] y las recomendaciones emitidas para cuidar la salud mental por el Gobierno de México [Gobierno de México, 2021].

## **5. Conclusiones**

Para que la tutoría logre tener una percepción aceptable y positiva para el estudiante, ésta debe ser adecuada al momento y situación actual, así como considerar las inquietudes e intereses de los mismos para lograr prevenir las dificultades que se pudieran presentar en el entorno escolar; lo anterior debe verse manifestado en actividades planteadas dentro del Programa de Acción Tutorial que cada tutor desarrolla para el grupo a tuturar, si es de primero, segundo, tercero o cuarto semestre, y requiriendo incorporar actividades de interés común en el grupo y a las experiencias vividas hasta ese momento.

Siempre es enriquecedor compartir las experiencias, tanto desde la perspectiva de los tutorados como de los tutores, así como de las instancias pertinentes para lograr que la actividad sea de interés y que se vayan fortaleciendo con actividades que consoliden su organización, evaluación e impacto en la comunidad estudiantil.

Finalmente, cabe hacer mención que la salud mental, no solo de los estudiantes sino de todos en general, es un aspecto importante para considerar en las futuras propuestas de actividades que ayuden a mejorar nuestra interacción en estos tiempos de incertidumbre social y de la necesidad de interacción presencial con nuestros círculos sociales que muchas veces nos ayudan a salir adelante ante las adversidades.

## **6. Bibliografía y Referencias**

- [1] ANUIES. La tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes. (2011). <http://publicaciones.anuiemx.mx/pdfs/libros/Libro225.pdf>.
- [2] DGEST Dirección General de Educación Superior Tecnológica. Cuaderno de trabajo de tutoría del estudiante del SNIT. (2013). [https://www.tuxtla.tecnm.mx/wp-content/uploads/manual\\_tutorado.pdf](https://www.tuxtla.tecnm.mx/wp-content/uploads/manual_tutorado.pdf).
- [3] DGEST Dirección General de Educación Superior Tecnológica. Manual del tutor del SNIT. (2012). [http://www.dgest.gob.mx/images/areas/docencia/2012-1/tutor/MANUAL\\_DEL\\_TUTOR.DD.pdf](http://www.dgest.gob.mx/images/areas/docencia/2012-1/tutor/MANUAL_DEL_TUTOR.DD.pdf).
- [4] Encuesta OnLine. Percepción del estudiante de educación superior sobre el programa de tutorías. (2018). <https://forms.gle/YBoegNeLjkAEYZuy8>.
- [5] TecNM. Protocolo de regreso a las actividades presenciales en los campus y parea central. (2020). <https://comitan.tecnm.mx/images/comunicación/20202/200904-protocolo-tecnm.pdf>.
- [6] Gobierno de México. Coronavirus/Salud mental. (2021). <https://coronavirus.gob.mx/salud-mental/>.