



**Acción tutorial y sus implicaciones académicas desde la perspectiva de  
estudiantes en formación tecnológica**

**Tutorial action and its academic implications from the perspective of  
students in technological training**

**A ação tutorial e suas implicações acadêmicas na perspectiva de alunos em  
formação tecnológica.**

Alba Marcela Morillo Morillo, MSc<sup>1</sup>  
Instituto Superior Tecnológico Tsáchilas  
[amorillo@institutos.gob.ec](mailto:amorillo@institutos.gob.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-8364-7541>

Cristopher David Herrera Navas MSc<sup>2</sup>  
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo  
[cdherreran@pucesd.edu.ec](mailto:cdherreran@pucesd.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-2031-5187>

Víctor Hugo Narváez Vega MSc<sup>3</sup>  
Instituto Superior Tecnológico Tsáchilas  
[vhnarvaezv@pucesd.edu.ec](mailto:vhnarvaezv@pucesd.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-6810-5827>

**Fecha de recepción:** 15/ Octubre/2020  
**Fecha de aceptación:** 30/ octubre /2020  
**Fecha de publicación:** 22/diciembre /2020

**ISSN:2600–5557/volumen 3/ Número 2 /diciembre-2020/pp.66- 86**

**Como citar:**

Morillo, A. Herrera, C, Narváez, V. (2020). Acción tutorial y sus implicaciones académicas desde la perspectiva de estudiantes en formación tecnológica. *Revista de Investigación Científica TSE'DE*, 3(2), 66-86

## Resumen

El presente estudio tiene como propósito analizar la acción tutorial y sus implicaciones académicas desde la perspectiva de estudiantes en formación tecnológica. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y alcance descriptivo, teniendo como población a 1800 estudiantes y como muestra a 317 de ellos. Como instrumento se utilizó al cuestionario. Los principales resultados indican que los docentes utilizan la comunicación asertiva y demuestra predisposición para impartir tutorías desde el enfoque relacional e interactivo proporcionando ambientes de confianza y respeto, sin embargo, en la mayoría de los casos se centran solo en el área académica, descuidando el apoyo personal y la atención a las necesidades individuales del estudiante. Se concluye en que, es fundamental que los planes de acción tutorial no solo contemplen el área académica, sino que se brinde una tutoría integral que garantice la permanencia y formación en el marco de la calidad total.

**Palabras Clave:** Tutoría, escolar, universidad, comunicación, ayuda educativa.

## Abstract

This study aims to analyze the application of tutorials in students in technological training. Starting from a quantitative approach with a non-experimental design and descriptive scope, the characteristics of the tutors were studied based on the theoretical content, where competencies that go beyond the domain of the chair have been collected; related to assertive communication, methodologies and study techniques for teaching-learning, use of ICT, among others. The established results show that tutoring in higher education not only responds to regulations, but also to the context of the development of societies. The conclusions include the importance of teacher training, through a plan that considers that exercising the role of tutor influences the permanence and training of the student, as well as the terminal efficiency associated with educational quality.

**Key Words:** Tutoring, school, university, communication, educational help.

## Resumo

O presente estudo tem como objetivo analisar a ação tutorial e suas implicações acadêmicas na perspectiva dos alunos em formação tecnológica. A metodologia consiste numa abordagem quantitativa com delineamento não experimental e âmbito descritivo, tendo como população 1800 alunos e 129 deles como amostra selecionada. A pesquisa foi utilizada como técnica de coleta de dados e o questionário foi utilizado como instrumento, cujas premissas foram validadas com base em critérios de especialistas, avaliando sua clareza e pertinência. Os resultados obtidos mostram que a tutoria no ensino superior não responde apenas às regulamentações, mas também ao contexto de desenvolvimento das sociedades. As conclusões apontam para a importância da criação de um plano de ação tutorial alinhado com o projeto educativo, o qual é desenvolvido de forma participativa para garantir a permanência e formação do aluno, bem como a eficácia associada à garantia da qualidade total.

**Palabras chave:** Tutoria, escola, universidade, comunicação, ajuda educacional.

## **Introducción**

La docencia universitaria actualmente responde a una serie de transformaciones del conocimiento, competencias globales, cambios en la forma de interacción y comunicación humana y exigencias que se producen a causa de la sociedad vertiginosa contemporánea. Como consecuencia de ello, en la práctica educativa surgen diversos factores que puede posibilitar u obstaculizar la formación del individuo teniendo como estado ideal a alcanzar la consecución de la calidad total. Si bien la normativa conduce al cumplimiento de un rol en el ejercicio de la docencia, el papel del educador implica acciones que van más allá de la gestión organizativa, administrativa, financiera o pedagógica, contemplando temas de índole axiológica y de seguimiento continuo, es decir, una formación profesional y personal.

Los profesores han de estar preparados para enfrentar incertidumbres y llevar a cabo el desarrollo integral del alumnado, contemplando también accionares que tengan lugar fuera del aula de clases, al acto planificado, organizado, estructurado de acompañamiento continuo a través de un medio determinado se lo conoce como acción tutorial. Para analizar de forma profunda dicha terminología, existen diversos autores que la definen desde muchas perspectivas, entre ellos se encuentra Arbiuz, Lobato y Del Castillo (2005) quienes mencionan que se trata de “una acción de intervención formativa destinada al seguimiento de los estudiantes y que es considerada una actividad docente más” (p.8). Del mismo modo, Según García, Cuevas, Vales y Cruz (2012) la tutoría es “un trabajo de mediación o facilitación entre el profesor, los alumnos y los contenidos de las asignaturas” (p.110).

En función de las definiciones presentadas, se considera que la tutoría es el proceso de mediación, facilitación y apoyo que se produce a partir de la interacción

entre docentes, estudiantes y conocimientos con la finalidad de mejorar la calidad del proceso de enseñanza y aprendizaje contribuyendo al logro de los objetivos.

Por ende, dicho accionar requiere la conjugación de varias habilidades del rol docente, que contengan estrategias de comunicación, buen trato, mediación de conflictos, competencias no solo pedagógicas, sino desde lo psicológico para llevar a cabo acciones que ayuden a acompañar en la superación de situaciones de duelo; desde lo social para identificar situaciones de vulnerabilidad, conflictividad en el aula y a la vez que exista una retroalimentación de los estudiantes que se benefician del plan de acción tutorial (Rodríguez, 2013; González-Palacios y Avelino-Rubio, 2016).

Existen varias formas de ejecutar las tutorías, respetando las características propias de cada institución, (interior o exterior, individuo o sociedad, cambio o permanencia) según el contexto. En este sentido Calvo (2006) establece diversos tipos de tutoría en función de aspectos que coinciden con las consideraciones de varios autores, estos se detallan a continuación:

Según la finalidad de la tutoría:

- 1) Didáctica o académica: consiste en el aporte del docente ante temáticas que se trataron y no quedaron claras, también, se tiene en cuenta a los estudiantes que poseen promedios bajo la media, para reforzar conocimientos, brindando herramientas para conseguir los objetivos establecidos.
- 2) Orientativa o de acompañamiento: se compromete con el desarrollo personal del estudiante, intentando la resolución y el acompañamiento frente a los conflictos de los estudiantes, del mismo modo, apoya a los estudiantes que se encuentran inmersos en un contexto sociocultural desventajado (Narro y Arredondo, 2013).

Según los destinatarios:

1) Tutoría individual: es el apoyo por parte del docente, al estudiante de forma individual y privada;

2) Tutoría grupal: se desarrolla con todo el personal estudiantil, su finalidad se centra en el tratamiento de contenidos que no fueron asimilados de manera global, de igual forma, para resolver conflictos que vinculan a todo el grupo (Arbizu, Lobato y Del Castillo, 2005).

Para finalizar, se encuentra la clasificación según la forma de llevar a cabo:

1) A distancia, que se enfoca en el acompañamiento académico o personal de los estudiantes a partir de las herramientas tecnológicas de conexión social;

2) Presencial: que se centra en el apoyo didáctico o de orientación en función de la relación directa de los miembros de la comunidad educativa.

Una de las bases esenciales para garantizar la funcionalidad del plan de acción tutorial son los programas contruidos a través de la participación colaborativa de todos los miembros del proceso de enseñanza-aprendizaje.

De igual forma, para que la acción tutorial logre su finalidad, intervienen un grupo de factores, de los cuales podemos iniciar enlistando al enfoque tecnológico que le dan Corpas, Bautista, Castillo, Toledo y Seghiri (2007) mencionando a los recursos para la tutorización virtual como: foros, aulas virtuales y redes de comunicación inmediata en la institución de educación superior. Por otro lado, desde el enfoque relacional e interactivo que poseen las tutorías, Romero-Leyva, Chávez-Morenos y Sandoval-Cota (2014) mencionan que, del clima de confianza que se produzca en la tutoría dependerá su éxito, dado que, cualquier programa de mejoramiento de la calidad educativa debe permitir conocer otros aspectos de la vida del estudiante.

Continuando con los factores desde el enfoque interactivo o relacional, Defagó y Batrouni (2012) hacen énfasis en la importancia de la comunicación como

herramienta de dilucidación central en la tutoría; acompañado de la escucha, de tal forma que, se permita enfrentar situaciones desde su comprensión y para la resolución. Defagó y Batrouni (2012) mencionan: “así, la comunicación tutor-tutorado asume la forma de cambio y supone saberes previos de ambas partes, en donde el tutor será el que propicie mediante la reflexión, la clarificación” (p. 29).

De igual forma, otro factor que interviene en el éxito de la tutoría, está inmerso en el factor pedagógico, relacionado con el desempeño profesional, de esto Fraile y Ilvento (2013) esclarecen que “los planes de acción tutorial deben estar diseñados en coherencia con el modelo educativo y adaptados a las nuevas situaciones de cada universidad” (p.21). Estableciendo que la disposición, el respeto, interés, las medidas pertinentes para la resolución de la dificultad, la capacidad para resolver las dudas académicas presentadas y para cambiar metodologías de enseñanza-aprendizaje, inciden notablemente en el éxito o fracaso de la acción tutorial.

Las tutorías favorecen aspectos tanto académicos como personales de los estudiantes en el transcurso del proceso formativo, de esto, Cano (2009) menciona que las tutorías permiten “Mejorar la calidad de la enseñanza universitaria, transformar profundamente los procedimientos centrados en el aprendizaje de los estudiantes de cara a proporcionarles, a lo largo de su paso por la institución, una formación tan completa como sea posible” (p.183). El evento de la acción tutorial enfatizada en la resolución de temas personales, según Miranda (2018) aporta a disminuir los índices de deserción, dado que, la existencia de pertinencia y equidad en educación ofrecen la mejora de la calidad de oportunidades que poseen para continuar con los estudios.

La comunicación verbal para la transmisión de información no debe ser método único para la enseñanza en las Instituciones de Educación Superior, según García-

Varcárcel (2008) el docente requiere de utilizar sus competencias relacionadas con la organización, planificación, guía, motivación y coordinación de actividades de tutoría, que vayan más allá de las estrategias programadas. Es así que, el papel del docente en la actual cultura de aprendizaje, consiste en el seguimiento constante de las experiencias de aprendizaje, teniendo en cuenta la importancia de la comunicación constante y asertiva en las actividades que posea el programa de tutorías, sin perder de vista que, si al docente se le dificulta asumir su papel en el presente modelo, a los alumnos también.

Como ya se ha venido mencionando, existen diversos factores que posibilitan la acción tutorial, entre ellas, dentro del campo de la interacción entre estudiante y docente, tenemos a la comunicación asertiva, que Corrales, Quijano y Góngora (2017) la definen como "la capacidad de expresarse verbal y pre-verbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan" (p.61).

Entonces, la comunicación asertiva es una habilidad para comunicarse eficaz y armoniosamente con el resto de personas, sin retraer ideas, ni acudir a la agresividad; ha de prevalecer un equilibrio, en el que se exprese de manera clara y objetiva el punto de vista de cada persona. Es así que, Aguilar-Morales y Vargas-Mendoza (2010) mencionan que la comunicación asertiva se basa en el respeto y en la escucha del prójimo, teniendo en cuenta sus necesidades, en función de argumentos, como imprescindibles.

### **Importancia del Problema**

La educación actual atraviesa retos que involucran la evolución constante de los papeles que poseen sus protagonistas. Ante ello, encontramos que la Organización de las Naciones Unidas para la Educación Ciencia y Cultura (2015), en torno a la

realidad educativa de América Latina y el Caribe, menciona que: se debe fortalecer los procesos que se vinculan con la labor docente y el seguimiento continuo, porque, no se están creando políticas para que el papel del educador trascienda, desde una perspectiva sistémica que involucre al estudiante.

En este sentido, cada vez es más notoria la necesidad de atención constante a los estudiantes frente a temas de la educación superior, es decir, se debe cambiar la idea de que la labor docente empieza y culmina en el aula de clases. En torno a lo que deberían hacer los docentes, hace referencia González y Achiong (2018) mencionando que “el profesor-tutor debe adelantarse a las necesidades del estudiante, preverlas y darle seguimiento a partir de la proyección y evaluación sistemática de acciones individuales que propicien el aprendizaje y el desarrollo de forma general del estudiante” (p.7).

Por ende, para la consecución de la calidad educativa Martínez, Guevara y Valles (2016) firman que se debe “asegurar a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equiparles para la vida adulta” (p.124). Según los autores antes mencionados, el aseguramiento de la calidad total se facilita si se provoca un proceso optimizador y continuo de apoyo para el desarrollo del aprendizaje formativo, que se resume en la acción tutorial. Por ello, el objetivo del presente estudio es: analizar la acción tutorial y sus implicaciones académicas desde la perspectiva de estudiantes en formación tecnológica de los Institutos Tecnológicos públicos de Santo Domingo de los Tsáchilas.

### **Metodología**

La metodología aplicada para el desarrollo de la investigación posee un enfoque cuantitativo, dado que se presentan la descripción del fenómeno a partir de cifras



numéricas y estadísticas (Quintanal y García, 2012). De igual forma, el análisis de la aplicación de las tutorías se desarrolló a partir del diseño no experimental, puesto que no se manipulan las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La investigación es de tipo descriptiva, ya que se detalla las propiedades y las particularidades que posee el problema de estudio desde la inmersión en el ambiente natural (Quiceno, Penagos, Ramírez, Díaz, Gava y Melendez, 2017).

Como población se consideró a 1800 personas que conforman la totalidad de estudiantes pertenecientes a los Institutos Tecnológicos públicos de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador (Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila e Instituto Superior Tecnológico Calazacón). Se utilizó la técnica de muestreo aleatorio simple que se basa en la aplicación de la fórmula estandarizada para determinar la cantidad de sujetos a encuestar, de forma en que todos los miembros de la población tienen la misma probabilidad de participar.

En este caso, la población no supera la cantidad de sujetos para considerar un muestreo infinito, ya que  $N=1800$ , por lo cual, se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Frente a este hecho, y a partir de un margen de error del 8%, con un nivel de confianza del 95%, se obtuvo la muestra compuesta por 317 estudiantes de los cursos matriculados en las quince carreras de tecnologías superior que se ofertan. Los datos se recolectaron a partir de una encuesta formulada con escala de Likert que tenía por objetivo: analizar la acción tutorial y sus implicaciones académicas. El instrumento consta de dos dimensiones que analizan el clima proporcionado en el desarrollo de tutorías y la satisfacción en la resolución de problemas de estudio y personales. El inventario fue validado a partir del criterio de expertos,

garantizando la claridad y pertinencia de las preguntas. De esta forma se brinda una visión objetiva y cuantitativa del nivel de acuerdo/desacuerdo por parte de los estudiantes. El análisis de los resultados se desarrolló mediante la estadística descriptiva, que permitió agrupar la gran cantidad de información obtenida en tablas, calcular porcentajes y tendencias estadísticas.

## **Resultados y discusión**

El docente educa con lo que es, su historia personal influye en el estudiante que requiere de seguridad y confianza al momento de solicitar ayuda, por tanto, el encontrar al tutor con buena predisposición, cordialidad y respeto logra crear un buen clima que invita al diálogo donde fluye todo un proceso de asesoramiento y acompañamiento. Teniendo en consideración los postulados antes mencionados, para la recolección de los datos se aplicó la encuesta, que se analizará desde dos grandes dimensiones, en primera instancia están los resultados referentes al clima proporcionado en el desarrollo de la tutoría, que comprenden toda la tabla 1, y consecutivamente, se encuentran los datos referentes a la satisfacción en la resolución de problemas de estudio y personales desde la perspectiva estudiantil.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión de clima proporcionado en el desarrollo de la tutoría (ver tabla 1) demuestran que el 13.15 % de estudiantes manifiesta estar más o menos de acuerdo en que el tutor muestre interés a los problemas académicos y personales que les afecta, dicha percepción se relaciona con la empatía y su relevancia a la hora de acompañar al alumnado, esto está en contradicción con lo enunciado con Tigrero, Cedeño y Núñez (2017) quienes recalcan el hecho de que la tutoría en la educación superior ecuatoriana debe convertirse en “espacios de gestión y producción de conocimiento (...) desde las actividades de orientación y acompañamiento a través de tutorías presenciales,

virtuales, individuales y grupales, hasta actividades de carácter colaborativo donde el grupo de estudiantes interactúan permanentemente con el profesor” (p.8).

De igual manera, en la tutoría la capacidad de escucha es de vital importancia como herramienta comunicativa con la finalidad de resolver problemas. De esta forma, es necesario que el docente posea diversas habilidades de escucha, que según González (2010) hacen referencia a no solo la percepción de lo que una persona está diciendo, sino también de las ideas, emociones, sensaciones o sentimientos que están implícitos en la comunicación, de forma verbal o no verbal. En relación con dichos postulados, el 55.3 % está totalmente de acuerdo en que el docente tiene capacidad de escucha, esto permite inferir en que, en el desarrollo de tutorías, no solo fueron comprendidos en términos académicos, sino también en términos humanos.

Por otro lado, en los resultados el 51.1% los estudiantes plantean estar totalmente de acuerdo con que el docente muestra capacidad de escucha permanente, es decir, no se limita a respuestas objetivas del tema académico, sino que amplía la conversación a diferentes aristas con la finalidad de propiciar un espacio grato para el alumno. Esto concuerda con lo planteado sobre escucha activa Codina (2004) quien menciona que al escuchar se ha de realizar las siguientes actividades: interesarse por el tema que están tratando, alentar la conversación, realizar preguntas para comprender más a profundidad, retroalimentar o replantear la importancia de lo que se está tratando, expresar los sentimientos ante la problemática y finalmente resumir los puntos tratados con el objetivo de poder llegar a la mejor solución.

En cuanto a la predisposición de los tutores por atender a los alumnos, la mayor parte de la muestra (56.7%) enuncia estar totalmente de acuerdo, es decir, que en

diversas circunstancias los docentes se han mostrado asequibles al desarrollo de tutorías académicas. Esto refleja el compromiso de los docentes ante el desarrollo de las tutorías, como una acción normalizada del acto pedagógico. No obstante, no se puede ignorar que el 13.5% menciona estar más o menos de acuerdo en el compromiso de sus docentes para brindarles tutorías que no solo enfaticen en su formación profesional, es decir, no siempre los docentes han brindado el seguimiento continuo. Acerca de ello, Cano (2009) alude al hecho de que es necesario que los docentes se impliquen con los estudiantes no solo en aspectos académicos, sino también en personales, ya que estos forman parte fundamental de su formación personal. No solo se trata de desarrollar competencias conceptuales o procedimentales, sino también conseguir las tan necesarias habilidades de empleabilidad o competencias actitudinales.

De igual forma, teniendo en cuenta la influencia de los recursos tecnológicos en el desarrollo educacional y el estado actual del mundo postpandemia, a través de distintos medios y modalidades de acción tutorial, la conectividad permanente con el alumnado permite acordar tiempos y acortar distancias. Sin embargo, si bien es cierto existe un horario destinado a esta actividad utilizando plataformas o medios, donde no se requiere la movilización personal, el 12.1 % de los estudiantes se manifiesta en desacuerdo con su cumplimiento. Es decir, que no se respeta a cabalidad la programación elaborada, limitando los beneficios que ofrece la acción tutorial. Esto resulta contradictorio con lo planteado por Corpas, Bautista, Castillo, Toledo y Seghiri (2017) quienes mencionan que, desde el enfoque tecnológico de las tutorías, los recursos deberían facilitar el desarrollo del acompañamiento al estudiante, no dificultar el compromiso y puntualidad.

Finalmente, en cuanto al clima o la calidez que se proporciona en el desarrollo de las tutorías en sus diferentes tipos, el 70.4%, menciona estar de totalmente de acuerdo en que el tutor los trata con respeto y atención, también el 54.6% está totalmente de acuerdo en que se crea un clima de confianza cuando se realiza la atención tutorial, esto refleja que los docentes están aplicando de forma asertiva el enfoque relacional e interactivo durante el acompañamiento a los estudiantes. Según Romero-Leyva, Chávez-Morenos y Sandoval-Cota (2014) proporcionar ambientes de confianza garantiza el éxito de las tutorías académicas y por ende contribuye al aseguramiento de la calidad total.

Tabla 1.  
Clima proporcionado en el desarrollo de la tutoría

n.	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Más o menos de acuerdo	En desacuerdo
1	Tiene predisposición para atender a los alumnos.	56.7 %	32.6 %	8.5%	1.4%
2	El tutor crea un clima de confianza.	54.6 %	35.5 %	6.4 %	3.5%
3	Trata el tutor con respeto y atención a los alumnos	70.4 %	24.8 %	3.5%	0 %
4	Se interesa en los problemas académicos y personales que afectan el rendimiento de los alumnos	59.6 %	24.8 %	13.5 %	2.1 %
5	Capacidad de escucha	55.3 %	33.3 %	8.5%	2.8 %
6	Comunicación permanente	51.1 %	37.6 %	10.6 %	0.7 %
12	Cumplimiento del horario de atención a tutorías	49.6 %	36.9 %	12.1 %	1.4 %

Por otro lado, en cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión de satisfacción en la resolución de problemas de estudio y personales (véase tabla 2), el 46.8% plantea estar de acuerdo en que cuando el problema rebasa el área de acción, el tutor canaliza las instancias adecuadas y promueve la resolución del conflicto, es decir, no siempre se realiza dicho accionar. De igual manera, el 33.3% menciona

un resultado similar acerca de la capacidad del docente para diagnosticar dificultades y acciones pertinentes para resolverlas, sin embargo, González y Achiong (2018) recalcan que “el profesor-tutor debe adelantarse a las necesidades del estudiante, preverlas y darle seguimiento a partir de la proyección y evaluación sistemática de acciones individuales que propicien el aprendizaje y el desarrollo de forma general del estudiante” (p.7). Por ende, se precisa que el docente desarrolle habilidades para el diagnóstico y resolución de conflictos, aunque estos rebasen las instancias propias del rol docente.

No obstante, en cuanto a la resolución de dudas académicas y la orientación en relación con metodologías y técnicas de estudio, 61% y 53.9% respectivamente exponen que están totalmente de acuerdo. Es decir, los docentes han enfatizado la resolución de conflictos únicamente académicos durante el desarrollo de las tutorías, sin embargo, queda de lado lo mencionado por Miranda (2018) sobre que, la pertinencia en la atención tutorial, enfatizada también en el área personal, beneficia la disminución de los índices de deserción académica, brindando equidad en las oportunidades de acceder a una formación de calidad y calidez.

Tabla 2.  
Satisfacción en la resolución de los problemas de estudio y personales

n.	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Más o menos de acuerdo	En desacuerdo
7	Capacidad para resolver dudas académicas	61 %	31.9 %	5.7 %	1.4 %
8	Capacidad de orientación en metodologías y técnicas de estudio.	53.9 %	37.6 %	6.4 %	2.1 %
9	Capacidad para diagnosticar dificultades y acciones pertinentes para resolverlas	54.6 %	33.3 %	9.9 %	2.1 %
13	Cuando el problema rebasa el área de acción, el tutor canaliza a las instancias adecuadas.	39.7 %	46.8 %	10.6 %	2.8 %
14	Las tutorías mejoran tu desempeño académico	41.8 %	39 %	15.6 %	2.8 %

A partir de la exposición hecha con anterioridad referente al clima proporcionado en el acompañamiento que se brinda al discente y la satisfacción de los estudiantes en cuanto a la resolución de problemas en la acción tutorial, es posible entrever que es vital crear un plan de acción participativo, en el que, alumnos, docentes y autoridades conozcan las técnicas de acompañamiento. Para intentar precisar varios modelos para la construcción de un plan de acción tutorial, se considera adecuado tener en cuenta a Arbizu, Lobato y Del Castillo (2005) quienes mencionan los siguientes:

1) Tutoría integral, que se enfoca en las áreas académicas y personales del alumno de modo global, en los ámbitos, intelectual, afectivo y profesional. Este modelo requiere una preparación exhaustiva por parte del docente en orientación personal y equipos de apoyo, abarcando las dimensiones: a) Cognitiva, enfocada en la capacidad de aprender a aprender, enfrentarse a problemáticas de la vida y dar resoluciones; b) Afectivo-emocional, basada en el desarrollo de las correctas relaciones sociales, el autoconocimiento propio y la autoestima; c) Social, que está centrado en la participación e inclusión activa del estudiante al ambiente universitario, donde, de forma equitativa, pueda desenvolverse eficazmente. Este modelo, a partir de un análisis contextual, es el más recomendado a aplicarse para brindar un apoyo holístico al estudiante.

2) Entre iguales o *Peer-Tutoring*, este modelo surge en el mundo anglosajón con la finalidad de contrarrestar el fracaso escolar, tiene como finalidad brindar ayuda, asesoramiento y apoyo a la integración social para conseguir el éxito académico. Está estructurado por: a) el profesor coordinador, el que monitorea; b) el estudiante tutor, que debe poseer conocimientos vastos del área a tratar y tener una actitud asertiva para aportar a la resolución de problemas de sus pares, para la elección

de este estudiante se debe realizar una selección; c) la asignatura determinada, para poder establecer el resto de criterios necesarios al conformar el plan; d) la formulación de grupos al inicio de año, a los cuales se les brindará el seguimiento y apoyo.

3) Modelo de tutoría académica, se diseña con la intencionalidad de tratar temas estrictamente académicos, en función del área recibida y con el docente que la imparte, la organización interna de este modelo se compone por: a) La existencia de un servicio de tutorías dentro de la Instituciones de Educación Superior; b) formación específica de los docentes en temas de apoyo académico externo y continuo; c) disposición de lugares pertinentes para la tutoría (salas específicas, burós, sitios de encuentro, entre otros espacios). Se trata del modelo clásico y tecnicista de tutorías, que debe ser superado.

Como ya se ha venido mencionando, hablar del proceso de construcción de un plan de acción tutorial requiere de una caracterización de las Instituciones de Educación Superior para comprender sus requerimientos y así la ejecución llegue más allá de registros de lo actuado. Es buscar como resultado, la satisfacción del alumno ante sus dificultades, así desarrollar la capacidad de enfrentar los problemas (véase tabla 2) sobre la cual es menester decir que, si bien es cierto, los estudiantes están de acuerdo que la tutoría ayuda a su rendimiento académico, no es menos cierto que un 15.6% sienten que más o menos le favorecen; además, se requiere de un docente que pueda canalizar a otras instancias cuando sus problemas rebasan su área de acción, para ello es necesario una actualización y formación permanente del plan de acción tutorial que resalte la comunicación permanente, empática y documentada; como también que el docente tenga la capacidad de orientación en metodologías y técnicas de estudio.



Por lo cual, también hay que tener en cuenta que se hace necesario concienciar en el educando la responsabilidad académica, a esto alude la Constitución de la República del Ecuador (2011) mencionando en el artículo 356, que la gratuidad de la educación, es decir, el acceso a ella, depende de la responsabilidad del estudiante.

Es decir que se precisa de actitud de compromiso ante el proceso de formación superior, teniendo en cuenta a la tutoría como parte de su desarrollo profesional. Respecto al tema, autores como Díaz, Vergara y Carmona (2011) mencionan que el rol del estudiante, a más de ser un mero receptor de información “colaboran en la potenciación de sus habilidades, cons-truyen junto con sus compañeros y la ayuda de los adultos el conocimiento, pero además lo trascienden y redimensionan, y tienen como deber comprobar y falsear tesis” (p.140).

## **Conclusiones**

Ante las tutorías recibidas por los estudiantes de formación tecnológica en los institutos públicos en Santo Domingo de los Tsáchilas, se concluye que es importante la creación de un plan de acción tutorial alineado al proyecto educativo y a la naturaleza de las carreras que se ofertan, el mismo que debe ser construido de forma participativa, por cuanto sus implicaciones deberán responder al contexto, y contemplar la atención integral al estudiante, tanto en términos académicos como personales.

La comunicación para las tutorías se lleva a cabo a través de convocatorias y socialización de horarios de atención al estudiante, no se han destinado espacios y planificados con objetivos establecidos acorde a las necesidades de los estudiantes. Por ende, al no contar con un plan construido con la participación de la comunidad educativa, se dificulta la atención plena; los docentes responden al

acompañamiento desde su propia experiencia formativa y sentido común. Por lo tanto, se hace urgente la formación en competencias que van más allá del dominio de la cátedra, se refieren a la comunicación asertiva, mediación entre el uso de metodologías y técnicas de estudio, resolución de conflictos, así como el correcto uso de las herramientas tecnológicas para garantizar una cercanía comunicativa fundamentada en el respeto y la confianza.

La calidad de las tutorías impartidas, si bien depende de la escucha empática, buen trato y conocimiento que posee el docente para orientar dificultades académicas y personales, también estriba de la responsabilidad y conciencia académica del discente, conformando un sistema que en términos ideales garantizaría procesos de formación orientados al marco de la calidad total, promotores del compromiso de formar sociedades solidarias, justas y colaborativas.

### **Referencias bibliográficas**

Aguilar-Morales, J. y Vargas-Mendoza, J. (2010) *Comunicación Asertiva. Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología.

Recuperado de: <https://bit.ly/2Gm8GdB>

Arbizu, F., Lobato, C. y del Castillo, L. (2005). Algunos modelos de abordaje de la tutoría universitaria. *Revista de Psicodidáctica*, 10 (1), 7-21. Recuperado de:

<https://bit.ly/1NkclWp>

Calvo, M. (2006). *Introducción a la metodología didáctica: formación profesional ocupacional*. Sevilla: MAD.

Cano, R. (2009). Tutoría universitaria y aprendizaje por competencias. *REIFOP*, 12 (1), 181-204. Recuperado de <http://www.aufop.com/>

Codina, A. (2004). Saber escuchar. Un intangible valioso. *Intangible Capital*, (3), 5-24. Recuperado de: <https://bit.ly/33ufrGv>

Constitución de la República del Ecuador. (2011). *Sección primera: Educación*.

Recuperado de: <https://bit.ly/2yOeU3L>

Corpas, G., Bautista, R., y Castillo, C., Toledo, C. y Seghiri, M. (2007). ENTORNOS DE FORMACIÓN EN RED: TUTORÍA VIRTUAL, E-LEARNING Y E-MODERACIÓN PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE. *Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 8(2), 162-178. Recuperado de:

<https://bit.ly/2Ku8M83>

Corrales, A., Quijano, N. y Góngora, E. (2017). EMPATÍA, COMUNICACIÓN ASERTIVA Y SEGUIMIENTO DE NORMAS. UN PROGRAMA PARA DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA VIDA. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. Recuperado de: <https://bit.ly/2H0TSDT>

Defagó, M. y Batrouni, L. (2012). La tutoría como parte de la integración docente-investigativa: una estrategia pedagógica para publicar desde el pregrado. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud*, 9(1), 27-30. Recuperado de:

<https://bit.ly/2GPtm0c>

Díaz, A., Vergara, C. y Carmona, M. (2011). La responsabilidad del estudiante en un modelo pedagógico constructivista. *Salud Uninorte*, 27(1), 135-143. Recuperado de: <https://bit.ly/2z4fZVX>

García, R., Cuevas, O., Vales, J. y Cruz, I. (2012). Impacto del Programa de Tutoría en el desempeño académico de los alumnos del Instituto Tecnológico de Sonora. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 14(1), 106-121. Recuperado de: <https://bit.ly/2YXUJeT>

García-Valcárcel, A. (2008). La tutoría en la enseñanza universitaria. *RELIEVE*, 14(2), 1-14. Recuperado de: <https://bit.ly/2VUKLIC>

González, C. (2010). Aprender a escuchar: un desafío para los profesionales guatemaltecos en los momentos actuales. *EduSol*, 10(31), 11-18.

Recuperado de: <https://bit.ly/2ONrZWd>

González, D. y Achiong, G. (2018). La labor tutorial y su impacto en la formación científico-investigativa inicial del docente. *Educação e Pesquisa*, 44, 1-20.

Recuperado de: <https://bit.ly/2McIBG9>

González-Palacios, A. y Avelino-Rubio, I. (2016). Tutoría: una revisión conceptual. *Revista de educación y desarrollo*, 38, 57-68. Recuperado de:

<https://bit.ly/2K9LuAJ>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Mc Graw Hill.

Lobato, C. y Ilvento, M. (2013). La Orientación y tutoría universitaria: una aproximación actual. REDU. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 17-25.

Recuperado de: <https://bit.ly/2MUF2CF>

Martínez, G., Guevara, A. y Valles, M. (2016). EL DESEMPEÑO DOCENTE Y LA CALIDAD EDUCATIVA. *Ra Ximhai*, 12(6), 123-134. Recuperado de:

<https://bit.ly/2PNAVYP>

Miranda, F. (2018). Abandono escolar en educación media superior. *Sinéctica*, (51), 1.22, doi:10.31391/s2007-7033(2018)0051-010. Recuperado de:

<https://bit.ly/2ZVDxb2>

Narro, J. y Arredondo, M. (2013). La tutoría: Un proceso fundamental en la formación de los estudiantes universitarios. *Perfiles educativos*, 35(141), 132-151. Recuperado de: <https://bit.ly/33r14D5>

Quiceno, D., Penagos, L., Ramírez, L., Díaz, L., Gava, M. y Melendez, E. (2017). Estudio cuantitativo sobre las concepciones de ciencia, metodología y

- enseñanza para profesores en formación. *Revista Lasallista de Investigación*, 14(1), 144-161. Recuperado de: <https://bit.ly/2XJj9fE>
- Quintanal, J. y García, B. (2012). Fundamentos básicos de metodología de investigación de la investigación educativa. *Bordon*, 65(3), 185-190. Recuperado de: <https://bit.ly/2yPPT8O>
- Rodríguez, E. (2013). Tutoría universitaria: propuestas didácticas de competencia. *Revista de Docencia Universitaria*, 11(2), 195-220. Recuperado de: <https://bit.ly/2yQIBl9>
- Romero-Leyva, F., Chávez-Morenos, R. y Sandoval-Cota, K. (2014). LAS TUTORÍAS COMO ESTRATEGIA DE FORTALECIMIENTO EN EL NIVEL SUPERIOR. *Ra Ximhai*, 10(3), 75-86. Recuperado de: <https://bit.ly/2H1x5YL>
- Tigrero, F., Cedeño, J. y Núñez, L. (2017). Sistema de orientación y acompañamiento pedagógico andragógico de tutorías académicas para la carrera de administración de empresas, Universidad Estatal Península de Santa Elena. *Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 5(2), 7-11. Recuperado de: <https://cutt.ly/UwwJenb>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación Ciencia y Cultura. (2015). *Situación educativa de América Latina y el Caribe*. Recuperado de: <https://bit.ly/1H3yw4K>