

# **La tutoría en la modalidad a distancia enfocada a estudiantes de pueblos originarios**

---

Cruz Susana Estrada Castellanos  
[susana.estrada@unach.mx](mailto:susana.estrada@unach.mx)

Consuelo Guadalupe Morales Flores  
[consuelo.morales@unach.mx](mailto:consuelo.morales@unach.mx)

Mauricio Lara Trujillo  
[mauricio.lara@unach.mx](mailto:mauricio.lara@unach.mx)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS



**Para citar este artículo:**

Estrada Castellanos, C. S., Morales Flores, C. G., & Lara Trujillo, M. La tutoría en la modalidad a distancia enfocada a estudiantes de pueblos originarios. *Espacio I+D, Innovación más Desarrollo*, 14(40). Recuperado a partir de <https://espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/view/443>

## RESUMEN

La tutoría se ha incluido en las instituciones educativas superiores para fortalecer la formación integral de los estudiantes, disminuir la deserción y apoyar a lograr sus objetivos durante su permanencia en las unidades académicas. Por tal motivo, esta investigación tiene como objetivo analizar cómo se lleva a cabo la tutoría y cómo ha contribuido en la formación de los estudiantes de pueblos originarios en la Licenciatura en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (LGMIPYME) a través de una comunicación afectiva, utilizando las Tecnologías de la Información, Comunicación, Conocimiento y Aprendizaje Digital (TICCAD) donde la comunicación en absoluto debe ser bidireccional y continua, siendo esta una herramienta básica para este tipo de modalidad, donde se requiere mantener una comunicación constante para que el estudiante-tutorado se sienta acompañado durante su trayectoria escolar.

En cuanto al enfoque de la investigación, es cualitativo, un estudio de caso de corte descriptivo; los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron las entrevistas semiestructuradas y la revisión documental, por su parte, los resultados obtenidos muestran que al establecer una comunicación afectiva y constante a través de las TICCAD mitiga los índices de deserción y reprobación, además de que el estudiante-tutorado percibe que no está solo y que puede contar con un acompañamiento ante cualquier situación que se le presente durante su permanencia en esta Licenciatura.

**Palabras Clave:**

*Tutoría; herramientas tecnológicas; comunicación afectiva.*



## ABSTRACT

Tutoring has been included in higher education institutions to strengthen the comprehensive training of students, reduce dropout rates, and support them in achieving their goals during their time in academic units. For this reason, this research aims to analyze how tutoring is carried out and how it has contributed to the education of indigenous students in the Bachelor's Degree in Micro, Small, and Medium Enterprise Management (LGMIPYME) through affective communication, utilizing Information, Communication, Knowledge, and Digital Learning Technologies (TICCAD), where communication must be entirely bidirectional and continuous. This is a basic tool for this type of modality, where maintaining constant communication is required so that the student being tutored feels accompanied throughout their academic journey.

Regarding the research approach, it is qualitative, a descriptive case study; the instruments used for data collection were semi-structured interviews and document review. The results obtained show that establishing affective and constant communication through TICCAD mitigates dropout and failure rates. Additionally, the student being tutored perceives that they are not alone and can rely on support for any situation that may arise during their time in this Bachelor's Degree.

### Keywords:

*Tutorial; technological tools; emotional communication.*

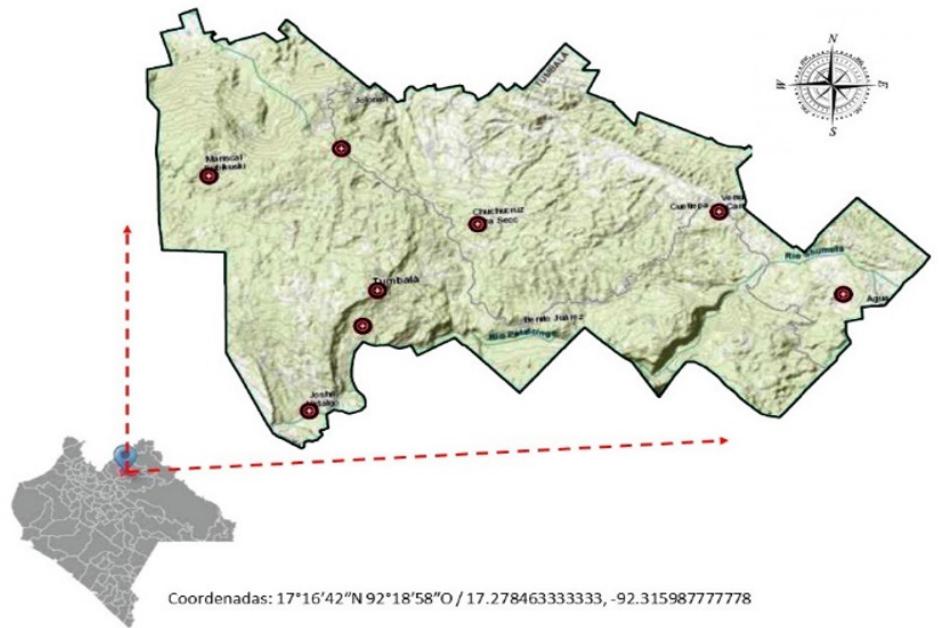


**D**e acuerdo con el Modelo Educativo y Académico de la Universidad Autónoma de Chiapas (2018-2022), donde menciona que el docente-tutor, es quien aporta en el proceso formativo del estudiante, cuyas características son: las humanas (el ser), los conocimientos (el saber) y las habilidades técnicas (el hacer), relevantes todas para dar un acompañamiento al estudiante durante su trayectoria escolar.

En la Licenciatura en Gestión de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (LGMIPYME), al inicio de cada módulo la Coordinación del Programa de Acción Tutorial (CPAT), da a conocer a los docentes-tutores sus respectivas asignaciones. En concordancia, el proceso que realiza el docente-tutor es el siguiente: se presenta y da la bienvenida a través de las TICCAD, la cual debe ser bidireccional y continua, este encuentro contribuye a detectar a los estudiantes-tutores que van a necesitar mayor atención.

En esta investigación, se detectaron estudiantes-tutorados de pueblos originarios, que requerían de una atención personalizada para adaptarse a esta nueva modalidad que habían elegido para continuar sus estudios, quienes demostraron tener la capacidad de adaptarse; así como de aprender a utilizar los diferentes medios de comunicación con que se cuenta para tener contacto con sus compañeros, asesores, personal administrativo y con el docente-tutor, esto es un reto, debido a las dificultades que se les presenta por tener una lengua materna (chol) y por vivir en una zona marginada donde en ocasiones se pierde la conectividad por factores climatológicos o por falta de electricidad, pero ellos buscan diferentes opciones para no perder contacto. Los medios de comunicación utilizados son: vía Meet, correo institucional y WhatsApp, siendo este último el más utilizado, donde externan sus dudas ante cualquier situación que se les presente y el docente-tutor da respuesta o los canaliza, según sea el caso. Los estudiantes-tutorados radican en la localidad de Cuctiepa y lote 20 del Municipio de Tumbalá, Chiapas, México, zonas marginadas de difícil acceso, en la primera localidad según (Pueblosamerica.mx, 2020), habitan 841 personas, se encuentra a dos horas y media de la cabecera municipal, según refiere el estudiante-tutorado y en la segunda, según datos que brinda el estudiante-tutorado viven siete familias y está a hora y media de distancia de la cabecera municipal de Tumbala.





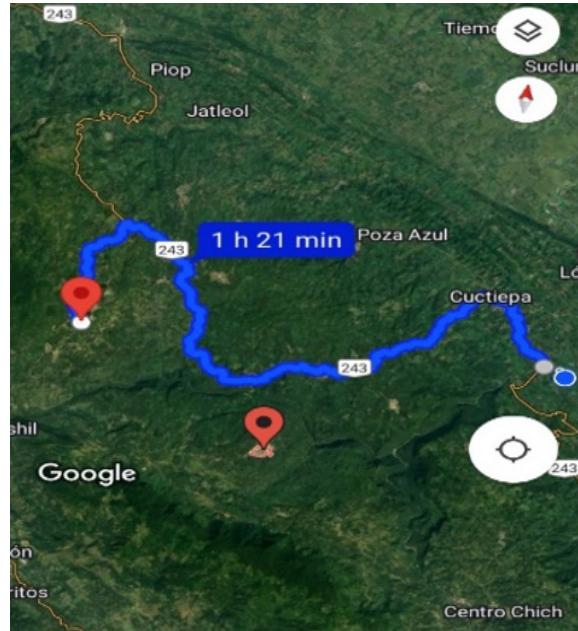
Nota: Gobierno de México (2022).

*Figura 1. Mapa del Municipio de Túmbala*



Nota: Mindat (2024).

Figura 2. Ubicación de Cuctiepa, Municipio de Túmbala, Chiapas, México



Nota: Google Maps (2024).

*Figura 3. Ubicación del Lote 20 Fracción, Municipio de Túmbala, Chiapas, México*

## METODOLOGÍA

La presente investigación es cualitativa, es un estudio de caso, de corte descriptivo, los instrumentos que se utilizaron para la recolección de datos fueron las entrevistas semiestructuradas y la revisión documental.

La investigación cualitativa según Taylor y Bogdan (1987) en Barraza (2023), produce datos descriptivos, como lo son las propias palabras de los involucrados, ya sea de manera hablada o escrita, así como la conducta observable, es la forma en la que se encara al mundo empírico. A la vez, Banister, et. al. (2004) en Barraza (2023), mencionan que la investigación cualitativa es el estudio interpretativo de una problemática específica en la cual el investigador es la clave central en la obtención del sentido.

Por su parte, el estudio de caso es considerado por Barrio, González, Padín, Pera, Sánchez y Tarín (s/f), como el método en la investigación cualitativa utilizado para comprender de manera amplia la realidad social, así como la educativa.

Del mismo modo, considera Stake (1998) en Barrio, González, Padín, Pera, Sánchez y Tarin (s/f), al estudio de caso, como el estudio tanto de lo complejo como de lo particular de un caso específico, con la finalidad de comprender su realidad en circunstancias adecuadas.

Sobre los instrumentos utilizados en la investigación cualitativa refiere Barraza (2023), que para la recolección de la información el investigador cuenta con diferentes alternativas o técnicas, las cuales pueden ser semiestructuradas o no estructuradas, la no estructuradas, no se planean con anticipación,

por el contrario, las semiestructuradas, deben ser preparadas con anticipación implicando con ellos el diseño previo a la recolección de información, entre estas técnicas se pueden mencionar la observación directa, el grupo focalizado, la revisión documental, entre otros.

El método de muestreo utilizado es el probabilístico, en el cual refiere Bautista (2019), “se requiere para precisar el tamaño de la muestra, además de seleccionar unidades o elementos muestrales por medio de un listado o de procedimientos”, dicha muestra en la presente investigación, representa un 4% de margen de error, lo cual indica que los resultados tienen un 96% de confiabilidad.

## RESULTADOS

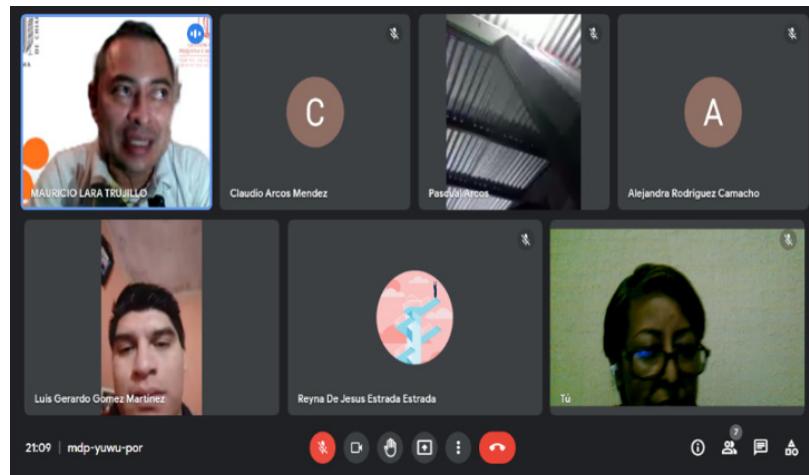
La LGMIPYME, da puntual seguimiento a través de la Coordinación del Programa de Acción Tutorial (CPAT) asignando a un docente-tutor a cada uno de los estudiantes-tutorados al inicio de cada módulo. De acuerdo con el Programa Institucional de Tutoría de la UNACH (2010), los docentes-tutores deben orientar, guiar, utilizar herramientas de comunicación, estrategias y tener ciertas competencias que contribuyan a su desempeño, las cuales son utilizadas para lograr el acercamiento con los estudiantes-tutorados. Una herramienta que ha sido esencial para lograr este acercamiento es la comunicación asertiva a través de las TICCAD, una de ellas, es por medio de Meet, donde la comunicación es sincrónica, las reuniones que se tiene al inicio de cada módulo por este medio, permite conocer el perfil de cada estudiante-tutorado, así como sus orígenes, edad, estado civil, desempeño laboral, entre otros datos que son relevantes para conocer el contexto en el que se encuentran; asimismo, se observa quienes requieren de mayor acompañamiento, en este caso, se detectaron estudiantes de pueblos originarios que por tener una lengua materna (chol) requerían de una atención personalizada, otro medio, donde fluye más la comunicación, es en WhatsApp, debido a que permite tener una comunicación oportuna con el estudiante-tutorado, donde expresan sus problemas que se les presenta, este medio ha permitido darles una atención rápida y oportuna para que no se sienten solos.

Por lo antes mencionado, el docente-tutor ha fortalecido sus habilidades y adquirido cualidades y competencias a través de las capacitaciones para detectar de manera oportuna las necesidades de atención de cada estudiante-tutorado y de quiénes requieren de mayor acompañamiento. Una de estas habilidades es el manejo de las TICCAD, que, por medio de estas, ha logrado diluir las barreras culturales y lingüísticas, como lo manifiestan los estudiantes-tutorados, “el docente-tutor va solventado sus dudas que van teniendo durante su permanencia en esta Licenciatura, por mencionar algunas: obtener becas, llevar cursos de inglés, sobre el seguro facultativo, seguimiento académico y problemas personales”.

Por otra parte, se cuenta con el apoyo de la CPAT quien coadyuva a mantener informado al docente-tutor del desempeño académico de cada uno de los estudiantes-tutorados, a través de informes que envía al término de cada subcompetencia para identificar quiénes tienen bajas calificaciones o no han entregado sus actividades en tiempo y forma, dando como resultado la probabilidad de reprobar la Unidad de Competencia o lo que puede traer mayores consecuencias, poner en riesgo su permanencia en esta Licenciatura. Bajo estas circunstancias, los estudiantes-tutorados argumentan que el tener un docente-tutor ha sido importante para desarrollarse en lo académico, debido a que el docente-tutor se pone inmediatamente en contacto con el estudiante-tutorado para conocer los motivos que lo están originando, según sea la situación que se presente, lo canaliza a la instancia requerida o se le da el acompañamiento requerido para evitar la reprobación o deserción.

Para ello, la participación y la actitud de los estudiantes-tutorados, ha influido de manera positiva para su permanencia, a pesar del difícil acceso a las TICCAD, además de su situación económica, por lo que, para estudiar una Licenciatura en una modalidad que es nueva para ellos y los desafíos que esto implicaba, han sido empáticos, disciplinados, han vencido la distancia, la situación económica que prevalece y actualmente han logrado llegar al quinto módulo, a punto de concluir la Licenciatura, pero no todos los estudiantes-tutorados tienen esas características, con algunos no se llega hacer esa conexión, debido a que son apáticos o simplemente no requieren de un acompañamiento.

En definitiva, la Universidad Autónoma de Chiapas es un referente de inclusión, igualdad y equidad, donde se ve reflejado en los estudiantes-tutorados de pueblos originarios que han tenido la atención oportuna para mitigar la deserción por medio de la tutoría.



Nota: Estrada, 2022.

Figura 4. Bienvenida a estudiantes-tutorados ciclo escolar agosto - diciembre del 2022



Nota: Estrada, 2023.

Figura 5. Seguimiento a estudiantes-tutorados ciclo escolar agosto-diciembre 2023



Nota: Estrada, 2024.

Figura 6. Seguimiento a estudiantes-tutorados ciclo escolar agosto-diciembre 2024

## DISCUSIÓN

Respecto a las limitantes de la investigación los límites que se presentan durante el proceso de investigación, que pueden ser inherentes al tema o problema estudiado, o debido a la falta de recursos, tiempo o información disponible. Derivado de lo anterior, se coincide con la autora respecto a esta investigación considerando que una limitante es la falta de energía eléctrica, ya que con las lluvias se ve afectada la conectividad y pueden pasar varios días sin dicha energía, lo cual impide al estudiante-tutorado que se puedan conectar al internet para tener comunicación con sus asesores, o con su

docente-tutor. Por otro lado, los bloqueos carreteros y la inseguridad son otros factores que nos restringen como investigadores, ya que se tienen complicaciones respecto a la movilización oportuna que nos permita adentrarnos a sus localidades para realizar entrevistas u observación directa, las cuales son fuentes importantes para recabar información.

La definición de Narro en Moreno, Cruz y Muñoz (2022), que más se acerca a la tutoría que se ejerce en la Licenciatura en GMIPYME, consiste en dar una atención personalizada a los estudiantes-tutorados en función de los conocimientos de sus problemas, de sus necesidades y de sus intereses específicos, tener estos conocimientos cuando ingresa el estudiante-tutorado, ayuda a detectar quienes requieren de mayor acompañamiento y de una atención rápida y oportuna para evitar el bajo rendimiento académico, aunque influyen otros factores que no dependen solo del docente-tutor para la permanencia del estudiante-tutorado, como lo es, cuando los estudiantes-tutorados no conocen la figura del docente-tutor, se resisten al acompañamiento, no hay empatía o simplemente no les interesa este acompañamiento.

En este sentido, el objetivo de la tutoría es la permanencia del estudiante e integrarlo a la comunidad universitaria, dándole a conocer los beneficios y obligaciones que adquiere al formar parte de esta comunidad.

Por su parte, la Unesco (2020), dentro del marco de las competencias que debe tener el docente, refiere que es comprender el papel que tienen las TIC en la educación, así como la forma en que se van aplicar las competencias digitales en la práctica profesional, en este sentido, en el Programa Institucional de Tutorías de la UNACH (2010), menciona las modalidades de la tutoría, entre ellas está la modalidad a distancia, donde define las diferentes herramientas digitales que se pueden aplicar (chat, correo electrónico, entre otros), derivado de lo anterior, los docentes-tutores eligen las más idóneas, donde desde inicio establece reglas para crear un ambiente de respeto y manejarse de forma responsable, en este caso, se ha creado un ambiente de respeto, agradable y de empatía entre los estudiantes-tutorados y el docente-tutor.

Por otra parte, la comunicación que se tiene con los estudiantes-tutorados, es de manera verbal y por escrito, siendo esta última la más utilizada, por lo que, de acuerdo con Bernal, Cañarte, Macías y Ponce (2022), definen que la comunicación asertiva es útil para expresar sentimientos, emociones y pensamientos. En una comunicación escrita, no es fácil percibir con certeza el estado de ánimo, los conflictos por los que se están pasando o la situación que prevalece en ese momento, por lo tanto, una de las habilidades que debe tener el docente-tutor es detectar el sentir del estudiante-tutorado, el tener una mayor asertividad en la comunicación va a contribuir a un mayor acercamiento, a ganarse su confianza para que exprese cualquier conflicto que se le presente y no ponga en riesgo su desempeño académico.

## CONCLUSIÓN

En una tutoría a distancia es importante analizar cuáles son las herramientas tecnológicas idóneas para tener una comunicación afectiva con los estudiantes-tutorados que se encuentran en diferentes contextos, donde la interacción de forma sincrónica y asincrónica toma relevancia para conocer su sentir y se logre el éxito esperado, pero no siempre es así, también depende de la actitud del estudiante-tutorado para lograr que exista la empatía con su docente-tutor, debido a que si no se logra, no se podrá detectar quienes requieren mayor acompañamiento, lo que trae como consecuencia rezago y el riesgo en la permanencia, por lo antes mencionado, es importante que el docente-tutor desarrolle habilidades y competencias para dar un acompañamiento oportuno y permita la permanencia, no siendo únicamente responsabilidad del tutor que egresen, también existen otros factores que intervienen para lograr que los estudiantes-tutorados logren sus objetivos.

Para tener docentes-tutores capacitados la UNACH oferta cursos-talleres sobre TICCAD, comunicación asertiva, género, inclusión para desarrollar y fortalecer las habilidades del docente-tutor y ejerza su función de forma precisa.

---

## REFERENCIAS

- Bautista, M.** (2019). *Población y muestra*. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/19393/poblacion-muestra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Baraza, A.** (2023). *Metodología de la Investigación cualitativa. Una perspectiva interpretativa*. <https://ganz1912.com/2023/12/09/metodologia-de-la-investigacion-cualitativa-3/?amp=1>. ISBN 978-607-99980-4-2.
- Barrio, González, Padín, Pera, Sánchez y Tarin (s/f)**. *Métodos de investigación educativa. El estudio de casos*. Universidad Autónoma de Madrid. [https://www.academia.edu/23373978/M%C3%A9todos\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_educativa\\_EL\\_ESTUDIO\\_DE\\_CASOS](https://www.academia.edu/23373978/M%C3%A9todos_de_investigaci%C3%B3n_educativa_EL_ESTUDIO_DE_CASOS).
- Bernal, A., Canarte, Ch., Macías, T. y Ponce, M.** (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8482994>.
- Estrada, C.** (2022). *Bienvenida a estudiantes-tutorados ciclo escolar agosto - diciembre del 2022*. Fotografía.
- Estrada, C.** (2023). *Seguimiento a estudiantes-tutorados ciclo escolar agosto-diciembre del 2023*. Fotografía.

- Estrada**, C. (2024). *Seguimiento a estudiantes-tutorados ciclo escolar agosto-diciembre del 2024*. Fotografía.
- Gobierno de México** (2022). *Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social 2022*. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/698080/07\\_100\\_CHIS\\_Tumbala\\_.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/698080/07_100_CHIS_Tumbala_.pdf).
- Gobierno de México** (2022). *Mapa de la localización geográfica del municipio de Tumbalá, Chiapas, México*. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/tumbala>.
- Google Maps** (2024). *Ubicación compartida por el estudiante a través de la aplicación de Google Maps*.
- Mindata.org** (2024). *Ubicación de Cuctiepa, Municipio de Túmbala, Chiapas, México*. <https://www.mindat.org/feature-3515036.html>.
- Moreno**, M., Cruz, E. y Muñoz, I. (2023). *La nueva tutoría en educación superior dentro de los modelos híbridos*. [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/antiguos/detalle.php?n=64](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/antiguos/detalle.php?n=64).
- Ocampo**, E., Rodríguez, N. y Aguilar, M. (2021). *Tutores sobresalientes y sus prácticas de Tutoría académica en una Universidad Mexicana*. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062021000400151&lng=en&nrm=iso&tlang=en#B14](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062021000400151&lng=en&nrm=iso&tlang=en#B14).
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura** (UNESCO). (2020). *Marco de competencias de los docentes en materia de TIC UNESCO*. <https://www.unesco.org/ict-cft>.
- Pueblosamerica.com** (2020). *Cuctiepa*. <https://mexico.pueblosamerica.com/i/cuctiepa/>.
- Universidad Autónoma de Chiapas**. *Modelo Educativo y Académico (2018-2022)*. [www.unach.mx](http://www.unach.mx).
- Universidad Autónoma de Chiapas**. (2010). *Programa Institucional de Tutorías*. [www.unach.mx](http://www.unach.mx).