

Dimensiones para evaluar la satisfacción con la tutoría académica: revisión sistemática y marco conceptual en educación superior

Dimensions for Evaluating Satisfaction with Academic Tutoring: A Systematic Review and Conceptual Framework in Higher Education

Dimensões para avaliar a satisfação com a tutoria acadêmica: revisão sistemática e marco conceitual no ensino superior

Dayanna Nicole Cedeño Ávila, <https://orcid.org/0009-0001-0123-5114>
Cindy Tatiana Bucaran Intriago, <https://orcid.org/0000-0003-2533-3306>

Universidad Técnica de Manabí. Manabí, Ecuador

*Autor para correspondencia: dcedeno6290@utm.edu.ec

RESUMEN

En la educación superior, la evaluación de la satisfacción estudiantil con las tutorías de asignatura generalmente se realiza mediante instrumentos variados y con un enfoque limitado en algunas dimensiones del proceso tutorial. Esto dificulta la comparación de resultados y la toma de decisiones orientadas a la mejora. En este estudio, se realizó una revisión sistemática de la literatura (PRISMA) para identificar enfoques e instrumentos recientes, y para construir un marco conceptual con las dimensiones clave para evaluar la satisfacción con la tutoría académica. La búsqueda incluyó publicaciones en bases científicas y repositorios académicos, de 2017 a 2025, seleccionando aquellas con pertinencia temática, acceso a texto completo y buena calidad editorial. Después del proceso de selección, se analizaron 13 estudios. La síntesis permitió identificar cinco dimensiones clave para evaluar la satisfacción: (1) planificación y diseño de la tutoría, (2) actuación del tutor, (3) interacción y comunicación en la tutoría, (4) apoyo institucional y tecnológico, y (5) seguimiento y resultados percibidos. Este marco conceptual proporciona una base sólida para el desarrollo y la validación posteriores de instrumentos de evaluación en futuros estudios.

Palabras clave: Tutorías académicas, estrategias de evaluación, educación superior, revisión sistemática, aprendizaje formativo, satisfacción estudiantil, validez de constructo.

ABSTRACT

In higher education, student satisfaction with course tutoring is typically assessed using various instruments, with a limited focus on specific dimensions of the tutoring process. This makes it difficult to compare results and make decisions aimed at improvement. In this study, a systematic review of the literature (PRISMA) was conducted to identify recent approaches and instruments and to develop a conceptual framework with key dimensions for evaluating satisfaction with academic tutoring. The search included publications in scientific databases and academic repositories from 2017 to 2025, selecting those with thematic relevance, full-text access, and good editorial quality. After the selection process, 13 studies were analyzed. The synthesis identified five key dimensions for evaluating satisfaction: (1) planning and design of the tutoring, (2) tutor performance, (3) interaction and communication in tutoring, (4) institutional and technological support, and (5) follow-up and perceived outcomes. This conceptual framework provides a solid foundation for the subsequent development and validation of evaluation instruments in future studies.

Keywords: Academic tutoring, assessment strategies, higher education, systematic review, formative learning, student satisfaction, construct validity.

RESUMO

No ensino superior, a avaliação da satisfação estudantil com as tutorias de disciplina geralmente é realizada por meio de instrumentos variados e com um enfoque limitado em algumas dimensões do processo tutorial. Isso dificulta a comparação de resultados e a tomada de decisões orientadas para a melhoria. Neste estudo, foi

realizada una revisión sistemática de la literatura (PRISMA) para identificar enfoques e instrumentos recientes, e para construir un marco conceptual con las dimensiones-clave para evaluar la satisfacción con la tutoría académica. La búsqueda incluyó publicaciones en bases científicas y repositorios académicos, de 2017 a 2025, seleccionando aquellas con pertinencia temática, acceso al texto completo y buena calidad editorial. Después del proceso de selección, se analizaron 13 estudios. La síntesis permitió identificar cinco dimensiones-clave para evaluar la satisfacción: (1) planeamiento y diseño de la tutoría, (2) actuación del tutor, (3) interacción y comunicación en la tutoría, (4) apoyo institucional y tecnológico, y (5) acompañamiento y resultados percibidos. Este marco conceptual proporciona una base sólida para el desarrollo y la validación posteriores de instrumentos de evaluación en futuros estudios.

Palabras-clave: Tutorías académicas, estrategias de evaluación, enseñanza superior, revisión sistemática, aprendizaje formativo, satisfacción estudiantil, validez de constructo.

Recibido: 22/2/2025 Aprobado: 12/3/2026

Introducción

En la educación superior contemporánea, las estrategias de apoyo al aprendizaje incluyen diversas modalidades de tutoría; sin embargo, sus propósitos, actores y alcances no siempre se distinguen con claridad. En este estudio, el análisis se delimita a la tutoría académica de asignatura, entendida como el acompañamiento del docente responsable de la asignatura para identificar y atender dificultades específicas asociadas al desempeño del estudiante en el marco de la malla curricular, con prioridad a los casos de bajo rendimiento o riesgo académico.

La tutoría académica de asignatura se ha consolidado como una estrategia pedagógica orientada a brindar apoyo académico focalizado, a fortalecer la autorregulación del aprendizaje y a favorecer la integración académica del estudiantado. Diversas investigaciones han evidenciado que los sistemas tutoriales estructurados se asocian con mejoras en el rendimiento, la satisfacción y la permanencia universitaria, particularmente en los primeros años de formación (Lobato & Guerra, 2016; Tinto, 2017).

No obstante, a pesar de su creciente institucionalización, persisten limitaciones significativas en los mecanismos utilizados para evaluar la efectividad de las tutorías académicas. En muchos casos, los instrumentos de evaluación se centran predominantemente en indicadores generales de satisfacción estudiantil o en percepciones globales sobre la disponibilidad del tutor, sin considerar dimensiones operativas clave del proceso tutorial, como la calidad de la intervención pedagógica, la pertinencia de la planificación de las tutorías, el seguimiento sistemático del progreso académico o el uso de los sistemas digitales que gestionan las interacciones tutoriales. Esta focalización limitada genera una brecha evaluativa importante, ya que los instrumentos actuales tienden a medir percepciones generales del servicio tutorial, pero no capturan de manera suficiente los procesos pedagógicos y tecnológicos que determinan su efectividad real.

Como consecuencia, los indicadores de satisfacción estudiantil pueden reflejar valoraciones superficiales del acompañamiento académico sin evidenciar con precisión qué componentes del proceso tutorial influyen efectivamente en los resultados de aprendizaje, en la resolución de dificultades académicas o en la permanencia estudiantil. Esta limitación metodológica reduce la capacidad de las instituciones para identificar áreas críticas de mejora, diseñar intervenciones basadas en evidencia y fortalecer la calidad de los sistemas tutoriales desde una perspectiva integral.

En Ecuador, la normativa vigente responsabiliza al profesorado de planificar, llevar a cabo y evaluar los procesos tutoriales (Consejo de Educación Superior [CES], 2020). La Universidad Técnica de Manabí (UTM) ha convertido la tutoría en una parte clave de su estrategia, enfocada en el acompañamiento integral de los estudiantes (Universidad Técnica de Manabí, 2025). Sin embargo, a pesar de estos avances, todavía existen dificultades en la evaluación sistemática de la acción tutorial, marcada por redundancias, metodologías inconsistentes y poca integración de evidencias empíricas, lo que limita su impacto en la mejora continua.

Frente a este contexto, el estudio tiene como objetivo analizar la literatura científica reciente mediante una revisión sistemática y un análisis comparativo de modelos, enfoques e instrumentos utilizados para evaluar las tutorías académicas en la educación superior, con el fin de identificar tendencias, aportes y vacíos en este campo. Mediante esta revisión, se destacan dimensiones clave que facilitan la construcción de un instrumento de evaluación adaptado al sistema tutorial universitario.

Metodología

La presente investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo y corresponde a un estudio de tipo bibliográfico

o documental. Para su desarrollo se empleó la metodología de revisión sistemática de la literatura, siguiendo las directrices establecidas por PRISMA 2020 (Page *et al.*, 2021).

El proceso metodológico se estructuró en varias fases: planificación del estudio, búsqueda y selección de la literatura, extracción de la información y síntesis de los resultados, con el propósito de identificar, analizar e integrar los aportes teóricos y empíricos existentes sobre el tema de investigación.

Planificación

Se diseñó una revisión sistemática de literatura orientada a identificar y sintetizar enfoques, instrumentos y dimensiones utilizados para evaluar la satisfacción estudiantil con la tutoría académica de asignatura en educación superior. El protocolo metodológico se estructuró con base en PRISMA 2020 (Page *et al.*, 2021), definiendo de forma anticipada la pregunta de investigación, el periodo de búsqueda, las fuentes de información, los criterios de elegibilidad, el procedimiento de selección, el esquema de extracción y el enfoque de síntesis. La pregunta orientadora fue:

¿Qué enfoques e instrumentos han sido reportados en la literatura científica reciente (2017–2025) para evaluar la satisfacción de los estudiantes con la tutoría académica de asignatura en educación superior, y qué dimensiones recurrentes permiten proponer un marco conceptual para su evaluación?

Estrategia de búsqueda:

La búsqueda se ejecutó por última vez el 14/12/2025 en Scopus, Web of Science (JCR), DOAJ, ERIH PLUS, Dialnet y Google Scholar. Para cada base se registró el string exacto, campos consultados (p. ej., título/resumen/palabras clave), filtros aplicados (periodo, idioma, tipo de documento) y la cantidad de registros recuperados. A modo de plantilla reproducible, se empleó una combinación de términos equivalentes en inglés y español, ajustada a la sintaxis de cada motor, por ejemplo:

- (“academic tutoring” OR “course tutoring” OR tutoring OR “subject tutoring” OR “tutoría académica” OR “tutoría de asignatura”) AND
- (satisfaction OR evaluation OR assessment OR instrument OR questionnaire OR scale OR “satisfacción” OR “evaluación” OR “instrumento” OR “cuestionario”) AND
- (“higher education” OR university OR “educación superior” OR universidad)

Selección y control de discrepancias:

La selección se planificó en dos etapas (título/resumen y texto completo) y fue realizada por 2 revisores de manera independiente. Las discrepancias se resolvieron mediante consenso y, cuando correspondió, con la intervención de un tercer revisor. Se documentaron el número de registros excluidos y las razones de exclusión en texto completo.

Extracción y síntesis:

Se diseñó una matriz de extracción que incluye variables esenciales: autor/año, país/ámbito, tipo de tutoría (asignatura), población, enfoque/metodología, instrumento/escala, dimensiones evaluadas, evidencia reportada (como validez y confiabilidad, cuando estuvo disponible) y hallazgos importantes sobre la satisfacción. La síntesis se llevó a cabo mediante un análisis temático para identificar dimensiones comunes y formar el marco conceptual.

Búsqueda y selección

La fase de búsqueda y selección se desarrolló conforme a los lineamientos establecidos en PRISMA 2020 (Page *et al.*, 2021). La identificación de estudios se efectuó mediante una búsqueda sistemática en bases de datos y repositorios académicos seleccionados por su cobertura en educación superior: Scopus, Web of Science (JCR), DOAJ, ERIH PLUS, Dialnet y Google Scholar. Adicionalmente, se consultaron fuentes especializadas del campo educativo (p. ej., publicaciones de Springer asociadas a Educational Psychology Review) con el fin de identificar revisiones y metaanálisis pertinentes.

Con el propósito de asegurar consistencia editorial y trazabilidad de las fuentes, se consideraron como “revistas indexadas” aquellas incluidas en Scopus o Web of Science (JCR). En el caso de repositorios y directorios (DOAJ y ERIH PLUS), la verificación se realizó mediante la comprobación directa de la inclusión de la revista o del registro bibliográfico en dichas plataformas al momento de la búsqueda. Para Dialnet, se aplicó como criterio complementario la disponibilidad de información bibliográfica completa y la pertinencia temática, reconociendo su naturaleza de repositorio iberoamericano.

La estrategia de búsqueda se construyó mediante combinaciones de palabras clave en inglés relacionadas con el objeto de estudio (p. ej., tutoring, academic tutoring, higher education, peer tutoring, digital tutoring, online tutoring, learning analytics, AI tutoring systems, supplemental instruction), utilizando operadores booleanos (AND, OR, NOT) y comillas para búsquedas exactas. Las expresiones se adaptaron a la sintaxis de cada motor de búsqueda y se registraron los resultados recuperados por fuente para su posterior depuración.

Para Google Scholar, la búsqueda se aplicó como estrategia complementaria de recuperación, debido a su amplio y heterogéneo alcance. Con el fin de controlar la dispersión y reducir sesgos por ordenamiento algorítmico, se aplicaron filtros por periodo (2017–2025) y se revisaron los primeros [N] resultados ordenados por relevancia, excluyendo duplicados y documentos sin disponibilidad de texto completo o sin correspondencia con tutoría académica de asignatura en educación superior.

La gestión de referencias y el control de duplicados se realizaron mediante Mendeley, lo que permitió consolidar los registros recuperados previos al cribado. El proceso de selección se ejecutó en dos etapas: (i) cribado de títulos y resúmenes para identificar estudios potencialmente relevantes y descartar aquellos sin relación directa con la tutoría académica de asignatura en educación superior; y (ii) evaluación a texto completo para confirmar elegibilidad conforme a los criterios de inclusión y exclusión. Durante la segunda etapa se revisaron el alcance temático, el contexto institucional, el diseño metodológico y la calidad del reporte, documentando las razones de exclusión para garantizar trazabilidad del proceso.

Extracción de la información

En la fase de extracción de información, se utilizó una matriz de extracción estandarizada para sistematizar el análisis de los estudios incluidos y asegurar la coherencia entre registros. Para cada artículo, se registraron al menos los siguientes campos: autor(es) y año de publicación, fuente o base de datos, país o contexto institucional, tipo de tutoría (limitada a tutoría académica de asignatura), población o participantes, enfoque y diseño metodológico, objetivo del estudio, marco conceptual o modelo de referencia, instrumento o técnica de evaluación utilizada (escala, cuestionario o indicadores), dimensiones o variables evaluadas relacionadas con satisfacción, principales hallazgos, evidencia reportada sobre la calidad del instrumento (por ejemplo, validez y confiabilidad si fue reportada), y las limitaciones declaradas.

La extracción se realizó de manera uniforme para facilitar una comparación entre estudios. Luego, las dimensiones y constructos reportados en los instrumentos se sometieron a un proceso de codificación temática con un enfoque mixto: (i) deductivo, basado en categorías iniciales derivadas de marcos conceptuales relevantes y de la estructura tutorial institucional; y (ii) inductivo, para integrar categorías emergentes identificadas en la evidencia revisada. Los códigos resultantes se depuraron agrupando términos equivalentes y consolidando constructos solapados, lo que permitió organizar los hallazgos en categorías comparables y fundamentar la propuesta final de dimensiones para evaluar la satisfacción con la tutoría académica de la asignatura.

Identificación de dimensiones del instrumento de evaluación de tutorías académicas

Como parte del análisis comparativo de los cuestionarios de evaluación de tutorías académicas reportados en la literatura, y en coherencia con el propósito de proponer un marco conceptual de dimensiones para evaluar la satisfacción con la tutoría académica de asignatura, se desarrolló un proceso de triangulación teórico-metodológica basado en tres fuentes complementarias: (a) los hallazgos de la revisión sistemática conducida bajo PRISMA, (b) los lineamientos normativos establecidos en el Reglamento de Tutorías de la Universidad Técnica de Manabí (UTM) (Universidad Técnica de Manabí, 2025), y (c) marcos teóricos consolidados vinculados a calidad educativa, aceptación tecnológica e interacción pedagógica en educación superior (Calderón *et al.*, 2020).

El procedimiento se ejecutó en cuatro etapas. Primero, se construyó una matriz de mapeo de constructos a partir de los instrumentos identificados en los estudios incluidos. Para cada artículo se registraron las dimensiones declaradas por los autores y, cuando fue necesario, se desagregaron los ítems o indicadores del instrumento para identificar el constructo subyacente (p. ej., planificación de sesiones, calidad de retroalimentación, claridad comunicativa, facilidad de uso del sistema). Este mapeo permitió consolidar un listado inicial de categorías conceptuales y sus denominaciones equivalentes en los distintos estudios.

Segundo, se aplicaron criterios de armonización terminológica para fusionar o separar categorías. Las categorías se fusionaron cuando: (i) representaban el mismo constructo con denominaciones distintas (sinonimia), (ii) compartían el mismo objeto evaluativo y nivel de análisis (p. ej., atributos del tutor o del proceso tutorial), y (iii) los indicadores asociados resultaban conceptualmente equivalentes. En contraste, una categoría se separó cuando: (i) reunía constructos con objetos evaluativos distintos (p. ej., desempeño del tutor vs. usabilidad del sistema), (ii) mezclaba dimensiones de proceso con dimensiones de resultado (p. ej., interacción tutorial vs. resultados percibidos), o (iii) los indicadores evidenciaban componentes independientes que requerían interpretaciones diferenciadas.

Tercero, para la aceptación de una dimensión en el marco conceptual final se estableció una evidencia mínima basada en tres criterios concurrentes: (i) recurrencia en la evidencia, expresada por su presencia en múltiples estudios/instrumentos; (ii) respaldo teórico, sustentado en marcos consolidados (calidad educativa, aceptación tecnológica, interacción pedagógica); y (iii) coherencia normativa, determinada por su alineación

con funciones, responsabilidades y mecanismos de planificación, registro y seguimiento descritos en el Reglamento de Tutorías de la UTM. Este criterio triple permitió reducir sesgos derivados de dimensiones idiosincráticas de un solo estudio y asegurar pertinencia conceptual y operativa.

Cuarto, con base en la matriz depurada se elaboró el producto final: un conjunto de dimensiones con (a) definición operativa, (b) subdimensiones o componentes, y (c) indicadores sugeridos para orientar la construcción posterior del instrumento. En este estudio, dicho producto se reporta como marco conceptual de dimensiones para evaluar la satisfacción con la tutoría académica de asignatura, quedando la operacionalización en ítems y la validación psicométrica para estudios posteriores.

En relación con el soporte normativo institucional, el Reglamento de Tutorías de la UTM describe la tutoría académica como un proceso sistemático destinado a mejorar el rendimiento académico y la retención estudiantil. Define las funciones del tutor relacionadas con orientación académica, seguimiento formativo, identificación de dificultades y derivación a servicios de apoyo, además de establecer criterios para la planificación, registro y evaluación del proceso tutorial (Universidad Técnica de Manabí, 2025). Estos elementos sirvieron de referencia para garantizar que las dimensiones propuestas sean coherentes con la gestión tutorial institucional y su trazabilidad operacional.

De forma complementaria, el sustento teórico se articuló desde: (i) enfoques de calidad educativa, que aportan criterios sobre eficacia del acompañamiento, pertinencia de acciones tutoriales y satisfacción estudiantil; (ii) modelos de aceptación tecnológica, particularmente derivados del Technology Acceptance Model (TAM), que orientan dimensiones relativas a utilidad percibida y facilidad de uso de herramientas digitales; y (iii) marcos de interacción pedagógica, que incorporan categorías vinculadas a comunicación tutor–estudiante, retroalimentación formativa y confianza en la relación tutorial (Calderón *et al.*, 2020).

Resultados y discusión

Análisis descriptivo de los resultados de la búsqueda y selección de artículos

En la fase descriptiva de la revisión sistemática se analizó el proceso de identificación, depuración y selección de estudios conforme al protocolo PRISMA 2020. La estrategia de búsqueda aplicada en las fuentes definidas permitió recuperar 56 registros. Tras la eliminación de 26 duplicados, se realizó el cribado de 30 estudios mediante revisión de títulos y resúmenes, etapa en la que se excluyeron 12 por no cumplir los criterios de inclusión (principalmente, ausencia de enfoque en tutoría académica de asignatura y falta de relación con evaluación de satisfacción en educación superior).

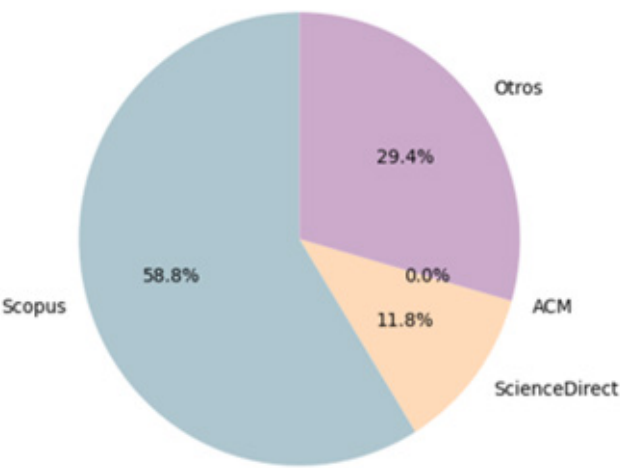
Posteriormente, 18 estudios fueron evaluados a texto completo. En esta fase se excluyeron 5 artículos, documentando las razones de exclusión para garantizar trazabilidad. En consecuencia, se incluyeron 13 estudios en la síntesis cualitativa y comparativa. El Gráfico 1 presenta el diagrama de flujo del proceso de identificación, cribado, elegibilidad e inclusión. Finalmente, a partir de la síntesis de los estudios incluidos y del procedimiento de identificación de dimensiones descrito en el apartado metodológico, se propuso un marco conceptual compuesto por cinco dimensiones orientadas a estructurar la evaluación de la satisfacción con la tutoría académica de la asignatura. Estas dimensiones se seleccionaron con base en criterios de recurrencia en la literatura, respaldo teórico y coherencia con lineamientos institucionales; su operacionalización en ítems y validación psicométrica se plantea como fase posterior del programa de investigación.

Gráfico 1. Diagrama de flujo de la búsqueda y selección de artículos



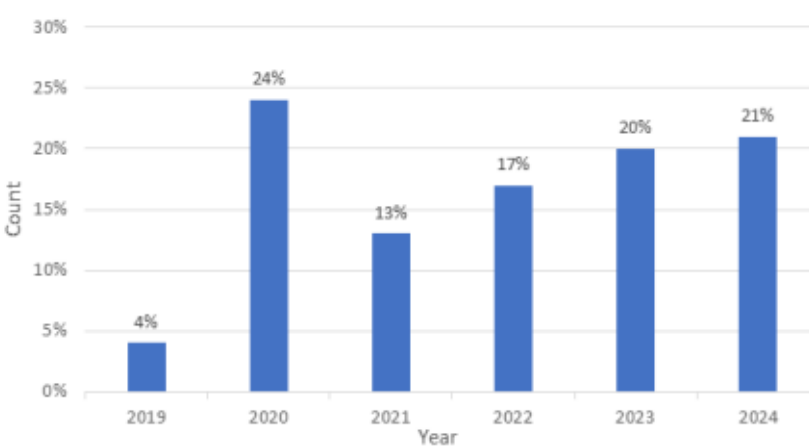
Esta sección describe las características generales de los estudios incluidos en la revisión sistemática, a partir del análisis a texto completo y en coherencia con el flujo PRISMA reportado. En total, se caracterizaron 13 estudios incluidos, según su fuente de indexación y su distribución temporal. Respecto a la indexación, la mayoría de los estudios provienen de revistas registradas en Scopus y ScienceDirect, lo que sugiere una predominancia de publicaciones revisadas por pares. El Gráfico 2 muestra la distribución de los estudios según la base de indexación.

Gráfico 2. Distribución de los estudios primarios según la base de datos de indexación



En cuanto a la distribución por año de publicación, el Gráfico 3 evidencia una mayor concentración en los años recientes del período analizado (2017–2025), con un incremento notable alrededor de 2020, cuando se registró una cuarta parte de los estudios. Este patrón es consistente con el aumento de investigaciones sobre tutoría académica y su adaptación a modalidades mediadas por tecnología en educación superior.

Gráfico 3. Distribución porcentual de los estudios primarios según el año de publicación



Selección de las dimensiones del instrumento de evaluación tutorial

Como resultado del análisis comparativo de los 13 estudios incluidos y de los instrumentos reportados en contextos universitarios, se identificaron patrones convergentes en los constructos empleados para evaluar la experiencia tutorial desde la perspectiva del estudiante. La síntesis de la evidencia permitió agrupar los indicadores en cinco dimensiones principales, recurrentes en la literatura y coherentes con enfoques consolidados de evaluación educativa, aceptación tecnológica e interacción pedagógica. En particular, la organización y el valor percibido del proceso formativo se respaldan en modelos de evaluación docente como SEEQ (Marsh, 1982, 1987), la experiencia de uso de plataformas se fundamenta en marcos de aceptación y usabilidad (Brooke, 1996; Davis, 1989), y la calidad de la relación tutorial se apoya en enfoques centrados en la interacción pedagógica (Rojas et al., 2020) y el acompañamiento académico (Tinto, 2017). Las dimensiones identificadas se presentan en la tabla 1:

Tabla 1. Dimensiones para la evaluación de la tutoría académica

Dimensión	Definición operativa y vínculo con la satisfacción	Indicadores principales	Proceso estratégico UTM asociado	Fundamento normativo (UTM)	Fundamento científico
Planificación y pertinencia de la tutoría académica	Evalúa el grado en que la tutoría está organizada, alineada con la asignatura y orientada a las necesidades académicas del estudiante. Una planificación clara incrementa la percepción de utilidad y satisfacción con el proceso tutorial.	Organización de sesiones; coherencia tutoría– asignatura; pertinencia de contenidos.	Planificación de tutorías por asignatura (PATI/PTC); difusión de horarios; alineación tutoría–asignatura.	El Reglamento de Tutorías UTM establece la planificación obligatoria de tutorías articuladas al PATI/PTC y a las necesidades formativas del estudiante.	Marsh (1982, 1987) – SEEQ: organización y valor del aprendizaje. Rodríguez et al. (2022): la planificación influye en la percepción de calidad tutorial.
Gestión y usabilidad del Sistema de Gestión de Tutorías (SGT)	Analiza la facilidad de uso, accesibilidad y eficiencia del sistema institucional para agendar, registrar y acceder a tutorías. Una plataforma usable mejora la experiencia del estudiante y su satisfacción con el servicio tutorial.	Agendamiento; acceso a tutorías; registro y trazabilidad; facilidad de uso.	Agendamiento de tutorías; convocatorias y recordatorios; registro en SGT; acceso a modalidad virtual.	El reglamento institucional establece el uso obligatorio del SGT para agendar, convocar, registrar y validar las tutorías académicas.	Davis (1989) – TAM: utilidad y facilidad percibida. Brooke (1996) – SUS: usabilidad como factor de aceptación de sistemas.
Calidad de la interacción tutor– estudiante	Valora la atención personalizada, la comunicación académica y la retroalimentación ofrecida por el tutor. Interacciones claras y respetuosas fortalecen la confianza y elevan la satisfacción estudiantil.	Atención personalizada; comunicación académica; retroalimentación oportuna; clima de confianza.	Atención personalizada; comunicación académica; orientación y retroalimentación.	La tutoría se define institucionalmente como un proceso de acompañamiento personalizado basado en la comunicación y la orientación académica.	Marsh (1982) – SEEQ: interacción y rapport. Rojas et al. (2020); Rodríguez et al. (2022): la interacción tutorial predice satisfacción estudiantil.
Intervención académica y resolución de dificultades	Evalúa la capacidad del tutor para diagnosticar problemas académicos y aplicar estrategias de apoyo. La efectividad de la intervención se relaciona con la percepción de utilidad de la tutoría.	Diagnóstico de necesidades; planes de reforzamiento; estrategias pedagógicas adaptadas; resolución de dudas.	Diagnóstico de necesidades; diseño de planes de reforzamiento; desarrollo de tutorías académicas.	El reglamento establece que el tutor debe identificar dificultades académicas, implementar acciones de apoyo y registrar las intervenciones en el SGT.	Lobato & Guerra (2016): intervención pedagógica como núcleo de la tutoría universitaria. Marsh (1987): learning value como indicador de calidad educativa.

Seguimiento y resultados académicos	Analiza el grado en que, posterior a la tutoría, existe continuidad del acompañamiento mediante verificación de acuerdos, orientación para acciones de mejora y percepción de avance académico por parte del estudiante. Un seguimiento sistemático refuerza la percepción de apoyo institucional, incrementa la utilidad percibida de la tutoría y, en consecuencia, fortalece la satisfacción con el proceso tutorial.	Cumplimiento de acuerdos; seguimiento posterior; continuidad de tutorías; derivación y articulación con apoyos institucionales (cuando corresponda); monitoreo del progreso percibido en la asignatura.	Registro de acuerdos y compromisos; programación de tutorías de seguimiento; coordinación de apoyos complementarios cuando aplique; monitoreo del progreso en el ciclo académico.	El reglamento institucional contempla el seguimiento y registro del proceso tutorial, así como acciones orientadas a favorecer la permanencia y el desempeño académico mediante acompañamiento continuo	Tinto (2017): acompañamiento académico y permanencia. González-Morga et al. (2024): seguimiento tutorial y mejora en continuidad/ avance académico (según el alcance reportado).
-------------------------------------	--	---	---	---	--

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión sistemática de la literatura (2026)

En conjunto, estas cinco dimensiones configuran un marco conceptual para evaluar la satisfacción estudiantil con la tutoría académica de asignatura, al integrar componentes del proceso (planificación, intervención, interacción), condiciones de soporte (institucional y tecnológico) y continuidad del acompañamiento (seguimiento y resultados percibidos). Este enfoque multidimensional permite superar evaluaciones reducidas a percepciones globales, al organizar la satisfacción como un constructo explicable por dimensiones observables y medibles. En el caso de Universidad Técnica de Manabí, el marco es además compatible con los procesos institucionales de gestión tutorial; no obstante, la operacionalización en ítems y la validación psicométrica del instrumento derivado corresponden a un estudio posterior.

Los hallazgos de esta revisión sistemática revelan que, en la literatura reciente sobre tutoría académica en educación superior, predominan los enfoques evaluativos que utilizan cuestionarios y escalas de percepción de los estudiantes, con énfasis en aspectos como la interacción entre tutor y estudiante, la utilidad percibida y, en menor medida, el seguimiento del proceso tutorial. En general, los estudios revisados indican que existe una relación entre la tutoría y resultados valorados por los alumnos, como la satisfacción con el acompañamiento y la percepción de apoyo académico; sin embargo, la evidencia muestra heterogeneidad en los diseños, el tamaño de las muestras y los contextos, lo que sugiere que los resultados deben interpretarse como tendencias y patrones recurrentes, más que como efectos causales definitivos (Cukurova *et al.*, 2022; Dekker *et al.*, 2023; Hardt *et al.*, 2023).

Un aspecto clave de este estudio es la propuesta de un marco conceptual con cinco dimensiones para evaluar la satisfacción con la tutoría académica de asignatura: (1) planificación y pertinencia de la tutoría, (2) gestión y usabilidad del Sistema de Gestión de Tutorías, (3) calidad de la interacción tutor–estudiante, (4) intervención académica y resolución de dificultades, y (5) seguimiento y resultados percibidos. Esta propuesta se distingue de enfoques más limitados al integrar, de manera simultánea, componentes pedagógicos (planificación e intervención), relacionales (interacción tutorial) y de soporte institucional-tecnológico (gestión y usabilidad), permitiendo describir la satisfacción no solo como una valoración global aislada sino como un constructo que puede ser explicado mediante dimensiones observables.

Desde una perspectiva práctica, el marco proporciona utilidad operacional al facilitar la conexión entre la evaluación y los procesos institucionales. En la Universidad Técnica de Manabí, las dimensiones propuestas son coherentes con la planificación tutorial de cada asignatura, la gestión digital del agendamiento y registro, y el seguimiento de compromisos derivados de las sesiones, lo que ayuda a dirigir acciones de mejora de manera más específica. En particular, la incorporación explícita de la usabilidad del sistema de gestión tutorial añade un componente que los instrumentos tradicionales suelen carecer, a pesar de la creciente digitalización de los servicios de apoyo académico.

El marco presenta ciertas limitaciones relacionadas con su naturaleza conceptual y la evidencia revisada. Primero, la operacionalización en ítems y la validez empírica del modelo deben ser validadas mediante pilotaje y análisis psicométrico. Segundo, aunque las dimensiones incluyen componentes clave del proceso tutorial, variables como el campo disciplinar, perfiles del tutor o condiciones socioeconómicas del estudiante, que podrían influir en la satisfacción, no están explícitamente consideradas en el marco. La incorporación de estos aspectos deberá analizarse en futuras etapas.

Además, la literatura indica que hay oportunidades para incorporar analítica del aprendizaje y herramientas de tutoría asistida por inteligencia artificial en la medición y mejora del apoyo académico, aunque su implementación requiere diseños multicéntricos y reportes metodológicos comparables (Luo *et al.*, 2025).

CONCLUSIONES

Esta revisión sistemática identificó tendencias recientes en la evaluación de la tutoría académica en educación superior y mostró que, en la literatura, la satisfacción estudiantil generalmente se mide con instrumentos variados, que a menudo se centran en la interacción tutor–estudiante y en percepciones globales del servicio. A partir de la síntesis comparativa de los estudios analizados, se propuso un marco conceptual con cinco dimensiones para evaluar la satisfacción: planificación y pertinencia de la tutoría, gestión y usabilidad del sistema de tutorías, calidad de la interacción tutor–estudiante, intervención académica y resolución de dificultades, además de seguimiento y resultados percibidos. En conjunto, estas dimensiones abarcan aspectos pedagógicos, relacionales y tecnológicos-institucionales, proporcionando una base coherente para superar enfoques unidimensionales.

En cuanto a sus implicaciones, el marco presentado ofrece una guía para desarrollar instrumentos más consistentes y comparables, al definir dominios evaluativos observables que se pueden convertir en indicadores e ítems. A nivel institucional, su uso permite relacionar la evaluación de la satisfacción con procesos estratégicos de gestión tutorial, como la planificación por asignatura, el registro y trazabilidad de las sesiones, y el seguimiento de compromisos, lo que facilita diagnósticos más precisos y acciones de mejora específicas. Además, la inclusión explícita de la dimensión tecnológica destaca la importancia de la experiencia en el uso de plataformas de gestión tutorial en entornos de virtualización e hibridación, aspectos que aún se consideran insuficientemente en los instrumentos tradicionales.

Por último, se sugiere que investigaciones futuras diseñen y validen empíricamente un instrumento basado en este marco, realizando pilotos con estudiantes y análisis psicométricos (como la consistencia interna, la validez de constructo y la estructura factorial). Esto permitirá evaluar su capacidad para explicar la satisfacción y su utilidad en la mejora continua de los sistemas tutoriales en la educación superior.

Referencias bibliográficas

- Brooke, J. (1996). SUS: A “quick and dirty” usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189–194). Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1201/9781498710411>
- Calderón Zamora, M. J., Cáceres Larreátegui, A. L., & Calderón Zamora, O. J. (2020). Tutorías académicas: Un aporte al proceso formativo universitario. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 7(3), 171–192. <https://refcale.uleam.edu.ec/index.php/refcale/article/view/319>
- Consejo de Educación Superior (CES). (2020). Reglamento de tutorías en la educación superior ecuatoriana. <https://www.ces.gob.ec>
- Cukurova, M., Kent, C., Luckin, R., Millán, E., & Clark, W. (2022). A learning analytics approach to monitoring the quality of online one-to-one tutoring. *Journal of Learning Analytics*, 9(2), 45–65. <https://doi.org/10.18608/jla.2022.42>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Dekker, I., De Vries, J., Van der Meijden, A., & Jansen, E. (2023). Effects of supplemental instruction on grades, mental well-being, and sense of belonging. *Computers & Education*, 194, 104657. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2023.104657>
- González-Morga, N., Pérez-Serrano, G., & Rodríguez-Gómez, G. (2024). Academic tutoring and student retention in higher education: An empirical study. *Journal of Further and Higher Education*, 48(1), 112–126. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2023.2174538>
- Hardt, D., Nagler, M., & Rincke, J. (2023). Tutoring in (online) higher education: Experimental evidence. *Economics of Education Review*, 92, 102296. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2023.102296>
- Lobato Fraile, J., & Guerra Bilbao, R. (2016). Políticas de fortalecimiento de la sociedad del conocimiento en América Latina. *Revista Latinoamericana de Educación Superior*, 2(1), 33–50.
- Luo, J., Zheng, C., Yin, J., & Teo, H. H. (2025). Design and assessment of AI-based learning tools in higher education: A systematic review. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 22(1), 1–25. <https://doi.org/10.1186/s41239-025-00300-x>

Marsh, H. W. (1982). SEEQ: A reliable, valid, and useful instrument for collecting students' evaluations of university teaching. *British Journal of Educational Psychology*, 52(1), 77–95. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8279.1982.tb00897.x>

Marsh, H. W. (1987). Students' evaluations of university teaching: Research findings, methodological issues, and directions for future research. *International Journal of Educational Research*, 11(3), 253–388. [https://doi.org/10.1016/0883-0355\(87\)90001-2](https://doi.org/10.1016/0883-0355(87)90001-2)

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>

Rodríguez, A., Pérez, M., & Gómez, L. (2022). Planificación tutorial y percepción de la calidad del acompañamiento académico en educación superior. *Revista de Educación Superior*, 51(3), 45–60.

Rojas, M., Hernández, L., & Rivera, J. (2020). La interacción tutor estudiante como predictor de la satisfacción académica. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 22, e30. <https://doi.org/10.24320/redie.2020.22.e30.2406>

Tinto, V. (2017). Through the eyes of students. *Journal of College Student Retention: Research, Theory & Practice*, 19(3), 254–269. <https://doi.org/10.1177/1521025115621917>

Universidad Técnica de Manabí. (2025). Reglamento de tutorías académicas. <https://utm.edu.ec>

Yale, R. (2019). Tutoring as a bridge for student engagement and institutional integration in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 41(6), 611–626. <https://doi.org/10.1080/1360080X.2019.1647078>

Declaración de conflicto de intereses: Los autores no presentan ningún conflicto de interés.

Declaración de contribución de los autores/as utilizando la Taxonomía CRediT:

Dayanna Nicole Cedeño Ávila participó en la concepción del estudio, la revisión de la literatura, la aplicación de los instrumentos, el análisis de los datos y la redacción del manuscrito.

Cindy Taiana Bucaran Intriago aportó en la orientación metodológica de la investigación, la validación de los instrumentos, el análisis estadístico y la revisión crítica del contenido académico y la revisión final del manuscrito.

Todos los autores revisaron y aprobaron la versión final del artículo.

Declaración de aprobación por el Comité de Ética: Los autores declaran que la investigación fue aprobada por el Comité de Ética de la institución responsable, en tanto la misma implicó a seres humanos.

Declaración de originalidad del manuscrito:

Los autores confirma que este texto no ha sido publicado con anterioridad, ni ha sido enviado a otra revista para su publicación.