



## COMPETENCIAS CONVERSACIONALES EN LA ACCIÓN TUTORIAL

**Eje temático:** La tutoría como acción formativa de docentes y estudiantes

**Nivel:** Superior

Ana Elizabeth Copado Rodríguez

Universidad de Guanajuato, Campus León, Coordinación de innovación educativa

### RESUMEN

El presente estudio realiza una investigación sobre el proceso de comunicación entre los estudiantes y el tutor, se establecen recomendaciones fundadas en los actos lingüísticos y en los tipos de conversación que puede desarrollar el tutor para orientar de manera oportuna y eficaz al estudiante. La conversación de un tutor se debe fundamentar en el principio de orientar al estudiante para aumentar el desempeño académico, se recomienda al tutor dialogar de manera informal, pero siempre verificar el punto de vista del estudiante, dado que es la información cotidiana, aporta elementos para que el tutor oriente al estudiante.



## INTRODUCCIÓN

En el Campus León se desarrollará un plan estratégico de acciones encaminadas hacia la innovación educativa, el desarrollo del presente documento se presenta hacia las prácticas del profesor – tutor con fundamento en acciones oportunas que atiendan las necesidades educativas identificadas de los estudiantes.

Se postula el enfoque del modelo educativo de la Universidad de Guanajuato como base para la práctica educativa que integra, la planificación, métodos y estrategias de enseñanza, evaluación, gestión del salón de clases, interacción y desarrollo integral del estudiante en el ámbito personal y profesional.

El desarrollo de acciones estratégicas en el marco de la innovación educativa incide en los estudiantes significativamente en su formación académico – profesional. Teniendo y como punto de referencia para medir el impacto se puede medir los indicadores como son: aprobación, retención, eficiencia terminal.

En todo contexto educativo la innovación educativa deberá ser una intervención fundamentada en bases teóricas y metodológicas para promover en los docentes y en los estudiantes una conciencia de la necesidad de cambio, en dos áreas de acción: a) reflexión sobre un cambio de actitud por parte de los estudiantes y b) revisión de las acciones de la práctica del profesor - tutor.

Antes de iniciar con el desarrollo de las competencias conversacionales para la tutoría, es indispensable definir la acción tutorial requiere de un proceso de formación a los docentes para actuar como tutores; si se quiere apoyar al estudiante, el tutor debe estar preparado para dar tal acompañamiento, es deseable que se haga uso de una pedagogía que le permita al tutor abordar las problemáticas de sus estudiantes durante su proceso formativo, desde una visión empática, comunicación asertiva, capacidad para la toma de decisiones, manejo de conflictos, conocimiento del proceso de orientación de tipo cooperativo y sensibilidad para apoyar al estudiante a fortalecer la visión de sí mismo. ANUIES (2010:13).

## DESARROLLO



La conceptualización de la acción sustantiva del Profesor Tutor refiere al acompañamiento de tipo académico y personal que se le proporciona al estudiante a lo largo de su permanencia en la Universidad de Guanajuato. Es trascendente definir la metodología y las estrategias de intervención por parte del tutor para promover la reflexión del estudiante hacia mejorar el rendimiento académico, desarrollar hábitos y métodos de estudio, la reflexión y la convivencia social.

Es contundente la necesidad de fortalecer el proceso de comunicación entre el tutor y estudiante; la formación integral le orienta hacia ser responsable de sí mismo y de la construcción del proceso cognositivo para lograr el desarrollo de sus competencias.

#### **a) La función del tutor en la Universidad de Guanajuato**

Por tanto reconocer los conocimientos y habilidades del profesor tutor enmarca las funciones que tiene cada uno en el rol dentro de la comunidad “académica”, y con este rol se adquieren responsabilidades, algunas compartidas y otras individuales, pero todas han de cumplirse profesionalmente para un logro común.

Es importante conocer cada una de las funciones, para tener mayor claridad de cómo se puede colaborar con otros y crear estrategias de apoyo para los estudiantes. El tutor en la Universidad de Guanajuato tiene como principal herramienta la “carpeta electrónica”, expediente electrónico que integra información general y del desempeño académico del estudiante, lo que le permite poner atención en situaciones en riesgo y factores asociados que inciden en el desempeño del estudiante.

El termino tutor tiene su origen en la palabra latina *tueor*, y significa “el que representa.... El que vela por.... El que tiene bajo su responsabilidad a otra persona,... quien tutela a alguien... en cualquier caso tutoría supone siempre tutela, guía, asistencia, ayuda mediante la orientación y el asesoramiento (Cisneros, 2009:143).

#### **b) La mediación pedagógica entre el tutor y el estudiante**

Gutiérrez y Prieto (1995), aseguran que en el proceso formativo no se puede prescindir de un acto de Mediación Pedagógica, destacan la importancia de la comunicación en lo pedagógico, afirman que todo lo que



el hombre hace está mediado, por lo tanto hay que reconocer la mediación educativa como un campo amplio de reflexión y de trabajo que en constante reflexión se transforma e impacta en los profesores y estudiantes. “toda mediación pedagógica promueve y acompaña el aprendizaje de los estudiantes, se construye el conocimiento y se apropiarse de los saberes” (Gutiérrez y Prieto, 1995:56).

Afirmar que la práctica del acompañamiento del estudiante, en cualquier contexto de la tutoría es una mediación pedagógica que respalda la transformación de estudiante receptos a un estudiante con competencias de autogestogestión de su aprendizaje para el desarrollo de competencias profesionales. En este contexto acorde con Prieto (1999), afirmamos que la mediación pedagógica no solo refiere a la relación entre los recursos y los contenidos, sino por el contrario, se enfoca de manera paralela a procesos de formación integral como es la conversación que potencializa la confianza y la capacidad de relacionarse del estudiante universitario en el contexto laboral.

En este contexto puntualizamos que la acción tutorial deberá propiciar acciones de intervención con el estudiante, que le orienten hacia el dominio de recursos y herramientas propias de sus campos ocupaciones de la profesión que estudian, con esto preparándolos para la transición al mercado laboral.

Existen recursos y servicios de apoyo al estudiante en la Universidad de Guanajuato, que por sí solos, no funcionan de la misma manera, que sí existe la mediación pedagógica de un tutor, así que parte de los cambios a realizar con el fin de lograr un buen proceso de conversación, es el de conformar estrategias conversacionales para aportar desde las necesidades declaradas del estudiante.

Cómo se ha recalcado en muchas ocasiones, la eficiencia terminal y el aumento de la titulación, viene como resultado del proceso educativo de gran manera la práctica docente y las acciones de acompañamiento tutorial propician mejorar el resultado que se han obtenido hasta el momento, por ello, se integra a las funciones sustantivas de los profesores, las acciones de acompañamiento tutorial. Cada institución tiene su propio programa de tutorial y su propio plan de acción tutorial para atender a los estudiantes; los profesores deben aprovechar sus competencias para promover y acompañar la formación integral de los estudiantes. Al respecto existe mucho material de apoyo sobre el tema de la comunicación educativa para mediar procesos



de enseñanza y aprendizaje que permita conocer las pautas necesarias para la concepción de los apoyos didácticos adaptados a la acción tutorial.

A continuación expondremos las estrategias de acompañamiento del estudiante que de forma comprobada han funcionado por años en la educación superior:

- Comunicación asertiva
- Diagnóstico de estilo de aprendizaje
- Entrevista abierta
- Comunicación por medio de TIC'S
- Estrategias de motivación académica
- Retroalimentar las fortalezas y logros de cada uno de los estudiantes

### c) Actos lingüísticos

Los actos lingüísticos se consolidan en el desarrollo del lenguaje que éste describe la realidad. La comunicación en el proceso de tutoría supone una concepción y comprensión de la realidad que vive el estudiante. En este contexto el tutor no debe abrir espacios para suponer o crear juicios que carecen de fundamento.

Desde las aportaciones de Echeverría (2000), la filosofía del lenguaje planteó que cuando hablamos no solamente describimos una realidad existente; también actuamos. El lenguaje es acción. Los actos lingüísticos se refieren a los actos que realizamos al hablar, hay cinco actos lingüísticos fundamentales: Afirmaciones, Declaraciones, Promesas, Peticiones y Ofertas.

Tabla1: Actos Lingüísticos que fundamentan los tipos de conversaciones.

Afirmaciones (Hablar declarativo).

Juicios (Hablar valorativo).

Declaraciones (Hablar Juicios).

Oferta (Hablar promesas).



Conversación de tipo Declaración de Aceptación.

Los juicios expresan una afirmación, es considerar el contenido de la misma, haciendo una diferenciación entre hechos y juicios de valor. Cuidado porque la percepción personal no es un juicio, hay que hacer una marcada distinción entre las aseveraciones que expresan una percepción o emoción. Los juicios de valor se basan en una opinión o percepción personal de lo que estamos diciendo. Una afirmación es siempre dentro de y para una determinada comunidad en un momento histórico dado.

Conversación de tipo Petición.

Como fenómeno lingüístico, el respeto es el juicio de aceptación al otro como ser diferente de mí, legítimo en su forma de ser y autónomo en su capacidad de actuar. Implica la aceptación de la diferencia, de la legitimidad y de la autonomía del otro en nuestra convivencia. Implica, además, la disposición a conceder al otro un espacio de plena y reciproca legitimidad para la prosecución de sus inquietudes.

Conversación de tipo Declaración de Aceptación.

El lenguaje de las afirmaciones es el lenguaje que utilizamos para hablar acerca de lo que sucede: es el lenguaje de los fenómenos o de los hechos. Estas pueden ser verdaderas o falsas. Con las afirmaciones nos comprometemos a dar más información en que caso de que sea necesaria.

Conversación de tipo Promesa.

La declaración nos comprometemos con hacer nuestro comportamiento congruente con lo declarado, que al hacer un juicio, nos comprometemos a que el juicio sea fundado, que al hablar de promesas, peticiones y ofertas, sostenemos que nos comprometemos a la sinceridad de lo que prometemos o vamos a prometer, como a que tenemos la competencia para ejecutar lo prometido.

#### **d) Conversación del tutor – estudiante**



La conversación entre el tutor y el estudiante es una manera de relacionarse y sirve para obtener datos, información y compartir contextos que muestran la diversidad de pensamientos, experiencias, argumentos, genera procesos reflexivos que permiten expresar de manera significativa la situaciones que afectan al estudiante durante sus estudios.

Según Loreto García (2006), la comunicación una experiencia de vida, expresa las características de un facilitador tutor; enfatiza sobre la reflexión de las actitudes y accione como experiencia para mejorar la practica educativa. En un contexto de la intervención del tutor, la conversación es un elemento base para la acción de acompañar al estudiante., los elementos son los siguientes:

- Congruencia de quien habla para encontrarse consigo mismo.
- Estima incondicional de quien escucha en un momento determinado
- Empatía mediante un mensaje en común

En el proceso de la acción tutorial es fundamental fortalecer los objetivos compartidos que busquen como fin favorecer la formación del estudiante. El tutor como responsable de facilitar la conversación, desde el motivo por el cual se realiza el encuentro con el estudiante hasta declarar los acuerdos y compromisos por parte del estudiante.

Se puede establecer una comunicación a través del lenguaje verbal (en un espacio físico o por medio de una Tecnología de la Información y la Comunicación) y lenguaje no verbal (gestos, muecas, etc.), los elementos de una conversación son los siguientes: Emoción, lenguaje, cuerpo.

La conversación de un tutor se debe fundamentar en el principio de orientar al estudiante para aumentar el desempeño académico, se recomienda que en una situación de urgencia por parte del alumno se dialogue de manera informal, pero siempre verificar el punto de vista del estudiante, dado que es la información que aporta elementos para que el tutor oriente al estudiante.

## Metodología



La parte medular del estudio consiste en leer el ítem que hace referencia a ciertas habilidades del tutor y que arrojan datos para la generación de un plan de estrategias para fortalecer la conversación con el estudiante.

### **Método**

La investigación es de tipo exploratorio que responde al objetivo de examinar el tema o problema de investigación, del cual se desea averiguar desde nuevas perspectivas (Hernández, Fernández y Bautista, 2006) Este trabajo obtiene información respecto a la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa con el fin de sugerir postulados con mayor fundamento.

El método exploratorio tiene como base la lógica inductivo – deductivo, que significa articular un esquema elaborado deductivamente de la teoría y contestarlo con los datos que se obtiene en el trabajo de campo, mediante un proceso inductivo.

### **Muestra**

El número de participantes en el estudio, el 10% de la población total de estudiantes de la División de Ciencias Sociales y Humanidades, constituye la muestra representativa de la población de tutores y tutorados de la división de ciencias sociales del campus león. Los sujetos participaron de manera voluntaria en el estudio fueron seleccionados de forma aleatoria y, previa invitación.

### **Objetivo**

Comparar la opinión entre los alumnos referentes a los tipos de conversación con el tutor e identificar la percepción del estudiante sobre el perfil del tutor.

### **Instrumento**

El cuestionario, en su forma metodológica, está configurado por 2 dimensiones correspondiendo la primera a la orientación del estudiante en la conceptualización de las acciones tutoriales: plan de estudios, materias a recusar, servicios al estudiante, áreas de intervención y de manera general todos los elementos que intervienen en la trayectoria académica del estudiante, establecido como documento rector para la práctica



educativa del profesor tutor, como segunda dimensión, identificar las conversaciones entre el estudiante y el tutor.

A continuación, se muestra la matriz de análisis de distribución del número de enunciados por dimensión.

Dimensión	Items
Orientación del estudiante en la conceptualización de las acciones tutoriales.	¿Conoces a tu tutor del semestre pasado? ¿Cuántos tutores has tenido durante tu trayectoria escolar? ¿Cuántas veces te comunicaste con tu tutor(a) durante el semestre pasado? Mi tutor se comunicó de manera respetuosa, utilizó un lenguaje claro y sencillo. ¿Cuáles fueron los motivos por los que te comunicaste con tu tutor(a)? (por ejemplo: por reprobación, enfermedad, trabajo o entre otros).
Identificar las conversaciones entre el estudiante y el tutor.	Mi tutor me asesoró para organizar mi tiempo para estudiar. Mi tutor me indicó el procedimiento a seguir para solucionar problemas académicos (por ejemplo para la inscripción de materias, alta de servicio social, selección de servicio profesional, etc, entre otras, menciona la que corresponda). Menciona el semestre que actualmente cursas. Mi tutor me da confianza. Mi tutor, fomentó la comunicación entre nosotros, mediante: Me explicó las implicaciones de inscribir mis materias acorde a la carga recomendada. Me explicó la importancia de realizar una reflexión sobre mi aprendizaje en las materias cursadas. Me asesoró para organizar mi tiempo para estudiar. Me proporcionó información útil para mi aprendizaje y desempeño profesional. Me orientó para solicitar apoyo en alguna área o servicio de la universidad. En caso de tener algún comentario o sugerencia, ten la confianza de realizarlo.

### Procedimiento

El procedimiento para el tratamiento de la información corresponde al análisis de las respuestas categorizadas en las siguientes dimensiones:

- a) En un primer momento los estudiantes respondieron un instrumento diagnóstico sobre cómo se perciben las competencias conversacionales del tutor.
- b) En un segundo momento hicieron un planteamiento desde su experiencia las estrategias propias para fundamentar estrategias que fortalezcan la comunicación.

### Resultados Encontrados



Se encontraron resultados sobresalientes enfocados a las dimensiones del estudio. Desde el contexto del proceso de enseñanza y aprendizaje encontramos que las tendencias de la innovación educativa alcanzará como fin la actualización del método pedagógico, por lo que resulta coadyuvante las acciones del tutor en el proceso de formación integral del estudiante. El 35% de los participantes declaró no tener una orientación por parte de su tutor, en este contexto el 20% no ha tenido contacto con el tutor, declarando no tener necesidad de contactarle.

El 65% de la población participante afirma que la comunicación con su tutor es buena y tiene un nivel alto de orientación en su estancia en la universidad, la comunicación con su tutor les permite tomar decisiones oportunas en su formación; en este contexto la comunicación es un factor evidente e importante para lograr cualquier tipo de objetivo educativo, por ello, resulta trascendente conocer los tipos de conversaciones que efectúa entre el tutor y el estudiante.

a) Orientación del estudiante en la conceptualización de las acciones tutoriales.

El papel del tutor es el mismo que del profesor: “favorecer que las personas aprendan a pensar y decidir por sí mismas... el tutor tiene dos papeles decisivos: ofrecer retroalimentación para manejar y reforzar las relaciones entre personas; y que los tutores se especialicen en aspectos no curriculares, tales como: Relacionarse con los demás, comunicarse de manera afectiva, funcionar en la compleja sociedad actual para manejar el estrés, ya que se tiene como principio el componente humano” (Cisneros, 2009:13). Se considera que una de las principales responsabilidades de los tutores es ayudar en el aprendizaje de habilidades sociales y de relación interpersonal, así como elevar el aprovechamiento académico, un ámbito donde la conversación tiene un papel crucial en las posibilidades hacer eficiente la formación del estudiante.

b) Identificar las conversaciones entre el estudiante y el tutor.

Cuando falta la comunicación entre el tutor y el estudiante, cuando no se la logra en todas sus posibilidades, no podemos caer en la acusación fácil al tutor o incluso a la institución educativa, refiriendo que el programa de tutoría académica no es eficiente, ni cubre las necesidades de la población estudiantil.



Afirmamos como la actitud del tutor al momento de comunicarse repercute en la aceptación del mensaje por parte del estudiante, quien requiere apoyo en solución de problemas sociales. La comunicación en el proceso de enseñanza y aprendizaje es siempre una delicada acción que integra la riqueza de las circunstancias sociales o personales del quehacer educativo. Por ello la opción de retroalimentación por parte del tutor sobre el desempeño del estudiante no es sencilla dentro del parámetro de la eficiencia terminal, y a la vez exige mucho más que una sencilla entrevista para registro de datos genéricos. Cuando el tutor opta por la retroalimentación, lo hace por un camino hacia la certeza de influir positivamente en el estudiantes, en este contexto se propone retomar los principios de los actos lingüísticos como Afirmaciones, Declaraciones, Promesas, Peticiones y Ofertas.

Motivación y resolución para resolver circunstancias que se presentan al estudiante. Implicación en la calidad.

- Actualización permanente en los servicios y recursos que tiene la institución
- Compromiso con la universidad y con los estudiantes
- Compromiso ético y confidencialidad. Iniciativa y espíritu emprendedor
- Ofrecer y recibir críticas constructivas
- Valoración de la diversidad y multiculturalidad
- Respeto, asertividad, dialogo, escucha, empatía.
- Confianza en los interlocutores
- Comprensión de las dificultades de los estudiantes.
- Sugerente y apertura para el r y apertura y accesibilidad
- Mostrar sensibilidad en las relaciones.
- Responsabilidad, puntualidad
- Sentido positivo ante los problemas, amabilidad, cortesía y flexibilidad.

## CONCLUSIONES

La tutoría es una estrategia educativa que tiene su origen en la mayéutica *socrática*, método que se basa en el diálogo, el arte de preguntar al discípulo para que este encuentre sus propias respuestas. En la última



década en todos los programas del sistema educativo nacional se ha incursionado con la acción tutorial como estrategia remedial para impulsar la eficiencia del proceso formativo.

Estrategias de conversación en el acompañamiento tutorial se fundamenta en el principio de una relación cara a cara, en el contexto de los estudiantes del campus león se abre la posibilidad al uso de las TIC'S como medio para la conversación escrita.

Las acciones que fundamentan el proceso de conversación entre el tutor y el estudiante, es planear el desarrollo y mejora de la formación integral. La conversación con enfoque orientador debe tener como principio la confianza y el respeto. A través de las presentes conclusiones, se expondrán los tipos de argumentos, descripciones, juicios y ofertas presentes en la conversación.

- El tutor y el estudiante trabajan como pares en marco de los siguientes principios:
- Reunión programada y con clara comunicación
- Basados en datos reales y referentes al desempeño del estudiante
- Limitado al comportamiento académico de ambos, utilizando un lenguaje descriptivo
- Los juicios subjetivos deben señalarse y especificar como tales
- Se hace hincapié en las acciones para mejorar el rendimiento académico, no en los factores externos que no son controlables como desempeño del resto de los profesores.

La conversación debe contribuir al logro de los grandes fines y objetivos de la acción tutorial, con fundamento en la orientación educativa, que son: informar, formar, prevenir y ayudar a tomar decisiones. Se le atribuyen así mismo, funciones de soporte académico, que abordan aspectos de la vida universitaria, como planes de estudios, elección de asignaturas, selección de vías de especialización u otros grandes universitarios. El apoyo profesional está relacionado con la preparación y desempeño del campo ocupacional o puesto de trabajo.



## REFERENCIAS

Castillo Mendoza. Daniel Prieto. (199) LA COMUNICACIÓN EN LA EDUCACIÓN. Disponible en <file:///C:/Users/UGTO-0001/Downloads/Lacomunicaci%C3%B3nenlaeducaci%C3%B3n.pdf> Octubre de 1999. Consultado el 21 de julio de 2016.



- Castillo Mendoza. Daniel Prieto. (2006). En torno a la mediación pedagógica. Disponible en <http://www.prietocastillo.com.ar/ensenar-y-aprender#> consultado el 12 08 2016
- Cisneros Hernández, Lidia y Sara Robles Rodríguez. (2009). La e-tutoría en la educación superior. En la educación en ambientes virtuales, desafíos para este siglo. Universidad de Guadalajara. Ediciones de la noche. pp 141.
- García Muriel. Loreto. (2006). La comunicación, una experiencia de vida. Ed. Plaza y Valdez.
- Gutiérrez Pérez Francisco y Daniel Prieto Castillo. (1999). La mediación pedagógica. Ediciones Ciccus, La Crujía, Buenos Aires, 6° edición. 159 pp.
- Hernández Gallardo, Sara Catalina y Antonio Reynoso Lobato. Compiladores (2009). La educación en ambientes virtuales, desafíos para este siglo. Universidad de Guadalajara. Ediciones de la noche.
- Rafael Echeverría. Ontología del Lenguaje. Capítulo 3: los actos lingüísticos básicos disponible en <http://www.mpuga.com/Docencia/Finanzas%20II/Los%20Actos%20Linguisticos%20Basicos.pdf>. Consultado el 1 de agosto 2016.
- Rosas Chávez. Rosa. Et. Al. Coord. (2010). Impacto de la actividad tutorial en la RCO de ANUIES. Una década de trabajo, logros y desafíos. ANUIES. México.

## **ANEXOS 1. Instrumento**



### Proceso de Comunicación con tu Tutor

Las siguientes preguntas tienen el objetivo de identificar el nivel de comunicación y confianza, entre tu y tu tutor. La información se procesa de manera anónima, te pedimos ser honesto en tus respuestas. La información es parte de la prueba piloto para el Diagnóstico sobre el proceso de acción tutorial en la División.

1. ¿Conoces a tu tutor del semestre pasado, menciona la orientación que te proporcionó?
2. ¿Cuántos tutores has tenido durante tu trayectoria escolar?
3. ¿Cuántas veces te comunicaste con tu tutor(a) durante el semestre pasado y sobre cuáles temas trataron?
4. Mi tutor se comunicó de manera respetuosa, utilizó un lenguaje claro y sencillo.
5. ¿Cuáles fueron los motivos por los que te comunicaste con tu tutor(a)? (por ejemplo: por reprobación, enfermedad, trabajo o entre otros).
6. Mi tutor me asesoró para organizar mi tiempo para estudiar. Describe la conversación.