



# FILHA

1

Capetillo Medrano, Carla Beatriz; Palacio Chávez, Angélica Leticia y Ávila Sánchez, Illyian Vladimir. (2020). Habilidades comunicativas de los tutores en la actividad tutorial de la Universidad Autónoma de Zacatecas. *Revista digital FILHA. Julio-diciembre. Número 23. Pp. 1-23.* Publicación semestral. Zacatecas, México: Universidad Autónoma de Zacatecas. Disponible en: [www.filha.com.mx](http://www.filha.com.mx). ISSN: 2594-0449.

Handle: <http://ricaxcan.uaz.edu.mx/jspui/handle/20.500.11845/2062>

## Primera ronda.

Fecha de recepción: 5-febrero-2020. Fecha de aceptación: 27-mayo-2020.

**Carla Beatriz Capetillo Medrano** es mexicana, docente-investigadora de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Zacatecas, México. Doctora en Ciencias de la Educación por la UAdeC. Formadora de docentes e investigadores con experiencia en Comunicación en Educación e Investigación en Educación. Cuenta con Perfil PRODEP. Responsable de la Maestría en Humanidades y Procesos Educativos (2016-2020), UAZ y Líder del Cuerpo Académico UAZ-CA-150. Correo electrónico: [ccapetillo@uaz.edu.mx](mailto:ccapetillo@uaz.edu.mx). Orcid ID: <https://orcid.org/0000-0002-0810-8919>

**Angélica Leticia Palacio Chávez** es mexicana, Psicóloga Orientadora para la educación especial en la Secretaría de Educación de Zacatecas, maestra en Investigaciones Humanísticas y Educativas por la Universidad Autónoma de Zacatecas. Correo electrónico: [lety\\_s01@live.com.mx](mailto:lety_s01@live.com.mx). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-3570-2435>

**Illyian Vladimir Ávila Sánchez** es mexicano, docente investigador de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Zacatecas en la Unidad Académica de Preparatoria. Doctor en Investigación Educativa con amplia experiencia en docencia y tutorías. Correo electrónico: [ilianavila@hotmail.com](mailto:ilianavila@hotmail.com). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2416-745X>

# HABILIDADES COMUNICATIVAS DE LOS TUTORES EN LA ACTIVIDAD TUTORIAL DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ZACATECAS

## Communication skills of tutors, in the tutorial activity of the Universidad Autónoma de Zacatecas

**Resumen:** En este artículo se aborda la tutoría que se presenta en la Universidad Autónoma de Zacatecas. En particular se observaron, enumeraron y compararon las habilidades comunicativas presentes en tutores novatos y expertos. Los objetivos que se plantearon fueron: describir lo que los tutores entienden por habilidades comunicativas, comprender las habilidades comunicativas que los tutores expertos y novatos utilizan en la relación tutor-tutorado y dilucidar el sentido y significado que tienen las habilidades comunicativas del tutor para sus alumnos tutorados. Se retomó el paradigma educomunicativo y dialógico para sustentar el estudio, así como la revisión del concepto de competencia comunicativa. El tipo de investigación fue cualitativa, se utilizó el método etnográfico, la observación participante, entrevistas y se analizaron videograbaciones que permitieron caracterizar las habilidades comunicativas de los docentes tutores y la comunicación dentro de la actividad tutorial. Así mismo, se recuperó la opinión de los tutorados sobre las habilidades de sus docentes tutores. Entre los resultados más importantes se encuentra que los tutores expertos cuentan con más habilidades comunicativas que los novatos. Aunque se observa que, si el tutor novato se interesa por brindar el servicio de tutoría, éste desarrolla las habilidades. La formación en tutorías resultó ser una actividad fundamental para potencializar el desarrollo de la actividad tutorial. En las conclusiones se destaca que los tutores tienen una gran variedad de Habilidades Comunicativas (HC) de las cuales hacen uso durante su práctica tutorial, aunque muchas de ellas no las identifican conscientemente. Finalmente, se detectó que la tutoría tiene una estrecha relación con el Modelo UAZ Siglo XXI ya que se prioriza al alumno y a su aprendizaje, al visualizarlo de manera integral.

**Palabras clave:** Tutoría, posgrados en educación, habilidades comunicativas.

**Abstract:** This article is about tutoring present in Universidad Autónoma de Zacatecas. Communication skills present in novice tutors and expert tutors were observed, enumerated and compared. The objectives were: describe what tutors understand by communication skills, understand communication skills that expert and novice tutors use in the tutor-tutored relationship and elucidate the meaning of tutor's communication skills that they have for their tutored students. Educommunicative and dialogic paradigm were resumed to support the study, as well as the revision of the concept of communicative competence. The type of research was qualitative, ethnographic method was used. Participant observation, interviews and video recordings were analyzed to allowed characterize the communication skills of the tutors and communication within the tutorial activity. Among the most important results is that expert tutors have more communication skills than novices. Although it is observed that if the novice tutor is interested in provide tutoring service, he develops skills. Tutoring training proved to be a fundamental activity to potentiate the development of the tutorial activity. Conclusions highlight that tutors have a wide variety of Communication Skills (CS) which they use during their tutorial practice, although many of them do not identify them consciously. Finally, it was detected that tutoring has a close relationship with the UAZ Model XXI Century since it prioritizes students and their learning.

**Keywords:** Tutoring, graduate education, communication skills.

## Introducción

El papel de la tutoría aún es cuestionado por docentes, estudiantes y personal encargado de tomar decisiones en algunas universidades del país. La tutoría se presenta como una actividad que no requiere gran esfuerzo ni atención y en ella se observan problemáticas diversas. Sin embargo, es evidente que los estudiantes presentan necesidades de un apoyo y acompañamiento durante su trayecto escolar. Por ello, la tutoría se convierte en una de las actividades indispensables para el desarrollo formativo de los estudiantes no sólo a nivel licenciatura, sino también en el posgrado. Por lo tanto, la tutoría, tanto en licenciatura como en el posgrado, contribuye a la formación integral del estudiante, así como también, al proceso de investigación/ intervención que realizan en el mismo.

Cabe mencionar que en la Universidad Autónoma de Zacatecas las tutorías se comienzan a trabajar en el año 2003, sin embargo, es hasta el período 2012- 2016 que se implementan en la Universidad de una forma más organizada y sistemática a través del Programa Institucional de tutorías (PIT) en el que se plantea la acción tutorial como “una herramienta determinante en el seguimiento e intervención para prevenir, guiar y enriquecer el proceso formativo de cada estudiante” (UAZ, 2012, p. 5). Es en este período que surge por primera vez la implementación de las tutorías en los posgrados, particularmente en la Unidad Académica de Docencia Superior, en tres de sus programas de maestría: la Maestría en Humanidades y Procesos Educativos (MHPE), la Maestría en Investigaciones Humanísticas y Educativas (MIHE) y la Maestría en Tecnología Informática y Educativa (MTIE).

La tutoría en cada uno de estos programas presenta características específicas y algunas diferencias. Lo anterior se debe a que dos de ellas son de carácter profesionalizante (MHPE y MTIE) y la MIHE es un posgrado de investigación. Dos de ellos (MIHE y MTIE) actualmente pertenecen al Padrón Nacional de Posgrados de Calidad (PNPC) del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Cabe destacar que los tres programas de maestría antes mencionados tienen modalidades diferentes: la MIHE es escolarizada; la MHPE, semiescolarizada, y la MTIE, en línea. Por lo que en los primeros programas la tutoría que se brinda es más personalizada y en la última es por lo general, en línea. La mayoría de las veces se da de manera individual personalizada, pero en ocasiones también se brinda en pequeños grupos de 2 a 4 tutorados, según lo considere el tutor. Recientemente, se acaba de abrir una Maestría en Educación y Desarrollo Profesional Docente (MEDPD), en la que también reconocen a la tutoría como parte fundamental de la formación del estudiante.

El Programa Institucional de tutorías (PIT) pretende favorecer el desempeño escolar e incrementar los índices de eficiencia terminal y de titulación de los estudiantes a través del acompañamiento, supervisión y orientación por parte de un profesor tutor, quien coadyuva con la identificación de problemas de diversa índole como: factores sociales, académicos, familiares, psicológicos o de autoaprendizaje, estrategias de estudio que el alumno utiliza, trayectoria personal y escolar, para con ello dar una

atención oportuna y pertinente (UAZ, 2014). Aquí es necesario mencionar que en la Unidad Académica de Docencia Superior (UADS) se retoma el Modelo de los 8 Roles de la Tutoría planteado por De la Cruz, García y Abreu (2006) en el que la tutoría en posgrado se centra principalmente en un eje que es la investigación/intervención y la profesionalización, sin descuidar la función del tutor como patrocinador, socializador, apoyo psicosocial, consejería académica, docente y de entrenamiento o *coaching*.

El dominio sólido del campo de conocimiento, así como la formación conceptual y teórica en los estudios de posgrado son indispensables, y los tutores son corresponsables de lograr que sus alumnos no sólo sean capaces de obtener datos en el proceso de investigación, sino que posean un profundo dominio teórico y conceptual (De la Cruz, Díaz-Barriga y Abreu, 2010, p. 83).

4

Así mismo, Vergara y Calderón (2016) mencionan que la tutoría de tesis es “un proceso clave en la formación de estudiantes de posgrados y en la construcción de conocimiento de investigación” (p. 21) además, “es un proceso medular en la formación para la investigación y no un aspecto lateral o anexo a ella” (p. 21). En algunos posgrados el director de tesis es también nombrado como tutor. En otros, se nombra un comité tutorial compuesto por dos o tres docentes que fungen como tutores de tesis, tomando en cuenta que la tutoría en posgrado se centra en la investigación-intervención y profesionalización de los estudiantes.

Pese a los avances que se tienen en cuanto al proceso de tutorías, aún se vislumbran problemáticas tales como: una parte considerable de la población escolar y de profesores, desconoce la importancia y su uso adecuado. Otra es que los docentes por la multiplicidad de tareas, no tienen o no se dan el tiempo para dedicarle al alumno. Otra más, es la que tiene que ver con los perfiles docentes, ya que no cualquier docente cubre el perfil de tutor, ni cumple con las características o cualidades que debe tener para llevar a cabo esta actividad. Se añade a lo anterior que un 60% de los tutores de la UADS no está formado en tutorías y un 40% confunde los términos entre asesorías, dirección de tesis, mentorías, supervisión y tutorías.

Otra problemática está relacionada con las habilidades comunicativas del tutor y tutorado, ya que el proceso de comunicación interpersonal, no siempre es eficaz, ni eficiente. En ocasiones el tutor no sabe descifrar el mensaje no verbal que el alumno expresa, o no tiene las suficientes herramientas para detectar las carencias en el discurso explícito de éste. Por parte de ambos, hay situaciones en las que existen pocas habilidades que permiten una comunicación adecuada que contribuya al proceso tutorial. Muy de la mano a la comunicación, se encontró la relación interpersonal, donde la falta de confianza de los alumnos hacia su tutor asignado, va a desembocar a una deficiente relación (los alumnos no expresan verbalmente

las problemáticas que presentan en un momento específico en cualquiera de los aspectos de su vida) y que afecta en su adecuado desempeño académico.

Una de las investigaciones realizadas por un grupo de docentes en la Universidad de Alicante (España) concluyó que a pesar de existir metodologías y recursos comunicativos que se pueden aprender y trabajar previamente, cada tutor-orientador cuenta con condiciones personales, difíciles de cambiar que afectan la relación personal (Álvarez, Pareja y Vila, 2013). La comunicación no adecuada entre los actores del proceso suele terminar en la pérdida del objetivo primordial de las tutorías.

En consecuencia con las problemáticas mencionadas anteriormente, se plantearon las siguientes preguntas de investigación: ¿qué entienden los tutores por habilidades comunicativas?, ¿cuáles son las habilidades comunicativas que utilizan los tutores expertos y los tutores novatos? y ¿qué sentido y significado tienen las habilidades comunicativas del tutor para los tutorados en la UAZ? y los objetivos que guiaron este estudio fueron: a) Describir lo que los tutores entienden por habilidades comunicativas, b) Comprender las habilidades comunicativas que los tutores expertos y novatos utilizan en la relación tutor-tutorado, c) Dilucidar el sentido y significado que tienen las habilidades comunicativas del tutor para sus alumnos tutorados.

## Método

En este artículo se aborda un estudio de tipo cualitativo, que utiliza el método etnográfico, la entrevista, la observación participante y las videograbaciones, para analizar las habilidades comunicativas con las que cuentan los tutores novatos y expertos. Además, se rescata el discurso de los tutorados sobre las habilidades comunicativas más importantes que ellos consideran, deben tener los tutores. Se analiza únicamente lo que corresponde a una relación interpersonal y presencial en la acción tutorial.

Como se mencionó en el párrafo anterior, este estudio tuvo un enfoque cualitativo puesto que intentó rescatar los significados y sentidos que la tutoría (como herramienta educativa) tiene para los docentes tutores y para los alumnos tutorados, saber lo que los docentes tutores comprometidos con esta labor conocen y utilizan como habilidades comunicativas dentro de la relación interpersonal de tutoría que se da frente a frente. La etnografía como método, brindó la pauta, ya que se analiza una pequeña porción de personas en este caso 4 docentes voluntarios y sus respectivos tutorados para el análisis cualitativo de esos significados y habilidades que ellos conocen y consideran se deben tener al momento de ejercer la tutoría presencial. La muestra retomada es una muestra de participantes voluntarios que acceden a colaborar en el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La etnografía brinda la pauta para estudiar a las culturas o una parte de ellas, dentro de la cultura educativa encontramos una parte muy importante para la Universidad Autónoma de Zacatecas, el proceso de tutoría y sus actores que pertenecen a la cultura UAZ. El presente estudio toma como bases algunos significados y actitudes de esta parte de la universidad que es todo un organismo estructurado dentro de la misma institución. Parte de la existencia de un coordinador de tutorías, el cual tiene a su cargo el consejo de tutores (formado por un representante de tutorías por cada unidad académica de licenciatura y posgrado de la UAZ), el responsable de tutorías de cada unidad académica o programa académico, los tutores existentes en cada uno de estos programas y los alumnos tutorados en cada Unidad Académica.

Todos ellos son un entramado de interacciones, actitudes, simbolismos, prácticas, significados, pertenencia, complicidad y a través del diseño etnográfico se busca describir, interpretar, analizar "...el significado de las cosas para las personas estudiadas" (Álvarez, 2004, p. 76). En este caso específico se estudia a los docentes tutores y a los tutorados de la Universidad para ver el sentido y significado que para ellos tiene la tutoría y a la vez, qué relación tiene este significado con el uso ya en la práctica tutorial de habilidades comunicativas, prioritariamente de los tutores hacia los tutorados.

Las herramientas investigativas utilizadas son la observación participante, mediante la cual se detectaron algunas habilidades comunicativas de los docentes tutores en las reuniones mensuales de consejo de tutores, así como el valor y significado que le brindan al proceso tutorial (para tal fin se video grabaron varias sesiones durante un período de 12 meses); las entrevistas semiestructuradas para conocer de viva voz de tutores y alumnos lo que ellos consideran habilidades comunicativas y cuáles son con las que se cree deben tener (con audio grabaciones); finalmente, para triangular dicha información se llevaron a cabo estudios de caso, para lo cual se realizó el análisis de video grabaciones de una sesión de tutoría de cada uno de los cuatro docentes con sus respectivos tutorados, con el fin de visualizar cuáles son las habilidades comunicativas que presentan los tutores ya en la práctica.

Los docentes voluntarios para esta investigación fueron catalogados como tutores expertos y tutores novatos de acuerdo a la experiencia y trayectoria en años que tienen como tutores formales, independientemente de su formación profesional, ya que si bien se habla del perfil del docente-tutor, en la presente investigación es relevante conocer la relación y comunicación que se da en la práctica tutorial independientemente de la formación profesional con la que cuenta cada tutor.

La observación participante de esta investigación fue dentro de las reuniones del Consejo de Tutores de la UAZ, las cuales se llevaron a cabo mensualmente y se realizaron durante los primeros miércoles de cada mes. Las sesiones tuvieron como premisas informar, orientar y brindar apoyo a los coordinadores tutores en relación a cualquier problemática en el proceso tutorial que se presentara en las unidades académicas, además, como organismo colegiado, tomaron acuerdos de la aplicación del PIT en cada área académica de la UAZ. La reunión estuvo conformada por: palabras de bienvenida por parte de la Coordinación Académica,

lectura de la sesión de trabajo anterior, lectura del orden del día, desarrollo de la sesión con asuntos específicos y finalmente, asuntos generales. Estas reuniones fueron mensuales y se realizaron durante aproximadamente una hora y media por las tardes, donde todos los asistentes o consejeros firmaron asistencia.

Las sesiones se grabaron y se pidió el consentimiento de la Coordinadora Académica y de los tutores. Dentro de los asuntos generales de la primera sesión, se les explicó a los coordinadores tutores, el motivo de la presencia y participación de las investigadoras, así como de las videograbaciones que se harían cada mes. Los docentes tutores aceptaron por mayoría, puesto que no existió ninguna objeción; se continuó cada mes con las grabaciones durante dos años. Debido a varias cuestiones (prioritariamente períodos vacacionales o recesos escolares) cuatro meses no fueron grabados: julio, diciembre, enero y marzo.

Las grabaciones se analizaron, así como notas recogidas de la observación participante para detectar el significado que tiene la tutoría para los docentes tutores (a su vez coordinadores de tutorías) y visualizar algunas de las habilidades comunicativas con las que cuentan, otro de los objetivos de esta participación fue obtener una muestra significativa para el estudio, la cual se recogió en 2 sesiones intermedias al período mencionado. Cuando ya existía cierta adaptación de este consejo tutorial al observador y a la cámara, se pidió que voluntariamente se anotaran para ser objeto de una entrevista individual con respecto a la propia práctica de la tutoría y a otros aspectos que inciden en ella.

Se recabaron varios voluntarios, de los cuales, no todos entraron como estudio de caso, debido a que se realizaron las entrevistas, pero algunos de ellos dejaron de fungir como coordinadores tutores y no se pudo obtener tampoco la grabación de la sesión tutorial con sus tutorados. Finalmente, quedaron sólo 4 docentes tutores para la muestra y los estudios de caso.

De los 4 docentes que aceptaron la entrevista, se seleccionaron también a sus alumnos con el fin de contrastar la entrevista del tutor y su tutorado y analizar cuáles habilidades comunicativas se observan en uno y otro. Las entrevistas a tutores y tutorados fueron audio-grabadas con el consentimiento de ellos. Las audio-grabaciones de los docentes fueron llevadas a cabo en las siguientes fechas: abril, mayo y junio. Los alumnos fueron audio-grabados en junio. Se utilizó una guía de entrevista para tutores y tutorados. Los lugares para la realización de la entrevista fueron muy variados: salones de clase, bibliotecas, sala de la casa de cultura, un parque, y en su mayoría cubículos de docentes.

Se obtuvieron 4 videos, el primero corresponde a un tutor experto (V1), el segundo es de una tutora novata (V2), el tercero es un tutor novato (V3), finalmente el cuarto es de un tutor experto (V4). La finalidad es visualizar lo que los docentes tutores conocen como habilidades comunicativas y cuáles utilizan dentro de la tutoría, además del significado que para ellos tiene como tutores, la tutoría.

## Resultados

Los docentes tutores se expresan de manera contundente, satisfactoria (gratificante emocionalmente) y convencidos de los logros que se pueden dar con esta herramienta y lo sustentan con sus experiencias y anécdotas. Se encontró que los tutores, que están comprometidos con la labor tutorial, le dan un sentido y significado de ayuda a los estudiantes para aprender a aprender, un acompañamiento para mejorar el rendimiento de los alumnos y se enfocan a mencionar lo académico, pero no dejan de lado algunos otros aspectos que afectan al alumno como persona y, por tanto, como estudiante. Uno de los tutores (novatos) comenta acerca de la tutoría:

Es un acompañamiento académico del alumno en el cual se le va apoyar en cuestiones del proceso enseñanza-aprendizaje, principalmente para dar metodologías de apoyo y, además, revisar qué factores externos al ámbito escolar lo están afectando, es decir, es una asesoría en el camino y ser una guía. Uno no le va a resolver el problema, pero cuando menos puede orientar al muchacho (Novato 1).

A su vez, los 4 docentes tutores de los casos analizados coinciden en que la tutoría incide en reducir los índices de deserción y reprobación, y a elevar los índices de titulación. Están convencidos de que les sirve a los alumnos para un buen aprovechamiento escolar. Se considera que los tutores son comprometidos y creen en la tutoría (no sólo porque lo expresan), se corrobora con un indicador observado que es su asistencia a la reunión mensual de tutores y el interés por estar informados, aunque no puedan asistir a ella.

Para los alumnos tutorados de los 4 estudios, la tutoría es apoyo académico o personal, avance en la solución de problemas para una mejor formación profesional, para terminar con éxito su tesis. Un dato importante a rescatar es que los alumnos consideran que la tutoría les sirve académicamente para que no haya deserción, pero comentan también que ayuda en los aspectos emocionales. Los alumnos entrevistados expresan cuestiones como experiencias en las que les ha servido la tutoría, las cuales tienen que ver con consejos que les dieron sus tutores, motivación para algunas cuestiones académicas, la apertura que les brindan para que ellos hablen y puedan expresar sus dudas e inquietudes, y en ello van por buen camino, "el profesor debe ser empático, cercano, dialogante, promover la autonomía, la formación integral, el fortalecimiento de la identidad y autoestima, etc." (ANUIES, 2010, p. 88).

Uno de los tutorados comenta en su experiencia tutorial, que le gustó una sesión de tutoría, en la que, a través de la comunicación verbal, el tutor le brindó motivación para obtener una mejor calificación en una materia muy difícil:

Yo era muy conformista con las calificaciones...y como toda la gente dice: ya con que saques 8...y él me dijo, se me hizo muy bueno que me dijera: bueno el 8, no es la calificación máxima; es el 10 ¿o no puedes sacarla, o nada más porque los compañeros te lo dicen?... y me dio mucha autoestima para sacar mejor calificación (Tutorado 2).

Existen coincidencias en cuanto a qué es un apoyo académico y qué es una ayuda y guía para aquellas cuestiones externas a lo académico, que puedan afectar el desempeño de los alumnos, pero hay disidencias, puesto que los tutores no se ven como papás, ni paño de lágrimas de los alumnos y en ocasiones los alumnos sí los ven como un apoyo emocional.

Pasemos ahora al análisis de los significados y conocimientos que los docentes tutores tienen de las habilidades comunicativas y del uso que hacen de ellas, ya sean tutores expertos o novatos. Además de las habilidades comunicativas que sus tutorados ven en ellos.

Los docentes tutores no tienen una definición exacta de lo que son las habilidades comunicativas (HC), la mayoría de ellos creen que las habilidades comunicativas son también las que en este estudio se manejan como habilidades interpersonales (HI), como lo son: la confianza que le brinda el tutor o que se genera entre ambos, el respeto que se tiene por la otra persona y sus ideas y la empatía para comprender y tratar de entender al otro de una manera objetiva. Se agregan otras más que mencionaron los tutores en las entrevistas, como son: la paciencia para escuchar, observar, indagar y comprender al otro y sencillez en el trato.

Algunas que se agregan porque los alumnos mencionan que sus tutores las tienen, son: amabilidad y ser amigable.

Estas HI pueden contener o coexistir con las HC. Para el análisis de las habilidades comunicativas de los docentes-tutores que se observaron en la grabación de sesión con sus tutorados, se hizo en un primer momento un análisis general, en el cual entraron también las HI tomadas indistintamente, pero después se clasificaron en un segundo análisis en las categorías correctas (Tabla 1).

Para visualizar las HC de los docentes tutores expertos y los docentes tutores novatos se elaboró un cuadro que nos muestra cuáles fueron observadas en cada uno.

**Tabla 1. Cuadro comparativo de habilidades comunicativas en tutores novatos y expertos.**

HABILIDADES	NOVATOS		EXPERTOS	
	1(V2)	2(V3)	1(V1)	2(V4)
<b>VERBALES/ORALES</b>				
1. Cuestionamiento directo.	1. X	X	1. X	X
2. Respuestas asertivas (efectivas).	2. X	X	2. X	X
3. Retroalimentación verbal.	3. X	X	3. O	X*
4. Reforzamiento de discurso (explicación verbal)	4. O	X	4. O	X
5. Clarificar mensajes	5. O	O	5. O	X
6. Uso de un léxico variado.	6. X	X**	6. X	O
7. Búsqueda de la retroalimentación verbal del otro.	7. O	O	7. X	O
8. Coherencia y precisión en el lenguaje.	8. O	X	8. X	X
9. Naturalidad al hablar.	9. X	X	9. X	X
10. Fluidez al hablar	10. X	X	10. X	X
11. Uso de bromas no ofensivas.	11. O	O	11. X	X
12. Persuadir y/o tranquilizar al otro.	12. O	O	12. O	O
<b>NO VERBALES</b>				
13. Escucha atenta (con los sentidos)	13. X	O	13. X	X
14. Postura de escucha (movimientos y gestos que denotan interés).	14. X	X	14. X	X
15. Uso de la mirada y el contacto visual.	15. X	X	15. X	X
16. Reforzamiento de discurso (Explicación con ademanes/uso de quinésica o mediante un lenguaje escrito o gráfico).	16. O	X	16. O	X
17. Uso de pausas (cortas y algunas largas para la reflexión propia y del otro).	17. O	X	17. X	X
18. Cesión de turnos al hablar.	18. X	X	18. O	X
19. Ritmo, tono y velocidad adecuados al hablar.	19. X	X	19. X	X
20. Postura corporal horizontal.	20. O	O	20. X	X
21. Manejo de la proxémica.	21. O	O	21. X	X
22. Sonrisa continua.	22. O	O	22. X	X

METACOMUNICATIVAS				
23. Armonía entre palabras y actitudes (corporales, gestos).	23. X	X	23. O	X
24. Promover la comunicación horizontal.	24. O	X	24. X	X
25. Uso del análisis y síntesis en la comunicación verbal.	25. X	X	25. X	O
26. Uso de un guion o base escrito/gráfico.	26. X	X	26. X	X
27. Recuperación de datos de la otra persona (verbales o escritos/previo o durante el proceso comunicativo).	27. X	X	27. X	X
28. Centrar la atención en lo que se está comunicando (puntos básicos del tema o situación).	28. X	X	28. X	O
29. Uso adecuado del tiempo (para comunicar lo que se tiene planeado para la sesión).	29. X	X	29. X	X

**Notas:** Los números marcados con X son las HC con las que cuenta el tutor y los espacios con O demuestran que carece de ella o que no se presentó en esa sesión grabada. Dentro de los tutores novatos el 1, se refiere a tutor 1 y V2 es referente al video 2; el número 2 se refiere al tutor novato 2 y V3 hace referencia al video 3. Dentro de los tutores expertos el número 1 se refiere al tutor 1 y V1 hace referencia al video 1; el número 2 significa el tutor experto 2 y V4 es el video 4.

\*A través de ejemplos verbales de experiencias propias.

\*\*Debido al tema que se trabaja ya que es parte de la formación del tutor y conoce gran variedad de conceptos. (Formación académica).

Fuente: Elaboración con base al análisis de video grabaciones.

Los tutores expertos tienen una ligera ventaja en cuanto a la totalidad de HC que presentan, las de los tutores novatos oscilan entre 17 y 21, de los tutores expertos los rangos son 23 y 24; de las 29 HC especificadas en este estudio. Otro rasgo notable es que las HC que existen casi en su totalidad en todos los tutores sin diferenciar expertos y novatos, son las metacomunicativas (en su totalidad son 7). Las que se observa que tienen en menor medida, de acuerdo a la totalidad que se señala (12) son las verbales, las de los tutores novatos oscilan entre 6 y 8; y de los expertos están en 9. La única HC que no se observó en ninguna de las 4 grabaciones fue: persuadir y/o tranquilizar al otro.

En la habilidad de manejo de la proxémica (no verbal), se puede observar que los tutores novatos se sientan frente a los tutorados, mirándolos de frente y los expertos

a un costado, mirándose de frente. Al respecto, una tutora comenta que tiene cierta resistencia a la proximidad con sus alumnas porque aprendió que demasiada cercanía se puede prestar a malinterpretaciones, por eso ella considera debe haber mesura en ese sentido, señaló que evita abrazos o saludos efusivos. Es válido tener distancia con los alumnos, pero la cercanía de confianza y comunicación, ayuda a que los alumnos se sienten más satisfechos y motivados en su trayecto educativo.

Las habilidades comunicativas que los tutorados perciben en sus tutores son las que a continuación se muestran, pero que finalmente son habilidades interpersonales y no habilidades comunicativas:

**Tabla 2. Habilidades que los alumnos observan en sus tutores.**

NOVATOS		EXPERTOS	
1 (V2)	2 (V3)	1 (V1)	2 (V4)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Respeto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paciencia</li> <li>• Comprensión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Jovialidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Amigable</li> </ul>

**Nota:** V1, V2, V3 y V4 tienen correspondencia con los 4 videos grabados porque hacen en este cuadro alusión al tutor de cada video. **Fuente:** Elaboración con datos de las entrevistas audio grabadas.

Un alumno entrevistado comenta que la confianza es una habilidad que los tutores deben de tener y se refiere a que los tutores sean capaces de generar un clima empático, para que ellos puedan platicar sus dudas y problemáticas. Por lo tanto, es difícil hablar de las habilidades comunicativas que los alumnos detectan en sus tutores, ya que ellos sólo ven las habilidades interpersonales, que son las que les permiten llevar una buena relación con su tutor (respectivamente).

Con respecto a la existencia de una relación entre el modelo educativo UAZ Siglo XXI y la forma de llevar a cabo la tutoría, los tutores comentan que sí existen coincidencias, al respecto se muestra textualmente lo que opinan:

Confío que es la adecuada, los estudiantes cada día tienen acceso a mayor cantidad de información. Conforme transcurre el tiempo aumenta la producción de conocimientos; eso es imposible que un estudiante lo aprenda, consecuentemente hay que ayudarlo, hay que ayudarlo y eso es lo que está haciendo ahorita la UAZ Siglo XXI, ubicarse en la realidad, además los estudiantes... cada día permanecen más tiempo en el núcleo familiar... (Experto 1).

Una docente nos brinda una idea muy clara de lo que considera como vínculo de coincidencia de “ser” de la tutoría y la educación a lograr por la UAZ:

Yo pienso que este programa institucional de tutorías, el PIT, surge del Modelo Académico UAZ Siglo XXI, en el modelo académico se dieron los lineamientos de qué tipo de educación queremos para los estudiantes, queremos una educación integral y humanista, aparte obviamente de la parte académica y disciplinar, entonces la tutoría es, desde mi punto de vista, la opción para que realmente suceda... (Experto 2).

13

Existe una correspondencia de los lineamientos y el propósito primordial de la tutoría con lo que actualmente la UAZ pretende para sus estudiantes, se ajusta en esta institución, pero la idea es que se cumpla cual debe ser, para que esa correspondencia también se dé en la práctica tutorial. En las reuniones de consejo de tutores se habla de ese “deber ser”, mas, sin embargo, en ocasiones la práctica de todos los docentes tutores de la UAZ no se encamina a esta correspondencia. Un tutor experto comenta de la relación que se da y dice que “en el discurso puede ser que sí, en los hechos no” (Experto 2) puesto que no se realiza.

Dentro de la relación comunicativa de tutor-tutorado, en algunos casos, no existe el uso de las habilidades comunicativas e interpersonales puesto que ni siquiera se lleva a cabo, es decir, tutor y tutorado visualizan la tutoría como un mero trámite y se concreta sólo en verse y firmar los documentos que sirven como evidencia de la tutoría. Al respecto, un alumno ajeno a los cuatro casos del estudio, que también estuvo en tutoría, al preguntarle cuáles eran las dificultades comunicativas que se le presentaron, dice que la dificultad es que no hay una comunicación más personalizada:

El hecho de no tener una comunicación más, pues más propia ¿no? de muchas semanas sin ver a tu tutor y no saber dónde anda, dónde encontrarlo... sus horarios, de tal manera que te lo puedas encontrar más accesible, yo creo que esa es la principal dificultad (Tutorado 3).

Las principales actitudes que mencionaron los tutores y tutorados que dificultan la comunicación en la tutoría y la realización de la misma, son las siguientes: a) los tutores mencionan que son la asistencia a las sesiones, la falta de paciencia, el poco tiempo para realizarla, la dificultad para contactar con los alumnos y el no tener tiempo. b) Los tutorados señalan que las dificultades tienen relación con los horarios para programar las sesiones y la disposición de ambos.

Cabe mencionar que estas dificultades se pueden reducir con el uso de herramientas comunicativas, como es el caso del uso del internet, para comunicarse a través del correo electrónico o de redes sociales como: *Facebook*, el uso de dispositivos móviles y redes sociales como *WhatsApp*. Otra dificultad que no es mencionada en las entrevistas, pero que por comentarios de algunos tutores antes de las entrevistas y por la dificultad que se tuvo de los lugares para grabar los videos y la realización de las entrevistas, son los espacios, es decir la falta de ellos para que se lleve específicamente la tutoría, la cuestión de infraestructura.

## Discusión

Existe una diversidad de paradigmas y modelos de la comunicación desde diversas corrientes y distintos enfoques de la comunicación masiva o interpersonal. En particular, en lo que concierne a las tutorías se retoma un enfoque comunicativo-educativo. Se parte de la categoría de “educación” acuñada por de Oliveira (2010) y que da cuenta de un ámbito de estudio en el que se reflexiona sobre el vínculo conceptual, científico-disciplinario en la relación de los términos comunicación y educación/educación y comunicación con el propósito de intervenir los procesos educativos en, desde y con la comunicación (Mirabal, 2014), aspectos indispensables para una transformación en el ámbito educativo transmoderno.

Se parte de articular los conceptos: cognición y comunicación no sólo como bases del pensamiento complejo, sino como el binomio epistemológico fundamental para afrontar cualquier proyecto educocomunicativo actual (Mirabal, 2014; Aguado, 2003). Pensar e investigar sobre la relación educación/comunicación “permite construir consensos, pero también los desacuerdos, no la unanimidad, sino la diversidad respetuosa y mutuamente comprensiva, la acción social que articula proyectos y sujetos, estructuras y prácticas, que produce y desarrolla una nueva ecología cognitiva y comunicativa” (Fuentes, 2004, p.39).

La educación y la comunicación son “los mecanismos sociales por los que se genera y reproduce constantemente la cultura, sistema de sistemas de significación y valoración convencionalmente adoptados para interpretar la vida en todas sus dimensiones” (Fuentes, 2004, pp.28-31). Esta simbiosis entre comunicación y educación, entre educación y comunicación, lleva a considerar la emergencia de problematizar ambas nociones desde dos principios epistemológicos: *transdiscursividad* y *transdisciplinariedad* (Aparici, 2010).

Según Sierra (2000) educación y comunicación dan cuenta de un mismo y único proceso de coparticipación, de coproducción, de coentendimiento y comunión. Lo que trae por consecuencia un nuevo enfoque en el que la calidad de la educación, no se da por el cambio de programas, reglamentos, técnicas, materiales didácticos, herramientas, entre otros aspectos, sino por la relación entre los agentes participantes con una comunicación significativa.

Mirabal (2014) propone modelizar un proyecto social de comunicación y educación (educomunicación), "... fortalecer las condiciones de posibilidad de la emergencia de una sociedad-mundo compuesta por ciudadanos protagonistas, consciente y críticamente comprometidos en la construcción de una civilización planetaria" (Morin, 2013, citado en Mirabal, 2014, p.122). Por otra parte, respecto del proceso de adquisición de habilidades desde la familia, Bourdieu (1979) en González y Torres (1981) nos muestra que todas las habilidades y en sí todo un capital cultural está dado por la educación familiar y la educación escolar, recalca en la importancia de la educación familiar como primera institución que es la que va a marcar significativamente a los individuos puesto que sus efectos estarán de manifiesto durante toda la vida. Ello muestra que no sólo la competencia comunicativa, sino todas las competencias tienen una base familiar, hereditaria y se refuerzan, incrementan o adquieren en una educación formal que es parte de nuestra cultura.

Aunque parece fácil hablar de una competencia comunicativa, no lo es del todo, ya que, si bien nos comunicamos, lo hacemos de la manera que consideramos correcta o incluso ni siquiera nos damos cuenta cómo es nuestra comunicación, no tenemos las suficientes habilidades metalingüísticas que menciona Owens (2006) para contemplar el éxito de nuestra comunicación, pero cabe decir, que todo tipo de comunicación se puede mejorar y se pueden desarrollar habilidades/destrezas para ello.

Una competencia va ligada a los conocimientos, se necesitan ambos componentes para poder lograr objetivos en la vida cotidiana y en diversos contextos, lugares y situaciones, por ello la educación basada en competencias es en la actualidad el centro de la educación básica y de cualquier nivel de educación en general. Se busca reforzar a los alumnos por medio de las competencias y prepararlos para la vida. Martínez-Rider (2010) mencionó que el enfoque por competencias recoge, hoy día, las aspiraciones de un currículo y una pedagogía innovadores, perfilándose como una nueva etapa en la evolución histórica de los modelos de enseñanza-aprendizaje, aunque al 2019 la apreciación de este enfoque va perdiendo vigencia.

Dentro de la comunicación entre tutor y tutorado se revisan aspectos como: el lenguaje, los códigos paralingüísticos, los no lingüísticos y las habilidades metalingüísticas (Owens, 2006). De igual manera hay herramientas que sirven para la comunicación en la educación (no menos importantes), pero aquí, sólo se tratarán los aspectos mencionados. Otro de los aspectos que se retoman es el lenguaje que es una parte imprescindible de la comunicación y es complejo llegar a dominarlo, para conseguir esta destreza en el grado más óptimo se considera que no se alcanza con la vida misma (Reyzábal, 2001), a la par nos encontramos con la comunicación no verbal y todos aquellos aspectos no lingüísticos de la comunicación, los cuales son muy importantes al lado de los lingüísticos.

El modelo dialógico de comunicación señala que "el objetivo y finalidad de esos intercambios de información no puede ser otro que el de compartir y no sólo comprender, unas ideas, pensamientos o sentimientos" (Cuadrado y Fernández, 2011, p. 43). De ahí que la interacción de tutor-tutorado, no sólo es un intercambio

de ideas que se quieran expresar; tienen que comprenderse y generar un clima que les permita compartir inquietudes, dudas, experiencias, vivencias, expectativas, etc. Hablar de interpersonalidad es contemplar la relación entre “sujetos”, una cuestión de relación comunicativa entre seres que piensan, sienten y son capaces de compartir a través del lenguaje verbal y no verbal, es hablar también de una relación interpersonal e intersubjetiva. Esta definición pareciera ser simplista, pero no lo es. Alrededor de la comunicación interpersonal existe una diversidad de análisis y puntos de vista, pero a su vez coinciden en elementos como lo es la comunicación, relación interpersonal e intersubjetividad.

Es de notar que la subjetividad es un factor importante que influye en la interacción de las personas y por tanto marca pautas para la relación y comunicación dentro de los sujetos y no es la excepción para las relaciones docente/tutor-alumno. Igualmente, sin dejar de lado las subjetividades (por el contrario, conjuntamente) encontramos otros factores que tienen que ver con la relación entre sujetos inmersos en la educación y rescatamos algunos que se consideran valiosos, como lo es el caso de algunas “habilidades interpersonales” (Fernández y Dahnke, 1986, p. 34), las cuales van a servir en el proceso comunicativo.

Aunque esas habilidades son diferentes de las habilidades comunicativas, y son como aquellas actitudes que de primer momento parecen inherentes a la persona, parte de su forma particular de ser (personalidad), ambas, sin embargo, pueden modificarse o perfeccionarse. El docente-tutor debe tener algunas de estas habilidades, o la mayoría, para lograr una buena interacción con sus tutorados ya sea tutoría grupal o individualizada.

Longás y Mollá (2007) mencionan algunas de ellas y son: amabilidad, paciencia, comprensión, sentido del humor, equidad y diálogo. Aunado a ello se reconoce la importancia de la empatía, el respeto y la confianza que se genere y que no se deben confundir con habilidades comunicativas. No nos relacionamos con otros de la misma manera y son muy diversas las situaciones que vivimos. Cuando las personas adquieren la confianza se pueden utilizar más habilidades comunicativas entre ellos, esas habilidades que van a permitir conocer acerca del otro y no sólo predecir o interpretar lo que piensa o siente. Además, se puede compartir sin problema un poco de información más personal o privada, no olvidemos que no es un proceso fácil ya que entre muchas otras cosas están ahí latentes las subjetividades, personalidad, características propias de cada individuo.

Correspondiente a tutoría, nos menciona Müller (2011) la necesidad de tomar en cuenta algunos aspectos inherentes a la persona del tutor con respecto a estos aspectos subjetivos y personales:

Cada profesor tutor, recibe a sus consultantes o alumnos sin olvidar que, a su vez, como ser humano, ‘lleva puesta’ su propia historia de aprendizajes y conflictos más o menos

conocidos y resueltos, su propia formación, sus fantasías, miedos, idealizaciones, sus contextos y experiencias de vida (Müller, 2011, p. 189).

Dentro de esta relación tutor-tutorado existen cosas en común que van a mantener ese vínculo: una de ellas es que compartan significados que son importantes para ambos (Cuadrado y Fernández, 2011), otra es la relación educativa que tienen en común por pertenecer a una misma institución y de ahí derivan otros aspectos compartidos dependiendo en cada caso específico por ejemplo: el perfil docente que pudiera ser similar al que el alumno está intentando lograr, materias en común, similares líneas de investigación, en cuanto a la cuestión académica, pero pueden coincidir también en gustos personales o ideales, así como en formas de actuar.

Las relaciones se mantienen de mutuo acuerdo y no se deben forzar, por ello, la importancia de tener como tutor ciertas habilidades que le permitan el logro de una adecuada relación de confianza y procesos comunicativos efectivos con sus tutorados:

Para mantener una adecuada relación con el estudiante, es importante que el tutor esté dotado de habilidades para efectuar las entrevistas tanto de nivel personal como grupal. Asimismo, deberá estar entrenado para escuchar a los estudiantes y extraer la información que le sea útil para las acciones de tutoría que emprenda. Ello implica que el tutor mantenga un equilibrio entre la relación afectiva y cognoscitiva que le permita delimitar adecuadamente el proceso de la tutoría (López, 2006, p. 58-59).

El uso del término habilidades comunicativas y la clasificación e identificación de las mismas, no se da con frecuencia, aunque existe la inquietud por conocerlas y describirlas. Algunos autores hablan de capacidades o destrezas, por lo que se retoman algunas de ellas para hacer una clasificación propia de las que se consideran habilidades. Para ello se partirá del hecho de la comunicación y la definición de la que se considera, derivan las habilidades: la competencia comunicativa.

De acuerdo a algunos autores la competencia comunicativa tiene que ver con un tipo de competencia verbal o lingüística y es necesaria la existencia del lenguaje, como es el caso de Reyzábal (2001), que hace mucho énfasis en la competencia oral; aunque pone como en un segundo plano a los componentes no verbales, pero ambos tienen igual importancia para la eficacia de la comunicación. Para Dore (1986) citado en Owens (2006) la competencia comunicativa tiene que ver con la eficacia del mensaje de la persona que está hablando y el logro del éxito comunicativo.

Finalmente, otras de las definiciones de competencia comunicativa nos la brindan los autores Lomas, Osoro y Tusón (1997, p. 39) esta definición evoca varios

aspectos, uno de ellos el de la eficacia para comunicarse dentro de un contexto determinado, así como ciertas normas que la rigen debido a su carácter sociocultural:

El concepto de competencia comunicativa se refiere tanto a la competencia lingüística (en el sentido chomskiano) como a la competencia pragmática: el componente *sociolingüístico*, que nos permite reconocer un contexto situacional determinado, distinguirlo de otros y, por lo tanto, seleccionar las normas apropiadas de comportamiento comunicativo, la variedad o variedades lingüísticas adecuadas, etc.; el componente discursivo, que nos permite construir enunciados coherentes en cooperación con el interlocutor, el componente estratégico, gracias al cual somos capaces de reparar los posibles conflictos comunicativos e incrementar la eficacia de la interacción (Lomas, Osoro, y Tusón, 1997, p. 39).

Así pues, rescata tres diferentes componentes que debe contener la competencia: socio-lingüístico, discursivo y estratégico. Como podemos observar en todas las definiciones existen variables significativas, como la eficacia de la comunicación de la persona que está transmitiendo un mensaje, los componentes que permiten se logre esa eficacia. Aquí se agrega a estos componentes las habilidades comunicativas que permiten al hablante o al que se comunica, lograr esa eficacia que se puede producir dentro de la competencia comunicativa.

Para otros autores es muy usado el término competencias comunicativas para dar cuenta de que se habla de habilidades, destrezas o estrategias comunicativas, de acuerdo a los fines de este estudio se retoman como aspectos diferenciados. Dentro de la competencia comunicativa y para su mismo desarrollo, tenemos las habilidades comunicativas que son aquellas que nos permiten la comunicación cara a cara y que pueden ser de índole verbal, corporal o metacomunicativas. A su vez, dentro de la competencia comunicativa, y a la par de las habilidades, podemos encontrar estrategias y herramientas comunicativas que también van aportar a una competencia comunicativa y que pueden incluso usarse en la comunicación a distancia, aparte de la presencial.

Se hace, por tanto, un análisis sólo de las habilidades encontradas en textos de diversos autores que tienen significativas aportaciones a la comunicación en general y a través de algunos cuadros se desarrolla la manera en que pueden ser clasificadas para dar claridad al presente estudio.

A continuación, se resumen las habilidades comunicativas que se retoman en el presente estudio:

**Tabla 3: Clasificación de habilidades comunicativas.**

Verbales	No verbales	Metacomunicativas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionamiento directo.</li> <li>• Respuestas asertivas (efectivas).</li> <li>• Retroalimentación verbal.</li> <li>• Reforzamiento de discurso (explicación verbal).</li> <li>• Clarificar mensajes.</li> <li>• Uso de un léxico variado.</li> <li>• Búsqueda de la retroalimentación verbal del otro.</li> <li>• Coherencia y precisión en el lenguaje.</li> <li>• Naturalidad al hablar.</li> <li>• Fluidez al hablar.</li> <li>• Uso de bromas no ofensivas.</li> <li>• Persuadir y/o tranquilizar al otro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha atenta (con los sentidos).</li> <li>• Postura de escucha (movimientos y gestos que denotan interés).</li> <li>• Uso de la mirada y el contacto visual.</li> <li>• Reforzamiento de discurso (Explicación con ademanes/uso de kinésica o mediante un lenguaje escrito o gráfico).</li> <li>• Uso de pausas (cortas y algunas largas para la reflexión propia y del otro).</li> <li>• Cesión de turnos al hablar.</li> <li>• Ritmo, tono y velocidad al hablar.</li> <li>• Postura corporal horizontal.</li> <li>• Manejo de la proxémica.</li> <li>• Sonrisa continua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armonía entre palabras y actitudes (corporales, gestos).</li> <li>• Promover la comunicación horizontal.</li> <li>• Uso del análisis y síntesis en la comunicación verbal.</li> <li>• Uso de un guion o base escrito/gráfico.</li> <li>• Recuperación de datos de la otra persona (verbales o escritos/previo o durante el proceso comunicativo).</li> <li>• Centrar la atención en lo que se está comunicando (puntos básicos del tema o situación).</li> <li>• Uso adecuado del tiempo (para comunicar lo que se tiene planeado).</li> </ul>

**Fuente:** Adaptada de Reyzábal (2001), Owens (2006), Susana Varona en Longás y Mollá (2007) y de los autores Lomas, Osoro, y Tusón (1997).

Como se observa, dentro de la comunicación es indispensable la expresión corporal, los gestos, las miradas, las posturas, todo ello que dice en ocasiones más de lo que verbalmente se puede expresar. Para que la comunicación sea más efectiva debe existir una coherencia entre lo que decimos y lo que expresamos. Es por ello que la comunicación se vuelve tan compleja porque entran varios elementos en juego, se trata de un proceso de interacción de personalidades y a la vez entre aspectos comunicativos como lo son:

- Los componentes lingüísticos o verbales.
- Componentes no verbales (dentro de ellos entra lo paralingüístico y metalingüístico).

Estos dos grandes aspectos se retoman como componentes ya que existen infinidad de autores que hablan acerca de estos términos, pero los manejan como: elementos, códigos y otros como habilidades, dependiendo como cada uno de ellos lo trabaja.

Por otra parte, cabe destacar que en este estudio no se profundizó en el concepto de competencia, pero sí se describe y enumera un acervo de habilidades comunicativas utilizadas por los tutores expertos y novatos, además se hace una comparación entre ellos.

## Consideraciones finales

Los docentes tutores de la Universidad Autónoma de Zacatecas comprometidos con la tutoría, presentan una amplia variedad de habilidades comunicativas (HC), que conscientemente no verbalizan, por desconocer su nombre o no ubicarlas como tal. Los tutores expertos a su vez presentan un poco más HC que los tutores novatos, ello puede deberse a la experiencia y a la formación que tienen como tutores, pero debe considerarse que los tutores novatos no están por debajo de alcanzar algunas otras HC.

El uso de estas habilidades en las sesiones de tutoría, sirve para que se dé una comunicación más eficaz con sus tutorados y ello propicie que existan otras habilidades que se consideran son interpersonales. Éstas, a su vez, son básicas para que la tutoría rinda frutos y tenga incidencia positiva en: aprovechamiento escolar, eficiencia terminal, titulación y a su vez, disminuya la reprobación y deserción en las instituciones educativas. Algunos de ellos conocen las HC, pero no las nombran como en la clasificación que se presentó en este estudio. Consideran que dichas habilidades son algunas inherentes a la persona, pero también pueden adquirirse o desarrollarse con experiencia y capacitación.

Tutores y tutorados conocen lo que es la tutoría y le dan un valor y significado importante, pero desconocen conceptualmente las habilidades comunicativas, por lo tanto, en su gran mayoría las confunden con habilidades de personalidad. Las habilidades interpersonales (HI) coexisten y son necesarias al igual que las habilidades comunicativas (HC) ya que nos brindan la pauta para tener una mejor competencia comunicativa dentro de la acción tutorial, éstas son: el respeto que se brinda en ambas direcciones, la promoción de la confianza entre ambos, paciencia

y empatía por parte del tutor, sin dejar de lado una actitud positiva de ambos, ser cortés y amable.

Es un tanto contradictorio encontrar en las experiencias de los alumnos, que ven a los tutores como padres por diversas situaciones; en el caso comunicativo, tienen la oportunidad de contar sus problemáticas a una persona cercana, estar seguros de que no sólo serán escuchados, sino que tendrán un apoyo o una guía y ellos mismos solucionen de la manera más adecuada esas dificultades. Lo contradictorio radica en que muchos de los tutores que no están dispuestos a tener esta función, dicen no ser niños ni papás de los alumnos, por tanto, no quieren ningún nexo que no sea el estrictamente académico con sus tutorados o no quieren alumnos para tuturar.

Para concluir, los docentes tutores identifican habilidades comunicativas (HC) que debe tener un tutor, pero mencionan algunas habilidades interpersonales y las consideran como HC, en menor medida que los alumnos. A su vez, los tutores tienen una gran variedad de HC de las cuales hacen uso durante su práctica tutorial, aunque muchas de ellas no las identifican conscientemente y quizá sea porque no las conceptualizan. Los tutores novatos tienen menor cantidad de HC que los tutores expertos, pero no es una gran diferencia, están a poco de lograr otras HC y HI, puesto que son tutores comprometidos que valoran y le apuestan a la tutoría como herramienta educativa. Finalmente, la tutoría tiene una estrecha relación con el Modelo UAZ Siglo XXI ya que se prioriza al alumno y a su aprendizaje, al visualizarlo de manera integral.

## Referencias bibliográficas

Aguado, J. M. (2003). *Comunicación y cognición. Bases epistemológicas de la complejidad*. España: Comunicación social, ediciones y publicaciones.

Álvarez- Gayou, J. L. (2004). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y Metodología*. México: Paidós Educador.

Álvarez Teruel, J.; Pareja Salinas, J. M.; Vila, R.; Sabroso Cetina, A.; López Padrón, A. y Ramírez Riquelme, F. J. (2013). La comunicación y la acción tutorial. Competencias y herramientas de comunicación. Ponencia presentada en *XI Jornadas de Redes de Investigación en Docencia Universitaria*. (E. Universidad de Alicante, Ed.) Recuperado de <http://web.ua.es/es/ice/jornadas-redes/documentos/2013-posters/335098.pdf>

ANUIES (2010). *Sistemas de Acompañamiento en el Nivel Medio Superior: Modelo para su construcción*. México: ANUIES.

Aparici, R. (Coord.) (2010). *Educomunicación: más allá del 2.0*. Barcelona: Gedisa.

Cuadrado Gordillo, I., y Fernández Antelo, I. (2011). *La comunicación eficaz con los alumnos*. Madrid, Wolters Kluwer.

De la Cruz, G., Díaz-Barriga, F. y Abreu, L. F. (2010). La labor tutorial en los estudios de posgrado. Rúbricas para guiar su desempeño y evaluación. *Perfiles Educativos*, vol. XXXII, núm. 130, pp. 83-102.

De la Cruz, G., García, T., Abreu, L.F. (octubre-diciembre 2006). Modelo integrador de la tutoría. De la dirección de tesis a la sociedad del conocimiento. *Revista Mexicana de la Investigación Educativa, RMIE*. Vol.11, núm.31, pp.1363-1388. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/140/14003112.pdf>

Fernández Collado, C., y Dahnke, G. L. (1986). *Comunicación Humana. Ciencia social*. México: McGraw Hill.

Fuentes, R. (2004). Modelos y prácticas de educación y comunicación: una perspectiva sociocultural. *Revista colombiana de educación* (46) (primer semestre), pp. 26- 39.

González, G., y Torres, C. (1981). *Sociología de la educación. Corrientes contemporáneas*. México: Centro de Estudios Educativos.

Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Lomas, C., Osoro, A., y Tusón, A. (1997). *Ciencias del Lenguaje, competencia comunicativa y enseñanza de la lengua*. Barcelona: Paidós.

Longás Mayayo, J., y Mollá Trill, N. (. (2007). *La escuela orientadora. La acción tutorial desde una perspectiva institucional*. España, Madrid: NARCEA.

López López, D. G. (2006). Tutoría, modalidad para los docentes del CBTIS No.8. *Tesis que para obtener el título de Licenciado en trabajo social presenta*, 121. Hidalgo, Pachuca de Soto, México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.

Martínez-Rider, R. M. (2010). *Formación y mercado de trabajo de los bibliotecarios y documentalistas en México. Proyecto curricular para la Universidad Autónoma de San Luis Potosí*. (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.

Mirabal Martínez, J.A. (2014). *Competencias y destrezas comunicativas en la planificación docente de la formación universitaria latinoamericana: Estudio de caso*. (Tesis doctoral) Universidad Complutense de Madrid. España.

Morin, E., Ciurana, E. R. y Motta, R. D. (2013). *Educación en la Era planetaria*. España: Editorial Gedisa.

Müller, M. (2011). *Docentes tutores. Orientación educativa y tutoría*. (9a. Edición ed.). Buenos Aires, Argentina: Bonum.

Oliveira, I. de (2010). Caminos de la Educomunicación: utopías, confrontaciones, reconocimientos. En R. Aparici (coord.), *Educomunicación: más allá del 2.0*. (pp. 129-150). Barcelona: Gedisa.

Owens, R. (2006). *Desarrollo del lenguaje*. Madrid: PEARSON, Prentice Hall.

Reyzábal, M. V. (2001). *La comunicación oral y su didáctica*. Madrid: La Muralla.

Sierra, F. (2000). *Introducción a la teoría de la comunicación educativa*. España: Editorial MAD.

UAZ. (2012). *Manual de Procedimientos (Guía para la función del tutor)*. Zacatecas: Universidad Autónoma de Zacatecas.

UAZ. (2014). Manual de procedimientos del Programa Institucional de Tutorías. México, Zacatecas: UAZ.

Vergara, M. y Calderón, R. Coord. (2016). *Procesos de formación y asesoría en programas de posgrado en Latinoamérica*. México: UdeG.