

**PROGRAMA DE SUPERACIÓN PARA MEJORAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EN LA LABOR TUTORAL DE LOS PROFESORES / TUTORES**  
***UPGRADING PROGRAM TO IMPROVE THE COMMUNICATION PROCESS IN THE TUTORIAL WORK OF PORFESSORS AND TUTORS***

**Autores:** Bernaldo Martín Bustamante

Jorge Luis Nápoles Trujillo

**Institución:** Filial Universitaria Municipal del Municipio Majagua

**Correo electrónico:** [bernaldo@unica.cu](mailto:bernaldo@unica.cu)

**RESUMEN**

El trabajo que se presenta se deriva de una investigación encaminada a dar respuesta a las necesidades de los tutores en su gestión en centros de Educación Superior, específicamente al proceso de comunicación que en esta se desarrolla, esta se puso en práctica en las carreras de Ingeniería en Procesos Agroindustriales y Licenciatura en Contabilidad y Finanzas en la Filial Universitaria del Municipio Majagua, ofrece como aporte un programa de superación, el cual se desarrolla en los espacios concebidos para el trabajo metodológico y la superación de los profesores, este está dirigido intencionalmente a dar solución al problema fundamental, o sea las relaciones comunicativas en el proceso de tutoría, el que es logrado satisfactoriamente transformando el modo de actuación de los tutores, así como de los tutelados en sus respuestas al proceso, son estas las razones que motivan su socialización mediante esta vía, con la intención de contribuir a mejorar este importante proceso en la formación de los estudiantes. Para medir su impacto, se utilizaron encuestas y entrevistas a tutores y tutelados, así como la técnica de grupo de discusión. La puesta en práctica del programa permitió arribar a cuatro importantes conclusiones que se describen en el texto del trabajo.

**Palabras clave:** Tutoría, Comunicación, Comunicación Educativa.

## ABSTRACT

The work presented is derived from the author's investigation aimed at solving the needs of tutors and professors in the development of the tutorial process in Higher Education centers, specifically in the communication process developed in the above-mentioned process. This experience was carried out in the careers of Agro-Industrial Processes and Bachelor's in Accountancy and Finances in the university municipality branch in Majagua. An upgrading program is provided as the main contribution, which is developed taking advantage of the areas devoted to the methodological work and the teachers' upgrading. It is intentionally aimed at solving the main problem, this being the communication relationships in the tutorial process which is achieved satisfactorily, transforming substantially the performance of tutors in their role, as well as the tutored students in their response to the process. These are the reasons that motivate us to implement it socially with the humble intention of improving this important process in the formation of students. To measure the reached impact, surveys, interviews to students and teachers and the group discussion technique were used. The implementation of the program allowed reaching the following conclusions. Tutorship demands a holistic conception, in which the human condition is the ethic base in its development and it is a continued permanent process manifested in a socio cultural environment where authors and participants share their commitment and responsibilities with the integrated formation of the students as the goal; for this reason it is indispensable to prepare tutors and professors to exercise it with compromise and effectiveness, taking into account tutorship as a communication process.

**Keywords:** Tutorship, Communication, Educative Communication.

## INTRODUCCIÓN

Entre las transformaciones llevadas a cabo como parte de la revolución cultural en Cuba, se incluye el proceso de universalización de la enseñanza universitaria, la que dio lugar a la aparición de las sedes universitarias municipales (hoy Filiales), materializándose así el concepto de universalización de la Educación Superior el que admite el amplio acceso de toda la sociedad a este nivel de enseñanza, conformando las matrículas de estas en una masa heterogénea de jóvenes.

Lo anterior demanda un profesor nuevo, que debe desarrollar una atención más personalizada para poder dar respuesta a las diversas necesidades educativas de un estudiantado más diverso. De ahí la necesidad de introducir una nueva figura en el proceso formativo: el profesor tutor.

Existen diferentes prácticas e interpretaciones acerca de la tutoría en educación, sin embargo los propios objetivos que fundamentan la formación del profesional en la modalidad semipresencial, hacen que se conciba la tutoría como un proceso de transformación y desarrollo educativo centrado en el autoaprendizaje, que se concreta mediante la atención personalizada y sistemática a un estudiante o a un grupo muy reducido para que sean capaces de dominar los recursos de su formación, se apropien de un sistema de saberes y valores que determinen la posición vital activa y creativa en su desempeño profesional, personal y social.

Teniendo en cuenta lo anterior, puede decirse que el proceso de tutoría transcurre en un constante intercambio. De ahí que la comunicación juegue un papel fundamental para que se logren los objetivos de esta actividad formativa, por lo que la preparación de sus gestores se hace imprescindible, especialmente en instrumentos de trabajo que les capaciten para establecer un adecuado vínculo con sus estudiantes.

La práctica educativa en este modelo pedagógico evidencia que no todos los profesores están preparados para establecer esos vínculos comunicativos con los estudiantes, manifestándose en una pobre motivación e interés en el proceso que se desarrolla, en la insuficiente atención que se brinda a los estudiantes en su formación, especialmente a aquellos que alcanzan bajos resultados o que no participan en las actividades extensionistas sistemáticamente, algunos de los estudiantes y profesores no reconocen la necesidad de una comunicación constante, muy pocos logran que esta sea asertiva y empática, por lo que no todos los estudiantes se sienten seguros para plantear sus problemas a los tutores, dando muestra de que el clima de intercambio y comunicación es limitado.

El trabajo que se presenta aspira a motivar esta preparación con la socialización de un programa de postgrado que incentive a los profesores tutores para el proceso de tutoría y más que incentivarlos, los capacite en las habilidades de la comunicación para enfrentarla, teniendo en cuenta que la educación exige las competencias de la comunicación, debido a que sin la comunicación es imposible alcanzarla, por lo que

la relación comunicación y educación son convergentes. «La educación es la función esencial de la escuela, cuya base la constituye la comunicación», (González Rey, 1989:8) A través de la comunicación se brinda la enseñanza y a su vez se ejerce una influencia educativa sobre el escolar en un medio participativo.

«La comunicación ha de contar con un alto grado de empatía para que alcance sus niveles más altos en el proceso docente educativo», (Cortese, 2004).

«El diálogo, es una relación horizontal de A con B, nace de una matriz crítica y genera criticidad. Cuando los dos polos del diálogo se ligan así, con amor, con esperanza, con fe el uno con el otro, se hacen críticos en la búsqueda común de algo. Solo ahí hay comunicación. Solo el diálogo comunica», (Freire, 1969).

La problemática descrita exige la superación de los profesores como una necesidad perentoria, constituyendo el proceso comunicativo una necesidad vital.

En cuanto a las competencias comunicativas a alcanzar por el tutor que le permitan un correcto desempeño de su rol y reflejar una consecuente actitud empática, que les facilite ejecutar su actividad a partir de situarse en la posición del estudiante, muchos autores tanto nacionales como internacionales, de una u otra forma han profundizado en la utilización de estas en el proceso de tutoría, dentro de estos, se han destacado: Herrera, (2007); Baudrit, (1999); Collazo, (2006); Reyes, (2005); Domenech, (1999); Cortese, (2004); Sobrado y otros (2005); Sobrado y Ocampo, (2000); García, (1990); Valdivia, (1998); Menchen, (1999); Ortiz, (1996); Kaplún, (1984); Freire, (1985); Fernández, (1995) y Fuentes (1999; 2000, 2001), entre otros. Los autores en su investigación parten de la hipótesis de que si se aplica una estrategia de superación que resuelva la contradicción entre la necesidad de perfeccionar el proceso de tutoría y las insuficiencias en la preparación de los tutores, entonces se mejoraría el proceso de comunicación en la labor tutorial de los profesores.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La utilización de una bibliografía actualizada y con efectividad probada en la actividad comunicacional, permitió determinar los principales contenidos a desarrollar con el profesorado tutor para asegurar el cumplimiento del objetivo planteado, además del intercambio con expertos en el tema.

Para corroborar la problemática y su solución se utilizaron los métodos: estudio de documentos, la encuesta y la técnica de grupo de discusión.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Programa de superación desarrollado que formó parte de la estrategia prevista, el que se puso en práctica aprovechando las posibilidades que brinda el trabajo metodológico y la superación de los profesores que se planifica en sus planes individuales.

- ❖ Programa de Superación para los profesores tutores
- ❖ Total de horas: 36
- ❖ Horas Presenciales: 16
- ❖ Horas no Presenciales: 20
- ❖ Formas de Enseñanza: Clase Encuentro

### ❖ Fundamentación

La comunicación en la tutoría exige un sólido reforzamiento a partir de la implantación del modelo Pedagógico Semipresencial, debido a que el proceso tutorial adquiere una nueva dimensión en el marco de la gestión de formación del profesional, que demanda de un actuar más personalizado del tutor con cada estudiante.

A pesar de los esfuerzos realizados por los diferentes niveles con vistas a la preparación de los docentes para desempeñarse como tutores, estos aún no cuentan con la suficiente preparación para establecer una relación comunicativa pertinente que les permita influir positivamente en el proceso de orientación al estudiante.

Teniendo en cuenta lo planteado se expresa como problema: Necesidad de capacitar a los profesores tutores en los componentes de la comunicación para mejorar su desempeño en la formación de los profesionales a través del proceso de tutoría.

- ❖ Objeto: El proceso de tutoría en la formación de los profesionales.

❖ **Objetivo General:** Mejorar la preparación de los profesores/ tutores, en el proceso de comunicación en la tutoría.

❖ **Contenidos**

Invariante de conocimientos

Proceso de tutoría.

Proceso de comunicación.

❖ **Sistema de Conocimientos**

Antecedentes de la tutoría y la comunicación en esta, sus características. La comunicación verbal y la no verbal, su importancia en el trabajo tutorial. La comunicación en la formación de la personalidad. La comunicación empática, La buena escucha como rasgo de la comunicación. Los mecanismos de la comunicación. Importancia del diagnóstico y la caracterización para una buena comunicación. Estilos en la comunicación. La comunicación asertiva. La comunicación y la orientación educativa. La evaluación de las transformaciones en el estudiante a partir de un adecuado proceso comunicativo. Importancia de la superación del tutor en los referentes de la comunicación.

❖ **Invariante de habilidad**

Interpretar la importancia de la comunicación en el proceso tutorial.

❖ **Sistema de habilidades**

- Valorar los antecedentes de la comunicación en la tutoría.
- Caracterizar los elementos componentes del proceso comunicativo.
- Definir las funciones de la comunicación en el proceso de tutoría.
- Valorar la importancia de la comunicación verbal y no verbal en el proceso comunicativo en la tutoría.
- Evaluar las transformaciones en los estudiantes.
- Valorar el papel de las estrategias de aprendizaje a partir del empleo de los recursos de la comunicación educativa.

- Analizar la importancia de la preparación del tutor en los referentes de la comunicación como elementos imprescindibles para alcanzar los resultados planteados al tutor como principal gestor del proceso docente educativo.

Sistema de valores: Responsabilidad, honestidad, sensibilidad humana.

Plan Temático y distribución por horas.

<b>Temas</b>	<b>C E</b>	<b>NP</b>	<b>Total</b>
<b>Tema I:</b> Antecedentes de la comunicación en la tutoría, sus características.	4	4	8
<b>Tema II:</b> La comunicación en la formación de la personalidad.	4	6	10
<b>Tema III:</b> Importancia del diagnóstico y la caracterización para una buena comunicación.	6	6	12
<b>Tema IV:</b> La evaluación de las transformaciones en el estudiante, a partir de un adecuado proceso comunicativo.	2	4	6
<b>TOTAL</b>	16	20	36

Tema I: Antecedentes de la comunicación en el proceso de tutoría.

Objetivo: Analizar los antecedentes históricos y teórico-metodológico que sustentan la comunicación en el proceso de tutoría en la universidad cubana, para promover una mejor comprensión de la necesidad de su instrumentación en el proceso tutorial.

Sistema de conocimientos

Antecedentes de la comunicación en la tutoría, sus características. La comunicación verbal y la no verbal, su importancia en el trabajo tutorial.

Sistema de habilidades

Valorar los antecedentes de la comunicación en la tutoría.

Valorar la importancia de la comunicación verbal y no verbal en el proceso comunicativo en la tutoría.

Analizar la importancia de la preparación del tutor en los referentes de la comunicación.

Sistema de valores: Responsabilidad, Solidaridad.

Tema II: La comunicación en la formación de la personalidad.

Objetivo: Explicar la dirección que ha experimentado el proceso comunicativo en la tutoría para la formación de la personalidad en la universidad cubana, así como el uso de sus posibilidades.

Sistema de conocimientos

La comunicación en la formación de la personalidad. La comunicación empática. La buena escucha como rasgo de la comunicación. Los mecanismos de la comunicación.

Sistema de habilidades

Definir las funciones de la comunicación en el proceso de tutoría.

Caracterizar los elementos componentes del proceso comunicativo.

Sistema de valores: Responsabilidad, solidaridad.

Tema III: Importancia del diagnóstico y la caracterización para una buena comunicación. Estilos en la comunicación. La comunicación asertiva. La comunicación y su relación con la orientación educativa.

Objetivo: Analizar la importancia del diagnóstico y la caracterización en el logro de la efectividad del proceso comunicativo en la tutoría como estandarte que permite alcanzar una adecuada y sustentable orientación educativa.

Sistema de conocimientos

Importancia del diagnóstico y la caracterización para una buena comunicación. Estilos en la comunicación. La comunicación asertiva. La comunicación y su relación con la orientación educativa.

Sistema de habilidades

Aplicar los estilos de comunicación más adecuados en las diferentes situaciones.

Sistema de valores: Responsabilidad, honestidad, solidaridad.

Tema IV: La evaluación de las transformaciones en el estudiante, a partir de un adecuado proceso comunicativo. Importancia de la superación del tutor en los referentes de la comunicación.

Objetivo: Explicar la importancia de la utilización de los recursos comunicativos en la evaluación de las transformaciones alcanzadas por los educandos en el proceso formativo, lo que implica la necesidad de la superación constante del profesor tutor.

### Sistema de Conocimientos

La evaluación de las transformaciones en el estudiante, a partir de un adecuado proceso comunicativo. Importancia de la superación del tutor en los referentes de la comunicación.

### Sistema de habilidades

Evaluar las transformaciones en los estudiantes.

Valorar el papel de las estrategias de aprendizaje a partir del empleo de los recursos de la comunicación educativa.

Analizar la importancia de la preparación del tutor en los referentes de la comunicación.

Sistema de valores: Responsabilidad, honestidad, solidaridad.

### Indicaciones Metodológicas

El desarrollo del curso seguirá la metodología de la clase encuentro, método este que convoca a la realización de actividades independientes por los cursitas. En el primer encuentro se explicará las formas en que se desarrollará el curso en todos los aspectos, utilizando métodos que conlleven a la motivación constante de los participante para que se conviertan en entes activos en la apropiación de los conocimientos que se aspiran en los objetivos, de manera que los docentes puedan familiarizarse con estos recursos para su posterior uso. Se ofrecerá la bibliografía más adecuada para el mismo en los diferentes contenidos que encierra, lo que permitirá preparar a los tutores en la comprensión de la modalidad semipresencial no solo para su desempeño como estudiantes del postgrado sino además para su práctica profesional como tutores. Serán utilizados métodos participativos así como diferentes técnicas de estudio, de manera que los docentes puedan entrenarse en su uso para luego trabajarlas con los estudiantes. En cada contenido se analizarán los modos de actuación a seguir por el profesor tutor para su aplicación. En el momento de la sistematización de los contenidos se desarrollarán talleres (fundamentalmente en el trabajo metodológico) con el empleo de los métodos problémicos, potenciando el trabajo en equipos. Se emplearán como medios auxiliares el pizarrón, literatura impresa, pancartas y computadoras.

Sistema de evaluación: Se trabajarán los eslabones de la evaluación en todos los momentos del curso, se realizarán evaluaciones frecuentes (resúmenes,

exposiciones por equipos, discusiones colectivas) en el marco de los talleres y seminarios para la sistematización. Se orientará un trabajo final a realizar y discutir por equipos.

Con el desarrollo del programa se contribuyó a mejorar el proceso de tutoría, lo que quedó reflejado en:

- ❖ Una mayor disposición hacia el proceso de tutoría por tutores y tutelados.
- ❖ Que tanto tutores como tutelados consideran la tutoría como actividad muy necesaria en el proceso de formación de los profesionales.
- ❖ Los tutores coinciden en que para el proceso de tutoría, el de comunicación se convierte en herramienta esencial.
- ❖ Se han fortalecido las motivaciones sobre el proceso tutorial y vigorizado las actitudes, las habilidades comunicativas y la ejemplaridad del tutor, lo que se expresa en un desarrollo más pertinente del proceso tutorial.
- ❖ La planificación y ejecución de los interencuentros tutorales se realiza con sistematicidad.
- ❖ Se promueve un mayor intercambio entre todos los involucrados en el proceso, mediante una comunicación fluida, empática y asertiva, que facilita la retroalimentación constante.
- ❖ Se materializa una apropiada comprensión de los tutores sobre la actuación de los estudiantes y aparejado a ello, se fortalece su visión de la responsabilidad que asume en la formación de estos.

## CONCLUSIONES

La tutoría tiene como propósito integrar las influencias educativas que se ejercen sobre el estudiante para contribuir a su transformación y desarrollo, potenciando el autoaprendizaje. La tutoría exige una concepción holística, donde la condición humana sea la base ética de su desarrollo, que en esencia es un proceso continuo y permanente que se manifiesta en un entorno sociocultural donde artífices y partícipes comparten compromiso y responsabilidades, teniendo como objetivo la formación integral del estudiantado. Que en la formación de los profesores se manifiestan serias limitaciones en la concepción y ejecución del proceso de tutoría, específicamente en la calidad de la comunicación que se establece entre los elementos fundamentales del mismo, mostrando carencias en la preparación de los

profesionales para garantizar una adecuada relación estudiante-tutor y demás fuerzas educativas actuantes. Para contribuir a mejorar el proceso de tutoría se puso en práctica el programa de superación, apoyado en los componentes: trabajo metodológico y la superación, con un carácter holístico, consciente, dialéctico e integrador, dirigido esencialmente al mejoramiento del proceso de comunicación del tutor. Los resultados de la implementación práctica del programa, permitió concretar un mejoramiento sustancial en el accionar del profesor-tutor, poniéndose de manifiesto en un desempeño más pertinente en el proceso, el que ha fortalecido el intercambio comunicativo en la gestión formativo a través de la tutoría.

### **BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA**

- CÁPIRO, C. R.: *Propuesta teórica de una Tecnología de Educación Avanzada para contribuir al desarrollo de una actuación comunicativa dialógica en profesores de la Enseñanza Media*, Tesis para optar por el Grado de Master en Educación Avanzada, Ciudad de La Habana, Cuba, 1997.
- CÁPIRO, C.R.: *Algunos aspectos de la comunicación y sus relaciones con la personalidad. Fundamentos Didácticos de la Educación Superior Cubana*, Ed. Félix Varela, 2009.
- CORTESE: *Comunicación Empática*. Disponible en <http://www.gestiopolis.comcanal2>. Visitado el 26 de mayo de 2010.
- DOMENECH, C.: *La Comunicación Educativa. ¿Le corresponde solo al maestro?*, La Habana, Ed. Pueblo y Educación, 1999.
- FERNÁNDEZ, A.M.: *La comunicación extraverbal. En Comunicación Educativa*, Ed. Pueblo y Educación, La Habana, 1995.
- FREIRE, P.: *Dialogicidad y diálogo. En Diálogo en interacción en el proceso pedagógico*, Ediciones El Caballito, México, D.F., 1985.
- FUENTES, H.: *La Educación Superior como proceso social*, Centro de Estudios de la Educación Superior Manuel F. Gran, Universidad de Oriente, Santiago de Cuba 2001.
- GONZÁLEZ, F.: *La comunicación educativa: su importancia en el desarrollo integral de la personalidad*, Ed. Pueblo y Educación, Ciudad de la Habana, Cuba, 1989.
- KAPLÚN, M.: *El comunicador popular*, CIESPAL, Ecuador, 1984.

MORENO, R. Y ORTIZ, M.: *Historia de la Comunicación Audiovisual*, 1a. ed. M Rey C, 2005.

REY, C.: *Modelo Pedagógico para la formación no verbal de Competencias Comunicativas de los Docentes*, Tesis en Opción el Título Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas, 2005.