

## **INTERVENCIONES POSIBLES DESDE ALGUNOS DISPOSITIVOS EN TUTORIA UNIVERSITARIA : LAS ENTREVISTAS TELEFONICAS Y LA TUTORIA EN AULA**

Lic.Tello, Mónica ; Tutores Estudiantiles: Pomar Palomeque, E.; Reyes, S. ; Diaz R.; Luna N. Leguizamon Aramayo, E.y Vallejos, I.

Universidad Nacional de Salta – Facultad de Ciencias Naturales – CAPENAT  
(Centro de Apoyo Pedagógico Didáctico de la Facultad de Cs. Naturales)

### Introducción

La Facultad de Ciencias Naturales de la Universidad Nacional de Salta , cuenta con un servicio desde el 2010 dedicado a la orientación universitaria, cuyas siglas, CAPENAT, significan: Centro de Apoyo Pedagógico y Didáctico de la Fac. de Cs. Naturales. A partir de entonces se orientó la tarea hacia algunas de las múltiples demandas de la Facultad, en particular, abordar el complejo proceso del ingreso universitario y además la permanencia y el egreso universitario. Mediante las Becas de Formación (Becas del programa Bicentenario) El Servicio conto con la presencia de ocho tutores estudiantiles desde 2012, dos tutores por cada carrera de la facultad. A partir de la incorporación de Estudiantes avanzados de las carreras en el rol de *tutores estudiantiles*, se generaron otras estrategias de trabajo con el fin de acompañar a los ingresantes.

Los dispositivos que se destacarán en esta presentación son : Tutoría en aula y Entrevistas Telefónicas, las mismas son ejecutadas por el equipo de Tutores estudiantiles a cargo y supervisadas por el CAPENAT desde el año 2012. estas se orientan a promover en escenarios y circunstancias diferentes, espacios de encuentro y oportunidad de acompañar a los ingresantes especialmente.

### Desarrollo

Es necesario partir del enfoque desde el cual se trabaja y por ello es preciso destacar que el equipo reconoce los alcances y límites de la “Tutoría” y que la concibe como *acompañamiento, como un accionar tendiente a la interrogación y sostenimiento de un proyecto personal con múltiples atravesamientos, no remedial y que intenta responder a la demanda y por ello, su concepción y las estrategias que desarrollan, tienen que ver con el adecuado reconocimiento de las mismas.*

1-Tutorías en Aula: a partir del año 2012 se llevan adelante las tutorías en las Aulas; entrar a las aulas, acompañando a los estudiantes en la escena áulica, permitiéndoles observar, re- conocer e identificar dinámicas y prácticas en los estudiantes que favorecen o no ciertas condiciones en la construcción del aprendizaje y a partir de esas observaciones, se planifican intervenciones que se desarrollan en las mismas aulas o en momentos de tutoría personalizados. La construcción de este dispositivo se orientó a visibilizar el acompañamiento habitual a los ingresantes, incorporando la presencia de los Tutores Pares en la escena áulica\_ lo que desde entonces familiarizó más a los ingresantes y equipos docentes con el Servicio del CAPENAT, a la vez que brindó a los Tutores una óptica diferente sobre las dinámicas y vivencias de la transición por parte de los estudiantes noveles. Esto, a su vez, posibilitó otras articulaciones importantes por ejemplo, con los equipos docentes, en el acompañamiento a ingresantes, a partir de repensar la filiación simbólica con el otro (estudiante) y particularmente observar otros fenómenos socioeducativos y simbólicos en acción, protagonizado por los estudiantes durante las clases.

*Cómo se realizan las Tutorías en Aula?*\*Mediante la observación participante y no participante de diversos momentos de una clase teórico/práctico por parte de tutores pares  
\*Mediante la identificación de aspectos de la dinámica que son favorables al aprendizaje y los que pueden mejorar por parte de los alumnos , tales como participación, ejercitación , integración en tareas grupales, acceso al material, preguntas al docente, canales de comunicación, material de trabajo. \*Identificando, mediante la escucha y la intervención en los pequeños grupos y trabajos prácticos, aspectos tales como: contenidos conceptuales y procedimentales que más generan dificultad a efectos de conversar con el equipo de cátedra y transmitir la inquietud así como sobre las dinámicas grupales , participación y compromiso observados al interior de los grupos.\*En el aula y a partir de lo observado, se propone a los estudiantes los espacios de tutoría que se desarrollan en aulas, en la oficina del CAPENAT y en horarios especiales, en los cuales los Tutores Pares y yo nos disponemos para un trabajo de acompañamiento más personalizado y singular.\*En las jornadas semanales de formación de Becarios que llevo a delante todos los lunes de 9 a 12hs., se trabaja con ellos, entre otras cuestiones y tareas, las experiencias en aula brindando elementos que les permitan construir conocimiento sobre lo observado y juntos derivar intervenciones o evaluar el impacto y la pertinencia de las que ya se realizaron.

Por qué realizar Tutoría en el Aula?\*Porque es importante hacer visible la tutoría ejerciendo el rol en el seno mismo del aula y de la clase, esto favoreció esa visibilidad que es el principio para el re/conocimiento y la comprensión del lugar del Tutor Par en el proceso de ingreso estudiantil y su transición y también en la estructura y funcionamiento de la Facultad por parte de los usuarios directos: los ingresantes. También la visibilidad por parte de los equipos docentes pues se propone como dispositivo que favorece, en algunos casos, la reflexión sobre la permanencia, la transmisión y la “hospitalidad” junto a ellos.\*La tutoría de pares en aula sigue teniendo la impronta del acompañamiento, del lugar del que andamia el aprendizaje, que orienta y asesora, escucha y comparte una etapa de resocialización del ingresante que como “recién llegado” va aprehendiendo sobre el “ser estudiante universitario” y en este sentido acerca al tutor a muchos más estudiantes.

Para qué la Tutoría en el Aula? \*Para compartir, observar y acompañar a los alumnos en los procesos de aprendizaje que se les propongan en las dinámicas del aula. Facilitando en los estudiantes ingresantes, el ejercicio de estrategias, de técnicas, de posibilidades de participación y de integración de los mismos en grupos, dichas tareas resultan imprescindibles para el ejercicio del rol de un estudiante activo y que se va constituyendo en sujeto comprometido con su formación, internalizando el oficio de ser un Estudiante universitario.\*Para recabar información significativa en relación a las competencias que se observan desplegar en los estudiantes, sus capacidades de escucha, atención, trabajo enfocado, grupal, interpretación de consignas, manejo de material teórico o de laboratorio, integración al aula y a otros, dificultades personales o de orden académico. A fin de intervenir allí donde acontece y también para ofrecer espacios de tutoría personalizados en función de las problemáticas detectadas para profundizar su abordaje en encuentros que favorezcan la emergencia de otros motivos y elaborar juntos estrategias de cambio y superación a ejecutar desde los encuentros de tutoría especialmente y en CAPENAT.\*Para elaborar de dichas intervenciones y acompañamientos, un informe sobre fortalezas y debilidades en las prácticas y hábitos observados disponibles para el aprendizaje y la participación áulica de los estudiantes. Que forma parte de los informes finales de los becarios en el marco de las Becas que sostienen las tutorías (Bicentenario) y que pueden

generar un buen espacio de reflexión sobre el paso de los estudiantes por la institución y los “efectos” que nuestra tarea de educar tiene sobre el otro y su subjetividad<sup>1</sup>

Los tutores en el ejercicio del rol perciben diferentes efectos como resultados de su experiencia lo cual también los beneficia como estudiantes .

Van algunas de sus reflexiones sobre estos dispositivos así como fueron experimentados por ellos :

Emanuel: “El punto más destacable de este dispositivo es el de poder observar cómo trabajan los alumnos en clases y poder repensar con ello lo que resulta de su participación en la misma, por ejemplo el uso excesivo del celular, el lugar en el que se sienta, entre otros consejos. Esto puede ser motivo para que el estudiante revea su forma de aprovechar el dictado de la materia. Al haber un seguimiento continuo en clases facilita el contacto con los chicos y la detección de actitudes negativas del estudiante a tiempo. El contacto con los estudiantes en clases a veces no se da o no se genera, por consecuencia que los profesores no les dan un tiempo para que ellos realicen los ejercicios solos, lo que imposibilita al tutor poder acercarse al chico sin temor a que no preste atención a lo que se está explicando. En dichos casos el tutor termina siendo un oyente de la clase y el contacto con los alumnos ocurre más al finalizar el práctico, pero siempre es posible alguna intervención”.

Gabriela :“Impactos y Ventajas \_Como tutores pares, al ser todavía estudiantes de grado universitario fue una ventaja ya que nos ha permitido tener un mayor acercamiento e interacción con los ingresantes y de esta manera brindar una tutoría personalizada detectando de manera más rápida cuales podrían ser las vulnerabilidades del estudiante en este nuevo ámbito.

En algunas materias se nos permitió usar unos minutos del horario de clase para poder comunicar a los estudiantes sobre los aspectos en los cuales debían realizar algún cambio (uso del celular durante clases, llevar las cartillas correspondientes, tomar apuntes de todo lo que se da en clases, leer la teoría antes de ir a clases prácticas). Así mismo alentarlos a seguir esforzándose, darles algunas sugerencias y comunicarles la realización de los talleres destinados a ellos.

---

<sup>1</sup> Los informes mencionados además de los seguimientos cuanti cualitativos por carrera y año se encuentran a disposición en los Exptes. que corresponden a las tutorías de “Becas Bicentenario” de cada año lectivo, de los cuales se envía copia digital a los Directores de Escuela ; Secretaria Académica y Decanato a fin de que estén accesibles s todos los interesados.

Nuestra presencia dentro de las aulas, nos permitió apreciar las dinámicas de las distintas materias, permitió realizar tutorías más interactivas y enriquecedoras para con los alumnos, además, se observó una mejor predisposición por parte de algunos docentes durante el desarrollo de las clases. Del mismo modo, se pudo estimar que nuestra presencia generaba motivación en los estudiantes, como ser contar con el material didáctico y hacer consultas. Dentro de las ventajas que hemos considerado, es relevante resaltar nuestra función como la de ser nexo entre estudiantes y los docentes ya sea durante las clases o fuera de ellas, transfiriendo las inquietudes de los mismos a los profesores y también comunicándoles las debilidades observadas en las clases si éstos así lo requerían, opinando entonces en calidad de estudiantes avanzados

Eunice. “El poder estar en el aula y charlar tanto con los alumnos y los docentes te acerca a estos dos actores fundamentales del ámbito universitario. El ser alumno avanzado y poder participar en estas tutorías hace que el estudiante se acerque con confianza al saber que somos su par y que ya pasamos por la experiencia del primer año de la facultad, es de gran ayuda ya que muchas veces no se animan a llegar al docente para evacuar sus dudas. Al mismo tiempo el profesor mantiene otro tipo de relación con el tutor, porque la experiencia de ya haber sido su alumno, de haber finalizado su materia, de haber compartido horas de consulta o tan solo del hecho de cruzarse en los pasillos hace que la relación sea más próxima. Es por ello que este dispositivo cuenta con esa ventaja de poder disminuir la brecha entre docente-alumno que pareciera que en el primer año es mucho mayor

El acompañamiento a los ingresantes comenzó a realizarse la primera semana de Abril cuando las clases prácticas recién comenzaban, los días viernes por la mañana. Previo a ir al aula se habló con los docentes de esa cátedra, se les comentó acerca del trabajo y se les pidió permiso para poder asistir a la misma, este paso es de gran importancia para que los profesores no se sientan invadidos y no sientan que se va a evaluar su desempeño. Particularmente en esta materia nos recibieron muy bien, con mucha predisposición ya que el conocimiento sobre el trabajo del CAPENAT en años anteriores fue de buena referencia. Esto fue de gran ayuda para poder realizar un buen trabajo. La tutoría en aula es un buen espacio para generar distintos tipos de intervenciones que no son los mismos en todas las aulas sino que se va adaptando a cada grupo en particular. El primer día se brindó un espacio para que el tutor se presente y pueda contar una breve descripción del trabajo del mismo. Se pudo intervenir ayudando a integrar a algunos chicos que no tenían grupos de trabajo, que su timidez no le permitía entablar una conversación con otros y les era difícil

poder armar sus propios grupos. Se pudo conversar con algunos estudiantes que llegaron tarde, se indagó sobre cuál fue el motivo y se les recomendó prever algunas situaciones típicas durante la época de clases con el tema de transporte por ejemplo. También se pudo intervenir en el momento que los estudiantes desarrollaban los trabajos prácticos. Algunos alumnos consultaban sobre las consignas, ante estas situaciones se procedía de la siguiente manera: se leía la misma, se trataba de hacer una buena interpretación de consigna y se lo incitaba al estudiante para que consulte con el profesor sin temor, ya que es la persona idónea para aclararle cualquier duda sobre el contenido de la materia. Otras intervenciones puntuales que se tuvieron fueron dos casos particulares que el docente se acercó para pedir asesoramiento, uno tenía que ver con un estudiante que era muy disperso y otro con un estudiante con problemas de salud y es ahí donde también se ve que este dispositivo es un nexo entre el docente y el estudiante. Durante este proceso de tutoría en aula se fue observando que los estudiantes participaban con mayor confianza, tenían sus grupos de estudio conformados y se iban adaptando a esta vida universitaria”.

Sarita: Durante el primer cuatrimestre se pudo observar el comportamiento de los estudiantes durante el dictado de clases, en su mayoría la atención estaba centrada al docente, pero en variadas ocasiones, se presentaba la situación en el cual grupos aislados conversaban. También se observó alumnos que se encontraban solos, aislados, parecían no pertenecer a ningún grupo, entre ellos, algunos se encontraban absortos en sus celulares, y parecía que prestaba atención al docente pero para ellos solo era un monólogo más sin sentido. Por otro lado, encontramos grupos que participan en clase lo cual lo hace más enriquecedor. El trabajo como estudiante tutor, fue abordar los dos primeros grupos, de manera persuasiva los orientábamos a la conveniente postura en el aula, de manera que todo aquello que se desarrollara en clases fuera una herramienta en el momento que ellos tuvieran que sentarse a estudiar. Por otro lado, aquellos estudiantes que no tenían grupo intentaban propiciar el encuentro. En mi experiencia lo sentí logrado al momento que los alumnos de distintos grupos o sin grupos recurrían a las tutorías y donde se encontraban, de forma horizontal, entre mates y risas, lográbamos la interacción entre ellos, intercambiaron números, y acordaron un encuentro de estudio para así unir fuerzas y afrontar el recuperatorio.

2-Entrevistas telefónicas las mismas se realizan desde el año 2011 y especialmente están dirigidas a estudiantes que registran ausencias y abandonos de materias. Representa

para nuestro equipo, un dispositivo que pretende sostener y generar en el encuentro y dialogo, la recuperación del estudiante o al menos una instancia presencial con el equipo para conversar mejor sobre las dificultades que atravesó y lo pusieron en la situación académica actual. Se busca también el encuentro, superando el anonimato que es sentido por los ingresantes a razón de la masividad, en ese encuentro se posibilita una apertura al dialogo que en general continua con otros encuentros presenciales resultando una buena estrategia para convocar a tutorías personalizadas. Estas experiencias permiten además construir conocimiento significativo y adecuar la orientación y el acompañamiento a las singularidades detectadas en el encuentro con el sujeto

La experiencia de este dispositivo en la voz de los Tutores:

Gabriela: Con este dispositivo se lleva adelante un dialogo con una guía a fin de indagar sobre diferentes aspectos y opiniones personales , entre ellos se puede identificar que los motivos principales por los cuales no pudieron regularizar todas las materias correspondientes al primer cuatrimestre son: la falta de estudio, problemas en la adaptación, la mala base del secundario, falta de tiempo y en algunos casos la forma de evaluar de los profesores.

En cuanto al Curso de Ingreso Universitario (CIU), se preguntó sobre la utilidad del servicio. Los estudiantes manifestaron que el curso les sirvió para el tener una base o repaso de contenidos, para la adaptación, para sociabilizar, y para conocer los diferentes edificios de la universidad. Sólo mediante las entrevistas telefónicas se pudo llegar a aquellos alumnos que no hicieron el CIU y detectar la causa de su situación. En varios casos se constató que no estaban seguros de la elección de la carrera, que tenían hijos, trabajan o tenían otros motivos por los cuales no dedicaban suficiente tiempo al estudio.

Así mismo, se pudo indagar en su opinión acerca de los aspectos en los que la universidad podría progresar. Entre los más mencionados se encuentra, mejorar la explicación y forma evaluar de los profesores, implementación de coloquios en todas las materias, más prácticas de laboratorios, y mayor participación de ayudantes. Es importante recalcar que a través de este dispositivo, los ingresantes se expresaban abiertamente y con mayor confianza lo que nos permitió aconsejarlos, darles la información específica para tratar de cambiar su situación y realmente les pueda llegar a impactar. Igualmente, posibilito la generación de tutorías personalizadas y sirvió como medio de difusión para dar a conocer los servicios que presta el Centro de Apoyatura Pedagógico-Didáctico, puesto que algunos

de los entrevistados desconocían al mismo. Se puede concluir que las entrevistas telefónicas resultaron positivas ya que sirvieron como medio de intervención y verificación para poder conocer las opiniones, situaciones particulares, miedos y problemáticas a las que se enfrentan los alumnos ingresantes permitiendo de esta manera conocer el perfil del estudiante ingresante 2016 de la Facultad .

Emanuel: Lo importante de este dispositivo, que al poder contar con una base de datos al inicio del CIU, es la oportunidad de poder hablar con alumnos que nunca asistieron a clases y conocer los diversos motivos que estos tuvieron para no iniciar con la carrera elegida. Un punto a favor que tiene este dispositivo es el de conocer problemáticas que posteriormente se podrían presentar con alumnos que confirmaron su inscripción y les termino yendo mal; uno motivo importante al tener en cuenta es que algunos estudiantes no eligieron por gusto o afinidad la carrera si no que en algunos casos les fue impuesta o por descarte. La debilidad que encuentro en el dispositivo, es que se tiene que ser insistente con las llamadas para poder así llegar a concretar la charla con el estudiante, caso contrario no ocurre el dialogo entre los tutores y los estudiantes en cuestión. Los tutores deben ser claros al momento de hablar con el estudiante cuando se inicia la conversación. En algunos casos, los familiares son los que responden y está en el tutor saber aclarar las dudas que se puede generar para que se entienda la razón de la llamada. La sensación que se tiene al realizar las primeras llamadas como tutor, es de no saber cómo responder a las dudas que se presentan cuando es un familiar es el que responde.

Eunice : Este dispositivo consiste en poder comunicarnos con aquellos estudiantes, que no tuvieron buenos resultados después de los primeros parciales o bien se ausentaron en los exámenes, y se les hace una pequeña encuesta para poder conocer las razones de los malos resultados o las faltas, y así poder brindarles el apoyo necesario. Las llamadas telefónicas tienen un impacto muy bueno en los estudiantes, debido a que se sorprenden al recibir una llamada de parte de la Facultad interesándose por su desempeño y ofreciéndoles la ayuda necesaria. Una de las fortalezas de este dispositivo es que a través de él, se puede generar el encuentro con el estudiante, que una vez que recibió el llamado acepta una citación para poder charlar más en profundidad y poder brindarle el apoyo adecuado a su necesidad. Este dispositivo comenzó a ponerse en marcha a mediados del cuatrimestre cuando ya se contaba con las notas de los primeros parciales. Fue una experiencia muy enriquecedora poder conocer el porqué de algunos bajos rendimientos. De 32 llamadas realizadas algunas respuestas fueron: falta de estudio, problemas familiares, problemas económicos, falta de



tiempo por trabajo, otros que habían comenzado dos carreras se decidieron por una. Lo bueno de aquellos estudiantes que les había ido mal por falta de estudio, problemas familiares e incluso por falta de tiempo porque trabajaban manifestaron querer seguir con la carrera, rendir libre algunas materias y ponerle más empeño. Una debilidad que tiene este dispositivo es que varios contactos que teníamos eran teléfonos que ya no estaban habilitados o bien eran números equivocados. Particularmente ambos dispositivos fueron de gran experiencia, donde puede ver que los estudios universitarios no solo se representan en un edificio, profesores, contenidos, exámenes etc. sino, que los estudios universitarios van más allá de eso, también tienen que ver con nuestras relaciones familiares, amorosas, tiempos de aprendizajes, ganas, incentivación, etc. que de alguna manera con estos dispositivos podemos generar estos espacios de encuentro y oportunidades para trabajar en la necesidad de estos otros aspectos a través de estudiantes para estudiantes.

#### Conclusiones : Unas últimas palabras

Entendemos que no hay socialización sin sujetos, es nuestro norte, ir al encuentro del mismo en las aulas, y telefónicamente reposicionándolo en la propia dinámica áulica y abriendo espacios de reflexión nuevos y espontáneos entre alumnos avanzados o expertos que ejercen el rol de tutores, los docentes y novatos y superando el anonimato mediante la comunicación..

Sin socialización no hay **permanencia** y sin sujetos integrados, transformadores, sujetos de la asimilación activa (no reproductores ) no hay **aprendientes**.

Repensar el lugar de la Universidad en la formación del sujeto por parte de todos los que hacen la institución es el potencial que destacamos en estos dispositivos institucionales de la tutoría entre pares en las aulas y por medio de la comunicación telefónica; para lo cual se elevan informes a las cátedras sobre las reflexiones y resultados de estas intervenciones abriendo un espacio al dialogo y la reflexión conjunta .

Eje al que pertenece 2. EXPERIENCIAS DE ORIENTACIÓN UNIVERSITARIA.2.1 Acciones de tutoría y acompañamiento al estudiante (Académico, socio-afectivo, Tutorías pares, consejerías u otros dispositivos, Espacios de orientación mediados por TICS)

