

## JOHANNA JAZMÍN ZAPATA POSADA

*Trabajadora Social UPB. Especialista en Trabajo Social Familiar UPB. Docente de la Facultad de Trabajo Social UPB*

*johazapata@upb.edu.co*

### **Resumen**

*El texto propone una reflexión en torno al perfil de los docentes tutores y su función como facilitadores y acompañantes en el camino por la universidad. Lo anterior se presenta con la metáfora “desatando nudos”, como una manera de percibir y resolver aquellos conflictos que, en ocasiones, parecen superarnos o rebasarnos y que, frecuentemente, al tener el apoyo y la mirada de otro, podemos encontrarle una lógica, alguna respuesta y una posible solución.*

### **Abstract**

*The text proposes a reflection around the tutor – teacher profile and their role as facilitators and advisors throughout the university life. The former is presented with the “untying knots” metaphor, as a way to perceive and solve those conflicts that seem to undermine us in some occasions and to which we, frequently, can find an answer or a possible solution when having the support and point of view of others.*

### **Palabras claves:**

*vida personal, vida académica, tutoría individual, estudiante universitario, Universidad Pontificia Bolivariana.*

### **Key Words:**

*Personal life, academic life, individual tutorial, university student, Universidad Pontificia Bolivariana.*

## LAS TUTORÍAS: UNA MIRADA AL SER DEL ESTUDIANTE

### Presentación

El siguiente texto se basa en las construcciones y experiencias que he tenido en el campo de las tutorías universitarias, en calidad de docente tutora de la facultad de Trabajo Social de la Universidad Pontificia Bolivariana, lo que significa un constante y cotidiano interactuar con los estudiantes y sus historias, tristezas, frustraciones, miedos y alegrías. Si bien para desempeñarme como tutora he tenido que hacer un valioso rastreo del tema, este texto se aleja de la recopilación e interpretación de teorías sobre el tema y por el contrario se dirige a realizar una lectura del asunto, a partir de la expresión de algunos sentires y percepciones.

Propongo una reflexión en torno a la relación que tiene la vida de cada estudiante con respecto a su desempeño académico y cómo los asuntos subjetivos inciden directamente en esta área; motivo a los adultos que asumieron la función de acompañar o tutoriar, a una clara comprensión de estas situaciones, pues considero que es la forma de generar verdaderas relaciones de ayuda y apoyo.

Resalto la idea de cada estudiante como un ser, no sólo pensante sino también viviente, y por ende sufriente, un ser que se enfrenta con sus propias limitaciones, con las dificultades del contexto, pero que a su vez cuenta con un potencial enorme de recursos por descubrir y poner en marcha. Es un reto para nosotros los tutores ingresar en estas lógicas y apropiarnos de ellas, lo que nos ubica cada vez más, en un lugar de mayor importancia y significado para la comunidad educativa en la cual nos encontramos insertos.

Los anteriores elementos serán útiles para construir el perfil del docente tutor y sus características. Desde allí articulo unas propuestas claras para el trabajo en tutorías individuales, centradas en la escucha y el privilegio de la palabra más que en la asignación de tareas o esquemas; así mismo, propongo encuentros que posibiliten el acompañamiento y la orientación más que la resolución de las dificultades de cada estudiante, y por último que privilegien el ser, que si bien ha sido entendido como la integración de saberes, haceres y convivencias, en este texto se relacionará con el área afectiva y emocional que posee cada estudiante como ser humano.

## **Los nudos**

Fue difícil aprender a “amarrarse” el zapato, incluso algunos teóricos expresan que el hecho de construir nudos es sinónimo de inteligencia; es por esta razón que sólo los humanos lo hemos logrado, lo que quiere decir que es un gran avance para un niño alcanzar esta meta con precisión. No obstante, que esté hecho el nudo no significa que esté “bien hecho”: sólo los nudos bien hechos pueden desatarse. El no lograrlo implicaría un error, una dificultad en el proceso.

De otro lado, los marinos se apropiaron del arte de construir nudos y los utilizan con gran pericia, logrando con en este proceso significar rituales de paso y transición. Pero estas pruebas son superadas cuando el nudo es desatado con el mismo ingenio con el que fue construido, porque sólo allí se pueden evidenciar las características de la cuerda: el material, la densidad, el espesor y la longitud.

Es curioso reconocer que pese a que el nudo posee unos referentes simbólicos propios de la dificultad (el conflicto, algo que estanca el paso y la salida y que por ende bloquea la acción), existe también una connotación positiva de éstos; cada nudo tiene su forma de desatar - será más fácil en cuanto menos errores se hayan cometido al construirlo y, sobre todo, se podrá ver el material cuando se haya soltado; esta situación es aplicable a la forma de percibir y resolver aquellos conflictos que, en ocasiones, parecen superarnos o rebasarnos y que, frecuentemente, al tener el apoyo y la mirada de otro, se hace posible encontrarle una lógica, alguna respuesta y aproximarnos a una solución, lo que al mismo tiempo probará nuestra inteligencia y nuestra capacidad de hacer tránsito por las diferentes etapas de la vida, para superar todo tipo de adversidades.

Si lo pensamos con detenimiento, es suficiente revisar al ser humano y la multiplicidad de factores que lo integran para darnos cuenta que de éste surgen cuestiones problemáticas, propias de las relaciones familiares, amorosas, laborales, académicas, económicas, éticas y de las posiciones y estilos de vida que implican apuestas permanentes en cuanto a relaciones y decisiones cotidianas.

Es por esta razón que para muchos de nosotros contar con alguien que nos facilite la comprensión de esos nudos, en este caso los estancamientos académicos, y nos permita la visualización

---

de otras opciones, ha sido fundamental e incluso indispensable en la toma de decisiones más precisas y aportantes en nuestra vida, teniendo en la cuenta que, como en casi todos los seres humanos, estos nudos académicos se relacionan íntima y directamente con aspectos de nuestra vida privada, nuestra historia personal y con la etapa que estamos atravesando en ese momento. Estos a su vez, en la mayoría de los casos, suelen convertirse en fuente de tensiones y malestar interior debido a que muy frecuentemente nos enfrentan con el devenir, la seguridad a futuro, los sueños y expectativas personales.

Quiero diferenciar algunas de las áreas donde los estudiantes pueden evidenciar dificultades y por ende afectar su desempeño académico. Una de las áreas de desarrollo de cada persona hace referencia a su capacidad cognoscitiva, que se va estructurando a partir de la búsqueda constante del conocimiento, el acercamiento a los saberes y la identificación de los mecanismos que les permitirán formarse como profesionales y que de una u otra forma les trazarán líneas a seguir en su posterior desempeño laboral.

Esta situación parece ser bastante sencilla si se mira desprevencidamente, pero tiende a complejizarse en la medida en que revisamos sus componentes, pues es allí donde encontramos aquellas dificultades que tienden a limitar nuestro proceso e incluso nos generan sentimientos de subvaloración frente a nuestras capacidades.

El primer componente que resalto es la etapa vital en la que nos encontremos: no será lo mismo tomar una decisión a los dieciséis años que pasados los veinte o treinta: es tan significativo para un joven pensar en el colegio donde desea realizar su bachillerato, como para un adulto la elección de una línea de estudios en maestría; muestra de ello es la incertidumbre que puede suscitar una y otra decisión, ya que ella perfila en alguna medida lo que podrá ser el futuro de uno y otro de allí en adelante.

El segundo componente lo llamo el sistema vs. el proyecto personal. Entiendo por sistema el conjunto de instituciones cercanas a cada sujeto y en las que se encuentra inmerso y en constante interacción: la familia, la cultura y el medio social, entre otros. En esta medida, cada sujeto va trazando unos parámetros y estilos de vida, los cuales no siempre están en consonancia con los pedidos y demandas de aquel sistema en particular.

Un chico de dieciocho años, por ejemplo, puede perfectamente pensar en tener nuevas aventuras y ser muy apuesto para conseguir relaciones con varias chicas, quizás quiera decidir pasar el resto de su vida de paseo con sus amigos o en disfrutar sus canciones favoritas, mientras que su familia y la universidad donde decidió estudiar esperan que él sea responsable y se concentre en los estudios, lo que implicaría una disonancia entre el deseo del uno y los pedidos constantes de los otros.

Imaginémonos entonces, ¿a quién responderá el muchacho? Por un lado, si responde al sistema, considerará que desperdició su juventud y que dejó de vivir cosas que en otro momento de su vida no podrá hacer: una sensación de inconformidad lo acompañará de ahí en adelante; de otro lado, si responde a su deseo, constantemente tendrá la presión de ser un fracasado e incompetente, títulos bastante fáciles de lograr en nuestro medio social si se tienen presentes los referentes socio - económicos que nos acompañan.

Un tercer componente lo enfoca al hecho de lo inagotable del conocimiento, ese mundo tan vasto y eterno en el cual muchos nos decidimos sumergir pero que la mayoría de las veces resulta ser nuestro propio juez; cada persona, joven o adulta, decide saber de algunos asuntos en particular, motivado por un sinnúmero de intereses y aspiraciones; fiel a estos propósitos la gente estudia, se sumerge y se permea de saberes, pero no es extraño encontrarse con la sensación de que mientras más se indaga, hay más para descubrir, y mientras más se sabe, menos se conoce.

En ocasiones, esta sensación ha producido el paso a grandes descubrimientos. Es el caso de la invención constante de nuevas formas educativas, nuevos programas profesionales y nuevas fases de evolución en las escalas académicas, pero en otras, podría terminar en la más terrible de las decepciones, porque en últimas, tanto para los otros como para nosotros mismos, nunca tendremos suficiente saber y siempre esperaremos dar más: nuestra gran falta nunca acabará ni se agotará, incluso cuando pretendamos rellenarla de conocimiento.

Si sólo tomáramos en la cuenta estos tres componentes, sería suficiente para argumentar la aparición de nudos problemáticos en nuestra vida académica, acompañados de constantes interrogantes que sólo Dios sabe cómo les damos respuesta: ¿qué estudiaré?, ¿dónde estudiaré?, ¿cómo pagaré mis estudios?, ¿qué pensará mi familia de esto que he decidido estudiar?, ¿cómo haré para estudiar - trabajar y ser mamá? Éstas pueden ser preguntas de un nudo inicial. ¿En qué me especializaré?, ¿cómo haré para que mi economía siga estable?, ¿por qué me evalúan por los “cartones”?, ¿qué pasa con este medio que pide experiencia, aun cuando no da las suficientes oportunidades para adquirirla. Éstos podrían ser interrogantes de otra etapa y sus nudos. ¿Cuántos artículos escribiré?, ¿dónde publicaré?, ¿qué doctorado haré y en qué país?, ¿qué dinero me alcanzará para responder a esto y a mi familia? Son otras inquietudes de etapas de atascamiento un poco más avanzadas.

Todas las anteriores son preocupaciones constantes, reales y necesarias en muchos seres humanos, de allí que personalmente haya creído y esté convencida de la importancia, e incluso necesidad, de la orientación, especificada en una o varias personas que faciliten la escucha y ayuden a desatar estos nudos en la vida, poco a poco, uno a uno y en calma.

---

Luego de mostrarles los posibles conflictos subyacentes entre las elecciones profesionales y académicas y la vida personal de cada sujeto, podría deducir que acertar en este tipo de asuntos puede determinar incluso nuestra propia felicidad. El problema radica en: ¿qué pasa si decidimos mal? Y esto ¿de qué depende? Mi experiencia en el trabajo tutorial con jóvenes universitarios y de orientación vocacional con jóvenes que están terminando el colegio me ha mostrado que las consecuencias son lamentables y que involucran múltiples aspectos de su vida social y familiar.

Cuando un muchacho decide estudiar presionado, generalmente la cuerda tiende a reventar después de haber invertido una cantidad considerable de su tiempo, del dinero de su familia y las ilusiones y expectativas de la misma. Otra posibilidad está en que continúe sus estudios pese a su inconformidad, generalmente motivado por el temor y la dificultad de tener otra oportunidad; en este caso se puede traducir en vidas insatisfechas y usuarios mal atendidos (en su futuro profesional). Cualquiera de los dos casos amerita una reflexión.

Pero el problema no termina cuando se toma la decisión y se tiene claridad sobre la misma, todos sabemos que aun estando muy convencidos de algo, en el camino se nos pueden presentar dificultades; caso claro lo encontramos en las relaciones de pareja, llámense noviazgos o matrimonios, incluso cuando existe el constante deseo por estar bien, se presentan inconvenientes y evidentes conflictos, situación que yo relacionaría con lo que les puede suceder aun a nuestros mejores estudiantes, incluso los más convencidos y apasionados pueden tener crisis con respecto a elección vocacional y su quehacer cotidiano; esto significa que la voluntad no necesariamente es la única determinante del éxito y que es bastante pertinente contar con quién sortear estos malestares que van apareciendo en el camino.

## **Una forma de desatar nudos desde la tutoría**

Pensar en el “ser del estudiante” a la hora de hacer la tutoría, es reconocer todo lo anterior: creer en la posibilidad de cambio y en el poder de la palabra como herramienta movilizadora; saber que no existen fórmulas mágicas y que aunque muchas situaciones de la vida puedan ser comunes según la edad que se tenga, la única forma de orientar es el reconocimiento de la individualidad y el respeto por las decisiones del otro, incluso cuando se alejan de nuestros propios preceptos y deseos.

Quiero enfatizar en lo importante que es diferenciar cada uno de los espacios que se nos presentan como docentes: una cosa es dar clase, otra asistir a un comité, otra dar una asesoría académica y otra muy diferente acompañar en un proceso tutorial. Básicamente, la última, radica en la capacidad de reconocer el significado de cada estudiante y ayudarlo a encontrar posibles caminos a sus nudos o estancamientos en la vida universitaria. Muchos temen a esto, puesto que evidencian el riesgo de establecer una relación terapéutica que no consideran pertinente. En mi opinión, casi

todo espacio en el que se posibilite la palabra tiende a tener efectos terapéuticos, y esto no quiere decir que necesariamente se instaure un proceso de esta índole.

En este sentido, considero que la claridad necesaria para llevar un interesante proceso tutorial está en los encuadres y reencuadres que se hagan con cada estudiante, es decir, aquel momento inicial cuando se especifican las reglas y esos momentos durante el proceso cuando se haga alusión a lo que se pactó inicialmente, esto en el caso en que dicho pacto se esté vulnerando.

Es el encuadre, entonces, el elemento por el cual un estudiante puede sostener una relación cercana y clara con los tutores, teniendo en la cuenta que no se sentiría engañado en ningún momento, ni tampoco le molestaría cuando haya asuntos que no se le puedan escuchar en profundidad. Quiero hacer mención a lo que en mi criterio podrían ser elementos de un primer momento de las tutorías y cuando a su vez se debe realizar dicho encuadre:

- Escuchar al estudiante frente a sus expectativas, concepción que tiene del espacio tutorial, pertinencia que le adjudica, temores preconcebidos y limitaciones para la asistencia. Conocer sobre estas variables nos ayuda a identificar posibles ideas erradas frente a la función del lugar como tutores o del espacio como tal, además de ser útil para anticiparse sobre qué elementos enfatizar.
- El encuadre: inicialmente el asunto de la reserva es fundamental, debe ser lo suficientemente evidente para el estudiante que lo que él exprese en las tutorías en ningún momento será tema de conversaciones informales; esto quiere decir que el tutor no hará comentarios de la vida o situaciones particulares del estudiante. No obstante, por tratarse de un espacio organizacional donde los aspectos manejados en las tutorías pueden convertirse en asuntos disciplinarios y éticos, debemos dejar por sentado que dichos aspectos pueden ser comunicados y concertados con las respectivas instancias, llámese la dirección, decanatura o comité académico de cada programa; en caso de ser necesario, deberá informar con antelación al estudiante, argumentándole que se hace por el incumplimiento de algún compromiso establecido y que él puede estar presente (en la medida de lo posible) en este espacio. Esta salvedad la he llamado “reserva moderada”, la cual evita malentendidos y reparte las responsabilidades en el proceso.

En mi caso particular, otro acuerdo que realizo con el estudiante es que si en algún momento escucha algo de lo que ha hablado en las sesiones de tutoría en otro espacio, que según su criterio no tendría por qué saberse, lo tengamos presente como tema, con el fin de lograr la mayor claridad posible y hacer visibles las razones por las cuales esta información haya circulado. Todo lo anterior se efectúa en el primer encuentro que se tiene con cada persona; en la mayoría de los casos estos acuerdos generan tranquilidad en el estudiante y abren la puerta a una relación de confianza y seriedad.

---

\* Una aspecto más que debe quedar claro en el encuadre inicial es “hasta dónde le puedo escuchar”; de alguna manera, significa poner límite al espacio y abrir la posibilidad a una remisión cuando el caso lo amerite. En este punto quisiera detenerme un poco, puesto que particularmente he sentido que ha sido la inquietud de muchos de mis colegas docentes.

Cuando decido escuchar a alguien debo tener en la cuenta que ese alguien tiene un discurso particular, propio de las experiencias que anteriormente mencioné en mi escrito, así que es casi imposible que lo que cada sujeto exprese no se relacione o roce con sus asuntos personales; algunas veces necesitamos saber de esto para comprender lo otro, lo cual quiere decir que nunca llegaremos a entender y orientar a un chico que no presenta sus trabajos a tiempo si no sabemos que éste no tiene computador en su casa y que para imprimir un documento tiene que dejar de desayunar.

Quiero hacer gráfica esta situación con el fin de generar una inquietud sobre la importancia de conocer las motivaciones de los comportamientos, particularmente en los muchachos que recibimos en las tutorías, además porque en el día a día he comprobado que no existe tal separación y que, por el contrario, la tendencia del ser humano es a involucrar asuntos emocionales y personales con su desempeño académico.

Ahora bien, que conozcamos las razones no quiere decir necesariamente que las vamos a resolver; por el contrario, son el insumo fundamental a la hora de hacer buenas orientaciones o remisiones, ya que no todos las personas tendrán que ser remitidas a un trabajo terapéutico, e incluso no todos los remitidos lo harán efectivo, de allí que lo que escuchemos y pongamos en circulación con nuestro alumno cobre tanta importancia.

Otra función del tutor, aparte de la escucha, consiste en la asesoría, si se tiene presente que el tutor es la persona que debe estar en la capacidad para resolver un sinnúmero de inquietudes administrativas que presentan los estudiantes y que de no ser clarificadas podrían afectar severamente su proceso académico; ejemplo de ello puede ser la información sobre las matriculas, cancelación de cursos, discusión sobre la inconformidad frente a alguna nota y solicitud de algún préstamo estudiantil, entre otras. De allí que una de nuestras funciones es ser puente y enganche de este chico con la universidad y facultad donde decidió estudiar.

El tutor debe hacer seguimiento a los asuntos pendientes con el estudiante; no se trata sólo de proporcionar la información, se hace necesario corroborar si el estudiante logró poner en práctica las sugerencias: muchas veces por temor a los comentarios no lo hacen y todo el esfuerzo en la búsqueda de esta información se ve frustrado. Además, hacerle seguimiento demuestra nuestro interés por cada situación en particular, condición útil para el buen desarrollo del proceso.



Creo que bien podría seguir enunciando aspectos que, a mi juicio y basada en una práctica cotidiana como tutora, reúnen las funciones del tutor; no obstante, veo en los anteriores un primer intento de construcción de un perfil necesario para la labor. Pienso, además, que este escrito puede ser realimentado con las experiencias de cada uno de los docentes que han elegido o aceptado este reto; las mismas serán de gran utilidad, puesto que me motiva un interés particular sobre el tema y un deseo por poder aportar un poco más a un asunto al que le doy tanto valor en la universidad.

Espero haber aportado elementos a la comprensión del porqué las tutorías involucran el ser de cada estudiante y por ende de cada tutor, porque no son simplemente hechos aislados en la vida universitaria. Personalmente hoy recuerdo con gran satisfacción a los docentes que en su momento me ayudaron a resolver algún nudo, docentes que en la actualidad se han convertido en mis compañeros de trabajo. Creo que sin su apoyo las situaciones que me angustiaban en aquella época de adolescencia hubieran sido aún más catastróficas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- BARRANTES ECHAVARRIA, Rodrigo. Educación a distancia. El Método Tutorial. UNED: Costa Rica, 1992. p.116.
- DEL RINCON IGEA, Benito. ¿Qué papel pueden jugar las tutorías? Tutorización, ¿Cómo? ¿Por Qué?. Universidad de Castilla La Mancha.
- GUZMAN PELAEZ, Bernardo. Un posible perfil del universitario hoy. Medellín: UPB, 1998.
- LOTERO OROZCO, Gildardo. En: Segundo diplomado en actualidad universitaria. El Sistema Tutorial. Medellín: ASIESDA. Medellín, 2004
- PUJOL BALCELIS, Jaime y FONS MARTIN, José Luis. Los métodos en la enseñanza universitaria; el sistema tutorial. Pamplona: Ediciones Universidad de Navarra, 1981. p. 71-94.
- UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA. Escuela de Educación y Pedagogía. Hacia un sistema tutorial en la universidad. Medellín: UPB, 2005
- UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA. Diálogo fe y razón. La formación integral en la Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín: UPB, 2004. p. 1-12



Andrés Galeano Jaramillo

Andrés Galeano Jaramillo  
De la serie Mujeres  
Grabado - 2003