



ISSN: 2448 - 6574

## El rapport en la tutoría como práctica curricular en el marco de la acreditación de una IES

Ricardo Centeno Hernández<sup>1</sup>  
richone60@gmail.com

### Resumen

En México, con fines de acreditación de programas, se tiene la necesidad de vincular el plan de estudios con las variables que ayuden a observar el currículo desde una perspectiva globalizadora para que los planes de estudio muestren información sobre sus fortalezas y debilidades. Para poder entender la importancia de los procesos en el sistema educativo superior es necesario responder a los intereses y las necesidades de los actores preocupados por la calidad educativa, preocupación que comprende entre otras, la tutoría, cuyo propósito es propiciar que los estudiantes adquieran mediante la ayuda de tutores, amplias capacidades para enfrentarse a gran diversidad de situaciones tales como las que plantea la sociedad actual. Con el rapport se puede crear un contexto favorable para el aprendizaje gracias al clima positivo que se produce, también se favorece el desarrollo personal, facilitando la comunicación a todos los niveles; se incrementa el nivel de colaboración, la autoestima y se observan mejorías en el rendimiento académico. Los criterios de evaluación de cierto organismo acreditador evidencia la necesidad de contar con un programa institucional de tutorías para la orientación de los estudiantes en su desempeño académico y desarrollo personal.

### Palabras clave

Acreditación, Calidad educativa, Tutoría, Rapport.

### Antecedentes

A pesar de que han pasado décadas desde que se planteó el paradigma que implica mejores estrategias de enseñanza y aprendizaje, parece seguimos atados a un paradigma rígido y contradictorio que predomina en muchas de las instituciones educativas, donde los docentes

---

<sup>1</sup> Universidad Autónoma de Tlaxcala



ISSN: 2448 - 6574

además de impartir lecciones, prácticamente trabajan en todo al mismo tiempo: evaluación, gestión, investigación, etc.

Los estudiantes hacen lo posible por colaborar en su educación para adquirir nuevas competencias involucrándose también en el proceso, pero muchos docentes no logran adaptarse a los nuevos métodos y no cambian su mentalidad, lo que contribuye a que los estudiantes abandonen sus estudios.

Para poder entender la importancia de los procesos en el sistema educativo es necesario poner en práctica una educación para el desarrollo humano buscando generar y responder a los intereses y las necesidades de los actores preocupados por la calidad educativa, preocupación que comprende entre otras, la tutoría.

Como lo mencionan Valenzuela y cols (2011), en el campo del currículo en nuestro país y con fines de acreditación de programas, se tiene la necesidad de vincular el plan de estudios con las variables que ayuden a observar el currículo desde una perspectiva globalizadora para que los planes de estudio muestren información sobre sus fortalezas y debilidades.

Por ejemplo, el Consejo Nacional para la Calidad de Programas Educativos en Nutriología (CONCAPREN) elabora un instrumento para la autoevaluación de instituciones diseñado con base en su propio Marco de Referencia alineado al Marco de Referencia para el proceso de acreditación de programas académicos de tipo superior de COPAES. Entre las partes que lo conforman, incluye información de las categorías, criterios e indicadores que permiten evaluar la calidad de los agentes y procesos que intervienen en el programa académico y uno de ellos es la tutoría.

### Planteamiento del problema

En la actualidad, es común escuchar críticas sobre el sistema educativo formal debido a que parece alejarse de la realidad, por ello, la Educación Superior juega un papel decisivo en el rol del individuo dentro de la sociedad y su contexto, lo que exige nuevas respuestas a las aspiraciones de los estudiantes (Soto y Guzmán, 2003).



ISSN: 2448 - 6574

El sistema tutorial en la educación superior mexicana, específicamente en la UNAM, se ha venido practicando desde los años cuarenta, inicialmente en posgrado donde se daba incluso entre tutor y tutelado de diferentes disciplinas pero complementarias implicando relación obligatoria entre ellos con un cierto número de horas a la semana o al mes. En la licenciatura, es relativamente de reciente aparición con la finalidad de resolver problemas de deserción, rezago y baja eficiencia terminal principalmente (ANUIES, 2001).

Los principales objetivos de la Universidad Pública en México son la pertinencia y la equidad y esto se traduce en un alto nivel de enseñanza. Una forma de cumplirlo es mediante el desarrollo de programas que permitan realizar los propósitos de las instituciones de educación superior: incrementar la calidad del proceso formativo, aumentar el rendimiento académico de los estudiantes, reducir los índices de reprobación y abandono de los estudios para alcanzar índices de aprovechamiento y de eficiencia terminal satisfactorios (Jaimes, Cardoso y Bobadilla 2015).

Actualmente la educación superior se enfrenta a grandes retos, se han tenido que generar medidas para facilitar la adaptación del estudiante, promover el aprendizaje autodirigido, desarrollar competencias personales y profesionales, etc., y todo ello para garantizar una eficiencia terminal satisfactoria. Al respecto, Sánchez (2014) afirma que con el rapport se puede crear un contexto favorable para el aprendizaje gracias al clima positivo que se produce, también se favorece el desarrollo personal, facilitando la comunicación a todos los niveles; se incrementa el nivel de colaboración, la autoestima y se observan mejorías en el rendimiento académico.

Pregunta de investigación

¿Por qué es importante hacer rapport en la tutoría como práctica curricular en el marco de la acreditación en una IES?

Justificación

Para el Banco Mundial (2016), la educación es un factor imprescindible que impulsa el desarrollo, además de ser uno de los instrumentos más eficaces para reducir la pobreza y mejorar la salud, así como para lograr la igualdad de género, la paz y la estabilidad.



ISSN: 2448 - 6574

En nuestro país, la educación superior cuenta con una nueva visión entre cuyos elementos están el aprendizaje a lo largo de la vida, la orientación hacia el aprendizaje autodirigido y la formación integral con una visión humanista y responsable ante las necesidades y oportunidades del desarrollo de nuestro país (ANUIES, 2001).

En la Universidad Autónoma de Tlaxcala (UATx), el modelo humanista integrador basado en competencias (MHIC) surgió como respuesta ante el análisis histórico en el que se observa el pasado, se valora el presente y se estructura una visión de futuro ante una situación social que se está viviendo en el contexto internacional, nacional y regional, para proponer alternativas que posibiliten una formación universitaria actualizada, pertinente y relevante (Ortiz, 2014).

Así pues, para potenciar el desarrollo profesional de los estudiantes, sin limitarse solo a favorecer su éxito escolar, se propone dar seguimiento y acompañamiento a lo largo de su trayectoria escolar, sin embargo, esta alternativa -la tutoría- no deja de ser una estrategia remedial que aunque se limita a disminuir los problemas de índole escolar y no se confronta con otros retos de la educación superior, claramente constituye un sistema que contribuye a la disminución de deserción y rezago en la Universidad (De la Cruz, Chehaybar y Abreu, 2011).

Con lo anterior se evidencia la necesidad de contar con un programa institucional de tutorías para la orientación de los estudiantes en su desempeño académico y desarrollo personal, número de tutores y de estudiantes atendidos, capacitación para la formación de tutores, mecanismos e instrumentos para la evaluación del programa de tutorías e investigaciones para conocer el impacto de las tutorías en el rendimiento académico.

#### Objetivo

- Identificar al rapport como estrategia para una tutoría exitosa en la IES



ISSN: 2448 - 6574

## Alcance

La presente investigación documental es de carácter descriptivo ya que se obtuvo información detallada relacionada al problema así como del rapport como estrategia de acción tutorial describiendo con precisión su metodología con el propósito de evidenciar sus propiedades, características y rasgos importantes.

## Contenido

### **LA TUTORÍA**

Para ANUIES (2001), la tutoría consiste en “un proceso de acompañamiento durante la formación de los estudiantes, que se concreta mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos competentes y formados para esta función”. Por su parte Tejada y Arias (2003) la definen como un “acompañamiento y apoyo docente de carácter individual, (...) que favorece una mejor comprensión de los problemas que enfrenta el alumno, (...) y para el logro de los objetivos académicos que le permitirán enfrentar los compromisos de su futura práctica profesional”.

De la Cruz, Chehaybar y Abreu (2011), resaltan que el origen de la tutoría universitaria está en la propia concepción de la universidad distinguiendo tres modelos: a) el académico en donde las funciones de la universidad se centran en el desarrollo académico de los estudiantes y las actividades tutorales se centran en coadyuvar en el dominio de los conocimientos; b) el de desarrollo personal donde la universidad presta mayor atención al bienestar y al desarrollo personal de sus alumnos con orientación académica profesional y personal; y c) el de desarrollo profesional, en el cual las actividades tutorales tienen como objetivo brindar apoyo a los estudiantes para que se capaciten en la profesión y se ajusten a las necesidades del mercado laboral.

En general, la tutoría se debe orientar a fortalecer los aprendizajes o contenidos como conjunto de saberes cuya asimilación y apropiación por parte de los alumnos se considera esencial para su desarrollo y socialización. Si bien se puede hablar de tres (conceptual o declarativo,



ISSN: 2448 - 6574

procedimental y actitudinal), actualmente la mayor incidencia se observa en el aprendizaje actitudinal. Para Díaz-Barriga y Hernández (1999), las actitudes (contenido o aprendizaje actitudinal) son constructos que median nuestras acciones y que involucran un componente cognitivo, un componente afectivo y un componente conductual; son experiencias subjetivas y un reflejo de los valores que posee una persona.

## EL RAPPORT

El rapport (o reflejo) es la capacidad de escuchar con todo el cuerpo, es la habilidad de relacionarse con los demás de tal modo que se cree un clima de confianza y entendimiento, es compenetración, es *estar en la misma onda* y tener conciencia mutua de los sentimientos del otro, es un requisito previo para la comunicación efectiva, la influencia positiva y el cambio. Existen muchos estudios sobre el tema de la compenetración o sintonía, pero la mayoría se centran exclusivamente en el lenguaje corporal, sin embargo, el rapport va más allá del lenguaje corporal, proporciona un medio de crear y mantener una compenetración más profunda, que nos permite mejorar la calidad de nuestras relaciones (CIDEH, 2015).

El rapport es uno de los ingredientes imprescindibles para establecer una comunicación efectiva con los demás; se refiere al acompañamiento verbal y no verbal de los interlocutores e incluye sus mapas corporales (postura, gestos, respiración, parpadeo, movimientos, etc.) y tonales (su voz: volumen, ritmo, velocidad, etc.). Para lograr rapport el tutor necesita moverse al compás del otro, ni adelante ni atrás, acompañando su estilo personal de comunicación, un buen clima en la tutoría, lo que en Programación Neurolingüística se denomina estado de empatía, comodidad y tranquilidad (López, 2008).

Una de las cualidades que debe poseer un buen tutor-docente es ser capaz de crear un ambiente de confianza y seguridad. El tutorado debe sentirse a gusto con el tutor para que, de esta forma, sea capaz de abrirse a él y hablar abiertamente de sus necesidades, frustraciones y deseos, así como de sus limitaciones, valores, expectativas, creencias, etc. El igualarse con discreción y sutileza, enfatiza la importancia de la percepción de aspectos de la conducta de



ISSN: 2448 - 6574

otra persona, permitiéndole al tutor-docente acercarse y *conectar* mucho más fácilmente con el modelo que el tutorado tiene del mundo, con su mapa mental (CIDEH, 2015).

La manera que se recomienda para comenzar el rapport en la tutoría es 'sintonizando contenido'. Para ello es preciso prestar atención a los términos y palabras preferidas que utiliza nuestro tutorado pues aunque se reciben estímulos del exterior a través de tres canales (la vista, el oído, y el canal kinestésico), las personas utilizamos de manera preferente uno de estos tres canales.

Si el tutorado es visual, piensa mucho en imágenes y utilizará términos o palabras que tienen que ver con lo que percibe a través de la vista, es decir, hablará de formas, de colores, de tamaños, etc., de manera que para sintonizar con el habrá que utilizar esa forma de hablar en base al sentido visual: imagina, dibuja, hazte una imagen de esto. Si es auditivo, utilizará con frecuencia términos o palabras que tienen que ver con lo que escucha: oí, escuché, me dije a mí mismo, por ello, para sintonizar con el habrá que utilizar palabras que tengan relación con lo que se escucha: murmullo, ruido, escuchar, volumen, etc. Y si es kinestésico, utilizará frecuentemente términos que tienen que ver con las emociones y sentimientos, con el movimiento, con lo que toca o huele, por lo tanto para sintonizar con el habrá que utilizar términos o palabras que tienen que ver con dicho canal: estar en contacto, sentir, disfrutar, etc.

Después, se deben 'sintonizar emociones' y para ello es necesario acompañar con el ritmo de la respiración nuestro lenguaje no verbal e igualarlo al que está utilizando el tutorado. De esta forma conseguimos conectar y sintonizar con sus emociones más profundas, lo comprenderemos. En este proceso (de adoptar el comportamiento del tutorado) se logra la sintonía o empatía ya que el inconsciente lo está captando y de alguna manera logramos meternos en los zapatos del otro, entenderlo y que él nos entienda. Si conseguimos sintonizar, lograremos establecer una comunicación de centro a centro, es decir, del inconsciente al inconsciente, lo que permitirá lograr una genuina identificación con el otro y facilitará notablemente la comunicación.



ISSN: 2448 - 6574

## Conclusiones y recomendaciones

El rapport implica llegar a que el alumno se sienta cómodo y seguro en la relación que se establece. Una actitud atenta y de aceptación reflejada en gestos, acciones y preguntas adecuadas permitirá la disposición de mejorar la situación pero es importante tener límites, el docente no debe sobrepasar el marco institucional educativo involucrándose de manera personal con los problemas de los alumnos.

La manera de participación del tutor en cuanto a la ayuda al tutorado debe ser propuesta con claridad desde el principio desde que es establecido el rapport pues como lo comenta López (2008), no se trata de imitar al tutorado sino de estar tan presente (con el cuerpo, el contacto visual y auditivo, la voz, el lenguaje sensorial, corporal y tonal, y el mundo del otro) que realmente se sienta entendido y en confianza.

Por un lado, una alternativa es la tutoría cara a cara que nos permitirá observar detalles: si el tutorado mira hacia arriba al hablar, le podemos hablar utilizando imágenes visuales, si mira al horizonte, le podemos hablar usando palabras, sonidos, ruidos, etc., por otro lado, podemos explotar el uso de las TIC. En este sentido, Túñez y Sixto (2012) sugieren el uso de redes sociales (Facebook) como una herramienta para la mejora del rapport en la tutoría porque beneficia la empatía, la sintonía entre ambos y permite ajustar ritmos laborales. La red aproxima al tutor, lo humaniza y le permite mantener una comunicación con el tutorado al mismo nivel pero respetando la jerarquía.

La tutoría es una función docente que resulta muy útil para transitar de modelos centrados en la enseñanza, hacia modelos centrados en el aprendizaje. El énfasis está en desarrollar las capacidades, habilidades, valores y actitudes de los estudiantes mediante el contacto con tutores, quienes pueden brindarles experiencias de aprendizaje que los incorporen a la gestión del conocimiento.





ISSN: 2448 - 6574

## Referencias

Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. (2001). Programas institucionales de tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior.

Banco Mundial. (2016). Educación: panorama general. Disponible en: <http://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview>

Centro de Innovación y Desarrollo Emprendedor Huaxyacac A. C. (2015). Curso en coaching educativo: nuevo enfoque docente.

De la Cruz, G., Chehaybar, E., Abreu, L. (2011). Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura. Revista de la educación superior, Vol. XL (1), No. 157, Enero - Marzo, pp. 189-209. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v40n157/v40n157a9.pdf>

Díaz-Barriga, F. Hernández, G. (1999). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Disponible en <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infoedu/modulos/modulo2/material3>

Jaimés, N., Cardoso, D., Bobadilla, S. (2015). La educación superior en México, una demanda con compromiso social. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Vol. 5, Núm. 10 Enero – Junio 2015

López, G. (2008). Programación neurolingüística y clima de la clase de educación física. Disponible en [http://www.bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/1917/pnl-y-clima-de-la-clase-de-educacin-fsica.pdf](http://www.bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/1917/pnl-y-clima-de-la-clase-de-educacin-fsica.pdf)

Sánchez, M. (2014). La tutoría entre iguales como estrategia educativa para desarrollar competencias. Revista electrónica de psicología Iztacala. 17, (1), pp. 45-57. Disponible en [http://campus.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol17\\_num1/Vol17No1Art3.pdf](http://campus.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol17_num1/Vol17No1Art3.pdf)

Soto, L. Guzmán, E. (2003). Contenidos actitudinales en educación superior. Razón, pertinencia y evaluación. Revista ciencias de la educación, año 3, vol 2, N° 22. Disponible en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/a3n22/22-6.pdf>



ISSN: 2448 - 6574

Tejada, J., Arias, L. (2003). El significado de tutoría académica en estudiantes de primer ingreso a licenciatura. Revista de la Educación Superior Número 127, Volumen 32, Julio – Septiembre. Disponible en [http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista127\\_S2A2ES.pdf](http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/revista/Revista127_S2A2ES.pdf)

Túñez, M., Sixto, J. (2012). Las redes sociales como entorno docente: análisis del uso de facebook en la docencia universitaria. Revista de Medios y Educación, N° 41 Julio, pp. 77-92. Disponible en [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/22656/file\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/22656/file_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ortiz, S (2014). La formación humanista en la educación superior. Modelo Humanista Integrador basado en Competencias. Editorial Gedisa/Universidad de Tlaxcala, 1a. Edición.

Valenzuela, G., Juárez, N., González, B., Barron, C., (2011). La evaluación curricular. Referentes y modelos para la construcción de una propuesta. En La educación superior Proceso en permanente construcción (págs. 51-76). México: Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.