

Guía para la Tutoría

Universidad Autónoma Metropolitana

Dr. Eduardo Peñaloza Castro
Rector General

Dr. Rodrigo Díaz Cruz
Rector de Unidad

Dr. Jesús Alberto Ochoa Tapia
Director de División
Ciencias Básicas e Ingeniería

Dra. Rubicelia Vargas Fosada
Coordinadora
Coordinación Divisional de Docencia y Atención a Alumnos

Lic. Pedag. Nelly Ahuacatitan Rodríguez
Oficina de Tutorías y Apoyo a la Docencia

UAM Iztapalapa, Ciudad de México, junio, 2019.

Contenido

1. Presentación.....	2
2. Habilidades y canales de comunicación	4
3. Herramientas e instrumentos para recabar información	6
4. Recursos de apoyo para los tutorados	9
5. Seguimiento y frecuencia de las tutorías.....	13
Bibliografía	14
Anexo 1	14

1. Presentación

La transición de un nivel educativo a otro es conflictiva. De ahí la importancia de ayudar al alumno de nuevo ingreso en su proceso de inserción a la vida universitaria, pues resulta imprescindible orientarle en su ingreso a una nueva institución y guiar su proceso académico, evitando así que el caos de la vida universitaria lo empuje a un abandono precoz.

La tutoría es un recurso útil para lograr esta tarea. En el marco de la División de Ciencias Básicas e Ingeniería de la UAM Iztapalapa, el trabajo tutorial es uno de los primeros recursos para atender a los alumnos de nuevo ingreso, tanto en la modalidad individual como grupal, ya que el tutor facilita la integración discente en el contexto institucional, ofrece información personalizada sobre servicios a su alcance, y apoya la adaptación del alumnado a las nuevas metodologías.

En este sentido, la Coordinación Divisional de Docencia y Atención a Alumnos (CODDAA) está proponiendo un modelo de atención centrado en el alumno que, en lo grupal sea breve, pero efectiva; y en lo individual, no implique mayor inversión al tutor que una entrevista efectiva para brindar la orientación adecuada a partir de un proceso de 4 etapas.

Modelo de atención tutorial: propuesta

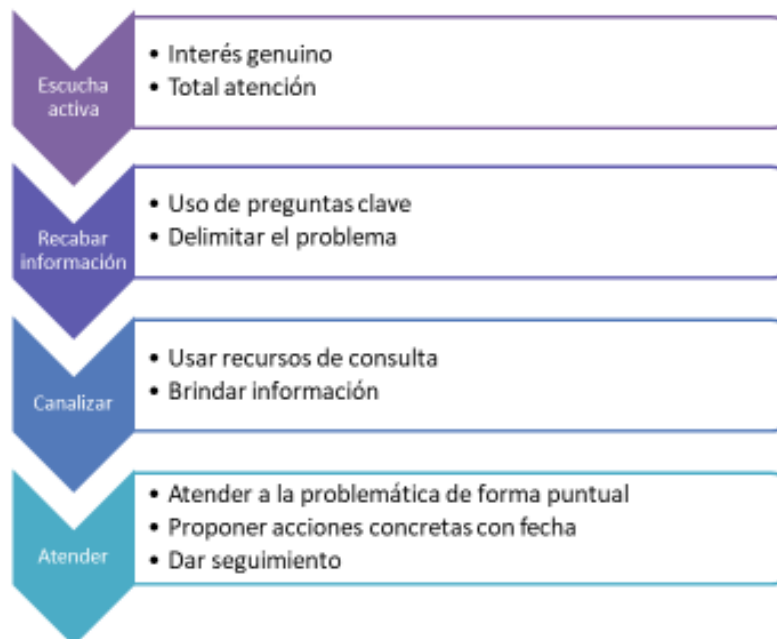


Imagen 1. Modelo de atención tutorial. Nelly A Rodríguez, 2019.

Para poner en práctica este modelo, el docente-tutor precisa contar con distintas habilidades, sobre todo de comunicación. La importancia de la comunicación como elemento de relación social no es discutible, y la importancia de la relación social en la orientación y la tutorización también está más que acreditada. Así pues, lo que interesa es delimitar qué necesita un tutor para que consiga los resultados esperados usando estrategias de comunicación.

Inventario de competencias del Tutor

<i>a. Competencias transversales (aplicables a docencia y tutoría)</i>	SÍ	POCO	NO
1. Capacidad de trabajo en equipo y de coordinación.			
2. Capacidad de relación (empatía, madurez, sociabilidad, responsabilidad).			
3. Habilidades comunicativas.			
4. Capacidad de detección y resolución de problemas - conflictos.			
5. Habilidad en el uso de las TIC.			
6. Capacidad de selección y aplicación de recursos y estrategias de orientación.			
<i>b. Competencias específicas (aplicables a orientación y tutoría)</i>	SÍ	POCO	NO
1. Entender los principios básicos de la orientación y tutoría.			
2. Conocer la realidad universitaria y su problemática específica.			
3. Conocer el Plan de Estudios.			
4. Identificar necesidades de aprendizaje para optimizar el rendimiento.			
5. Identificar las alternativas que se ofrecen en relación con la formación.			
6. Identificar salidas profesionales y conocer estrategias de inserción laboral.			
7. Capacidad de desarrollar estrategias y recursos comunicativos.			
8. Experimentado en entrenamiento cognitivo: saber establecer consecuencias, causas, ponerse en lugar de otro, medios-fin, alternativas (creatividad).			
9. Preparar toma de decisiones y motivar hacia ello.			
10. Capacidad de búsqueda de información relevante.			

Adaptado de Álvarez *et al.* (S/f) La comunicación y la acción tutorial. Competencias y herramientas de comunicación. Disponible en <https://web.ua.es/va/ice/jornadas-redes/documentos/2013-posters/335098.pdf>

2. Habilidades y canales de comunicación

La escucha activa es el primer paso del modelo e implica varios componentes. Para establecer el cómo comunicarnos en el trabajo tutorial podemos diferenciar dos aspectos: el metodológico y el instrumental. En cuanto a la metodología existen cuatro elementos de la comunicación que habría que tener en cuenta antes de afrontar cualquier relación personal en la tutorización: la escucha activa, el *feedback*, la comunicación verbal y la comunicación no verbal.

1. La escucha activa significa “escuchar”, no solo oír. Implica poner toda nuestra atención en el emisor y poner en juego los diferentes tipos de comunicación (que se revisan más abajo). La realización de esta metodología comunicativa supone, entre otras cosas:
 - Dar señales de escucha y realizar preguntas si no se entiende algo.
 - Valorar al interlocutor. Guardar silencio al hablar, mirarle a los ojos y asentir.
 - No hacer otra cosa mientras se dialoga, como interrogar, conversar, etc.
 - Escuchar lo que no se dice. No quedarse en la superficie de lo que “se ve” de la comunicación.
 - Demostrar que se atiende, se comprende y que lo que nos dice nos importa, repitiendo los comentarios de la otra persona.
 - Evitar la tendencia a pensar en qué diremos cuando dejemos de hablar.

2. El *feedback* es el conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por éste para cambiar o modificar su mensaje supone la retroalimentación del acto comunicativo¹, se establece para evidenciar la recepción del mensaje y la importancia del proceso de comunicación antes de cerrarlo. Para que sea eficaz habría que realizar al alumnado preguntas como: ¿qué te ha parecido?, ¿cómo te sentiste al principio?, ¿cómo te sientes ahora?, ¿era lo que esperabas?, ¿resolviste tu pregunta?

3. La comunicación verbal es un aspecto fundamental en el proceso de orientación. Para un buen uso de este elemento se recomienda un lenguaje claro y del mismo nivel que el interlocutor, evitando muletillas y respetando los turnos de palabra. A la hora de realizar preguntas es preferible usar verbos en tiempo presente; también

¹ “Feedback” en <http://www.wordreference.com>

hay que considerar los significados de las fórmulas verbales usadas al cuestionar, así se tendrá en cuenta que: usar el “¿qué?” implica centrar la atención en objetos, objetivos y valores; cuando se usa el “¿cómo?” se centra la atención en el modo de lograr los objetivos del alumnado, es decir el proceso; y al preguntar “¿cuándo?” se centra la atención en la temporalidad.

4. La comunicación no verbal es un elemento muy importante en el proceso de comunicación, ya que casi un el 80% se realiza a través de ella. Los componentes básicos de esta forma de comunicación pueden ser:
 - La mirada, que produce implicación, interés, abre y cierra canales, y capta la comunicación no verbal.
 - La dilatación pupilar. Si hay intereses se dilatan.
 - La expresión facial. Junto a las otras dos es el principal sistema de señales que muestra nuestras emociones Sirve para reforzar el mensaje verbal.
 - La sonrisa. Pauta de comunicación no verbal universal, siempre es bien recibida.
 - Los gestos con las manos: acompañar al habla.
 - Los componentes no verbales: volumen, tono, velocidad, énfasis, fluidez.

Para sistematizar los recursos utilizados en la relación tutorial debemos considerar dos tipos de comunicación: la comunicación virtual y la comunicación personal.

- a. La comunicación virtual es lo que solemos denominar la “tutoría on-line”. La finalidad de esta herramienta es generar motivación y un “clima de confianza” mutua. A través de ella se pueden: presentar asignaturas, prácticas, becas, servicios; informar sobre itinerarios profesionales y salidas laborales; clarificar conceptos, asegurar citas, pedir información; facilitar la auto-orientación o autoformación (hábitos de estudio, salidas profesionales, trayectoria de la carrera); recursos, espacios y formación para desarrollarla.
- b. La comunicación personal puede desarrollarse de manera individual o grupal.
 1. En el trabajo grupal, la tutora o el tutor, además de tener en cuenta los elementos básicos y los aspectos metodológicos citados anteriormente sobre el proceso de comunicación, necesita tener competencias en el trabajo colaborativo, conociendo y aplicando dinámicas de trabajo en

equipo para desarrollar con éxito las reuniones de grupo tutorial. En esta modalidad se favorece la socialización y se facilita la ayuda entre compañeros/as. Para llevarla a cabo de manera exitosa es preciso un espacio físico y temporal adecuado y flexible, así como una convocatoria adecuada, con un orden del día donde: se contemplen las inquietudes de los alumnos; se presente un material o recurso; se tome nota de sus necesidades e intereses y se planteen propuestas y soluciones a los desafíos académicos del grupo

2. Es a través del contacto individual donde se genera una mayor cantidad de comunicación personal. La herramienta básica para desarrollar esta tarea es la entrevista. Existe toda una extensa bibliografía sobre metodología de la entrevista personal; pero consideramos que, para conocer este recurso, es suficiente recordar los requerimientos básicos:
 - Debe ser concertada, para evitar perder el tiempo.
 - Espacio físico y temporal adecuado, adaptado a las necesidades discentes.
 - Debe prepararse con antelación, y practicar la escucha activa.
 - Se debe recoger información a través de determinados instrumentos.
 - Y debe ofrecer respuestas y propuestas. (En el Anexo I se pueden observar más detalles sobre el diseño y el desarrollo de la entrevista tutorial.)

Estos elementos son aspectos metodológicos que debemos considerar para una buena comunicación. Ahora, nos ocuparemos de forma sintética de algunos instrumentos o herramientas que se utilizan en la tutoría y a través de los cuales se hacen patentes las necesidades y el alcance de las competencias comunicativas.

3. Herramientas e instrumentos para recabar información

Obtener información es la segunda cosa importante por hacer en la tutoría. Además de escuchar con franca atención a los tutorados/alumnos, es necesario que el tutor/docente recabe información para poder establecer un plan de trabajo: es necesario saber dónde se está parado para saber a dónde ir y cómo llegar ahí. En esta tarea, la construcción y el uso de preguntas son fundamentales, pues del uso adecuado de éstas depende el desarrollo de la tutoría.

Se debe puntualizar que, si bien la tutoría en educación superior es una estrategia que pretende contribuir al desarrollo y crecimiento de los estudiantes como personas, es

importante delimitar las actividades tutoriales al ámbito académico, para lo cual resulta muy útil el uso de preguntas clave; pues cuando se detecta que cuestiones personales, e incluso de salud, aquejan el desempeño de los estudiantes, justo en ese momento debe canalizarse a otras instancias y programas, pues de otra suerte se distorsionan los roles y responsabilidades del tutor. De ahí la importancia de plantear y usar preguntas que permitan al tutor y al tutorado centrarse en los asuntos escolares. Algunos ejemplos a continuación.

- ¿Qué es lo que más te preocupa de este trimestre?
- ¿Qué es lo que más te entusiasma de este trimestre?
- ¿Qué quieres obtener de cada una de las materias que cursas este trimestre?
- ¿Qué 3 cosas puedes hacer para mejorar tu aprendizaje este trimestre?
- ¿Qué habilidades te gustaría adquirir en cada asignatura?
- ¿Cuáles son tus objetivos académicos a corto, mediano y largo plazo?
- ¿Cómo te puedo ayudar a lograr estos objetivos?
- ¿Cuáles son las mayores lecciones que te ha aportado tu educación hasta ahora?
- ¿Cómo puedes aplicar este conocimiento a tu desarrollo académico y profesional?

Estas preguntas, o las que el tutor considere pertinentes, pueden usarse en una charla casual para generar un clima de confianza, donde el tutorado pueda expresarse libremente, con la consigna de llevar un registro de la información por parte del docente, a manera de toma de notas de lo más relevante para dar seguimiento a lo expuesto. Otra opción es planear una entrevista bien estructurada, en la que se cuente con un guion que permita atender los aspectos más relevantes de la tutoría en un tiempo determinado y con la posibilidad de cumplir compromisos específicos en cierto tiempo. En una entrevista de este tipo se tiene que realizar un mayor esfuerzo para lograr el nivel de confianza necesaria y para no excederse en tiempo. En el anexo 1 se puede encontrar una propuesta de estructura de entrevista de tutoría.

Más allá del formato o el canal que se use para establecer la relación tutor-tutorado, el fin último de este diálogo debe ser identificar y delimitar puntualmente los aspectos o problemas que están afectando el desempeño académico del estudiante y vislumbrar posibles alternativas de solución. En este ejercicio el manejo de las preguntas es fundamental, algunos ejemplos a continuación:

- ¿Cuál es la materia en la que tienes peores notas?
- ¿Cuál es la materia que te cuesta más trabajo?
- ¿Crees que dedicas suficientes recursos al aprendizaje de esta materia?
- ¿Por qué crees que tienes estas calificaciones en esta materia?
- ¿Qué crees que te hace falta para mejorar en esta materia?
- Si resolvemos esa necesidad, ¿realmente mejorará tu desempeño?

Una vez que se tengan las respuestas a estas u otras preguntas, el tutor debe resumir el problema en una frase clara y concreta que el alumno pueda aceptar o rechazar, por ejemplo: “las bajas calificaciones en cálculo se deben a que le dedicas poco tiempo de estudio a la materia”. Una vez delimitado el problema se procede a canalizar o a atender la problemática.

Finalmente, sin importar el tipo de reunión que se concrete entre tutorado y tutor, siempre debe generarse un registro del encuentro. Este instrumento permitirá valorar el avance y alcance del trabajo tutorial y el desempeño del alumno, y servirá como evidencia del trabajo realizado por el docente como tutor. A continuación una propuesta de formato de registro.



Formato de registro de sesiones de tutoría académica

Tutorado:
Matrícula:

Trimestre:

	Fecha	Hora de inicio y fin	Firma del tutorado
Primera sesión			
Segunda sesión			
Tercera sesión			

Describa los aspectos que se revisaron durante el trimestre, así como los acuerdos o acciones establecidas para atenderlos, o bien las instancias a donde se canalizó al tutorado para recibir el apoyo necesario.

Imagen 2. Formato de registro de sesiones de tutoría académica. Nelly A. Rodríguez, 2019.

4. Recursos de apoyo para los tutorados

Cuando se ha escuchado atentamente al tutorado, se han hecho las preguntas adecuadas y se ha identificado un problema o conflicto por resolver, es momento de canalizarlo a la instancia donde se pueda atender a sus requerimientos. Entre los alumnos de CBI se ha identificado que, la mayoría de sus necesidades, se engloban en cuatro tipos de atención o apoyo, mismos que proveen distintos recursos.



Imagen 3. Modelo de atención centrado en los alumnos. Nelly A. Rodríguez, 2019.

1. Consejería (apoyo psicopedagógico)
 - Detección de problemas en sus estrategias de aprendizaje
 - Desarrollo de metodologías de estudio
 - Desconocimiento de técnicas de aprendizaje
 - Problemas de administración del tiempo
 - Problemas de adaptación y socialización
 - Problemas de orientación vocacional
 - Conflictos personales o familiares

2. Tutorías
 - Conocer derechos y obligaciones

- Orientación para la planeación de la trayectoria académica
 - Conocer los procesos de trabajo en su carrera
 - Conocer y comprender el plan de estudios
 - Conocer el campo de acción profesional (perfil y desempeño profesionales)
 - Estructura y funcionamiento de la institución
 - Actividades extraescolares relacionadas a su carrera
3. Orientación de trámites y procesos
- Información sobre trámites y servicios administrativos (reinscripción, credencial, constancias, becas, bajas, servicio social)
 - Información sobre avance y rendimiento académico (quintas oportunidades, baja reglamentaria, bajas especiales)
 - Actividades extracurriculares
4. Asesoría
- Orientación y apoyo para la resolución de problemas de comprensión de diversos contenidos disciplinares en las distintas UEA's.

Cada uno de estos servicios puede ser brindado por diferentes instancias, por lo que es muy importante que se identifique de la forma más clara posible la situación a resolver. En apoyo a esta tarea se enlista una serie de preguntas específicas para determinar el tipo de necesidad del tutorado. Si el alumno responde sí a la pregunta, debe ser orientado al área correspondiente: PP, apoyo psicopedagógico; TUT, tutorías; INF, informes; ASE, asesorías.

	Pregunta	Tipo de apoyo
1	¿Tienes dificultades para aprender?	PP
2	¿Conoces tus derechos y obligaciones como alumno de la UAM?	TUT
3	¿Sabes cómo realizar el proceso de baja o cambio de una materia?	INF
4	¿Conoces la estructura y funcionamiento de las diferentes instancias de la universidad?	INF
5	¿Comprendes tu plan de estudios?'	TUT
6	¿Tienes problemas que afecten tu desempeño escolar?	PP
7	¿Sabes cómo planear tu trayectoria académica para tener los mejores resultados?	TUT
8	¿Necesitas información sobre tu avance y rendimiento académicos?	INF

9	¿Necesitas información sobre algún trámite o servicio administrativo?	INF
10	¿Deseas realizar un cambio de carrera o de unidad?	INF
11	¿Tienes problemas para administrar tu tiempo de estudio?	PP
12	¿Estás por comenzar tu proyecto terminal?	TUT
13	¿Tienes problemas de adaptación al ambiente universitario?	PP
14	¿Conoces los procesos de trabajo de tu carrera?	TUT
15	¿Tienes una metodología de estudio que te permita aprender de forma efectiva?	PP
16	¿Te cuesta trabajo relacionarte con tus compañeros y/o profesores?	PP
17	¿Conoces el campo de acción profesional en el que puedes laborar al egresar de tu carrera?	TUT
18	¿Tienes una estrategia de aprendizaje para cada una de tus materias?	PP
19	¿Conoces las actividades extracurriculares que ofrecen la división y la universidad?	INF
20	¿Tienes problemas para comprender un tema específico de alguna de tus materias?	ASE

En caso de que el alumno ya haya encontrado una problemática particular que esté afectando su desarrollo académico; o que el tutor la haya identificado, se puede recurrir a la siguiente tabla a modo de guía de consulta rápida, que incluye distintas problemáticas y la instancia a dónde referirlas.

Problemática	Estrategia
Inadaptación al medio académico	Escucha y orienta a la oficina de apoyo psicológico del Edificio M, o a Línea UAM (555804 6444), donde puede llamar de forma anónima. http://www.izt.uam.mx/index.php/servicios-para-el-bienestar/
Dificultades en sus relaciones interpersonales (ya sea con profesores, compañeros o familia)	Escucha y orienta a la oficina de apoyo psicológico del Edificio M, o a Línea UAM (555804 6444), donde puede llamar de forma anónima. http://www.izt.uam.mx/index.php/servicios-para-el-bienestar/
Dificultades en su aprendizaje	Escucha y canaliza a la oficina de apoyo psicopedagógico en el T 133.
Problemas en trámites y procedimientos correspondientes a su situación escolar	Escucha y canaliza a la ventanilla de servicios escolares, a la oficina de atención a alumnos (T-133) o con el coordinador de carrera.

	http://www.izt.uam.mx/index.php/chatbot/
Problemáticas personales y/o familiares	Escucha y orienta a la oficina de apoyo psicológico del Edificio M, o a Línea UAM (555804 6444), donde puede llamar de forma anónima. http://www.izt.uam.mx/index.php/servicios-para-el-bienestar/
Problemas de recursos financieros	Escucha y canaliza a la oficina de becas en el T-133 o a sistemas escolares (Lic. Valenzuela) para la solicitud de apoyo financiero en inscripciones
Problemas de salud, discapacidades.	Escucha y canaliza a servicios médicos en el edificio M, o al seguro facultativo. http://www.izt.uam.mx/index.php/servicios-para-el-bienestar/
Desconocimiento de la estructura y el funcionamiento de las diferentes instancias de la universidad.	Orienta a la ventanilla de servicios escolares, a la oficina de atención a alumnos o con el coordinador de carrera.
Problemas de salud sexual y reproductiva (embarazos no esperados)	Escucha y orienta a la oficina de salud sexual del Edificio M, o a Línea UAM (555804 6444), donde puede llamar de forma anónima. http://www.izt.uam.mx/index.php/servicios-para-el-bienestar/
Problemas con su administración del tiempo	Escucha y canaliza a la oficina de apoyo psicopedagógico en el T 133.
Confusión con su elección vocacional	Escucha y canaliza a la oficina de apoyo psicopedagógico en el T 133.
Información para trámites de conclusión de carrera (servicio social, prácticas profesionales, titulación)	Orientar a la ventanilla de servicios escolares, a la oficina de atención a alumnos o con el coordinador de tu carrera. http://www.izt.uam.mx/index.php/chatbot/
Problemas con el trámite de altas, bajas o cambios (de UEA, unidad o carrera)	Escucha y canaliza a la ventanilla de servicios escolares, a la oficina de atención a alumnos (T-133) o con el coordinador de carrera. http://www.izt.uam.mx/index.php/chatbot/
Problemas de comprensión y comunicación en inglés u otro idioma	Escucha y canaliza al CELEX https://www.celex.izt.uam.mx/celex/index.shtml
Deficiencias en los hábitos y las habilidades de estudio	Canaliza a la oficina de apoyo psicopedagógico en el T 133.
Problemas de comprensión de un tema específico en alguna materia	Canalizar a asesorías.
Problemas de acoso o violencia de género	Unidad género UAMI. Edificio A, primer piso. http://www.izt.uam.mx/index.php/genero-uami/
Detección de capacidades de alto rendimiento	Canaliza a incorporación en proyectos de investigación.

5. Seguimiento y frecuencia de las tutorías

Una responsabilidad del tutor es dar seguimiento a las acciones emprendidas con los tutorados; sobre todo considerando que estos mecanismos crean efectos positivos en la relación tutor-tutorado. Esta tarea se definirá en función del asunto atendido y de los compromisos adquiridos, tanto por parte del tutor como del tutorado.

Para realizar el seguimiento de una entrevista se pueden usar los recursos electrónicos para mantener el canal de comunicación abierto y para recabar información. Los correos electrónicos -de preferencia al correo institucional-, los mensajes de texto en el celular, o llamadas telefónicas, pueden ser considerados parte de la tutoría cuando se usan para revisar el avance de los compromisos y para orientar al tutorado.

Con respecto a la frecuencia de las tutorías se deben considerar diferentes escenarios. En el caso de las tutorías grupales para los alumnos de nuevo ingreso es recomendable que se tengan al menos 5 sesiones en el trimestre, pues es necesario integrar al estudiante a la vida universitaria por medio de la presentación e interacción con los distintos recursos y espacios con los que cuenta la unidad y la división. Si es tutoría grupal de alumnos avanzados en su curso, el número de reuniones posteriores dependerá de las actividades realizadas en la sesión, pues si sólo se trata de brindar información y orientar al grupo en su avance académico y los recursos a su disposición, con una sesión al trimestre es suficiente; a diferencia de las tutorías en las que se identifican situaciones colectivas que requieran seguimiento, en las que pueden ser al menos dos reuniones: una para plantear la situación y otra para revisar su solución.

Con respecto a las tutorías individuales se sugiere que, al menos, se reúnan dos veces al trimestre, una al final del mismo (semana 11 u 11 bis) para revisar el resultado académico del tutorado y para planear la ruta académica del trimestre siguiente. Una vez empezado el trimestre, se sugiere se reúnan en la semana 4 para analizar el estado de avance en los distintos cursos del estudiante en relación a lo planeado previamente, y en su caso analizar las posibles opciones de la semana 5 (altas, bajas y cambios).

Finalmente, existe la opción de tener más de dos reuniones tutor-tutorado al trimestre, lo que se podrá concretar en medida que el profesor y el alumno dispongan del tiempo y el espacio para ello. En estas reuniones se dará atención puntual a alguna problemática que requiera de más apoyo por parte del tutor o de cualquier otra instancia a la que se haya canalizado al estudiante, lo que implica la revisión constante de la asistencia y participación del alumno a dichas instancias, así como el resultado de este compromiso.

En todos los casos se deberá de realizar un registro de cada visita, en el que se incluya la temática tratada en la reunión, así como los compromisos adquiridos y las fechas para lograrlo. De preferencia, este registro debe incluir la cantidad de tiempo invertida en la tutoría, ya sea presencial individual o grupal, o virtual.

Bibliografía

Álvarez J.D.; Pareja J. M.; Roig, R. (S/F) La comunicación y la acción tutorial. Competencias y herramientas de comunicación. [En línea] Disponible en <https://web.ua.es/va/ice/jornadas-redes/documentos/2013-posters/335098.pdf> Consultado el 30 de mayo, 2019.

Arnaiz, E. (1995) "La entrevista tutorial" en *La tutoría, organización y tareas*. España: Ed. Graó

Anexo 1

Desarrollo de la entrevista

No podemos restringir la entrevista tutorial a un solo tipo, puesto que a veces su finalidad es la recogida de datos, orientar al entrevistado, proponer soluciones, etc., pero todas guardan una estructura básica. Durante el desarrollo de la entrevista es necesario distinguir diversas fases:

1. Planteamiento del problema y descripción de los objetivos de la entrevista

- Clara exposición de los objetivos de la entrevista. La persona entrevistada, en todo momento debe conocer los objetivos que se ha propuesto el tutor.

- Exposición del problema o de la situación que vaya a tratarse. El tutor o tutora debe describir con claridad la situación, animando al entrevistado a que exponga su visión del tema.

2. Fase exploratoria para recoger datos

- Descripción detallada de los datos que han conducido al problema o situación. El análisis de las posibles causas, realizado desde la perspectiva del entrevistado y del entrevistador, permite observar la coincidencia o divergencia en el modo de interpretar el tema, iniciándose el primer contraste de pareceres que facilitará la posible solución.

- Observación de la reacción del entrevistado a la exposición según sus diversos lenguajes. La información obtenida permite ir acomodando las actitudes del tutor al proceso personal del estudiante o los padres.

- Petición de verbalizar la opinión del entrevistado hacia el problema o situación descritos.

- Demanda explícita de datos que complementen la información ofrecida. Puede ayudar la elaboración de una pauta de las cuestiones esenciales que haya que analizar.

- Demanda implícita de información a través de diversas metodologías, como la descripción de situaciones (que se hace a lo largo de un día habitual), o de acciones.

3. Propuestas de alternativas de solución del problema planteado

- Descripción de alternativas de solución, ya sea por parte del tutor o tutora que torna la iniciativa o a través de la petición directa de alternativas al interesado o interesada.

- Valoración de las alternativas propuestas y reflexión de ventajas e inconvenientes según la situación.

Elección de soluciones y final de entrevista

- Determinación de la solución por parte del entrevistado y expresión verbal de aquella.
- Análisis de las consecuencias derivadas de la opción tomada. Tomar una decisión implica comprometerse en ciertas actitudes o estrategias. Es importante verbalizar estas consecuencias para que el entrevistado sea consciente de lo que se ha elegido.
- Anotación de las resoluciones y del plan trazado en presencia del entrevistado. Tomar nota de lo hablado y especialmente de las conclusiones y compromisos tomados es un modo de reafirmar la solución y de favorecer el compromiso de la persona. A posteriori, los datos se podrán utilizar como evaluación de la entrevista y para reenfocar el tema si fuera necesario.
- Fijación de la siguiente entrevista. Casi siempre es interesante fijar la nueva entrevista, puesto que delimitar el tiempo es otra manera de favorecer la acción y hacer un seguimiento del problema.

El registro de la entrevista

En los libros que tratan el tema es frecuente que se propongan diversos modelos de registro de la entrevista. Son fichas más o menos extensas con campos cerrados o semicerrados en donde anotar los diversos aspectos. En la práctica de la tutoría se puede comprobar que la mayoría de tutores acaban por desechar cualquier tipo de ficha con campos cerrados a priori. El modelo que consideramos más práctico es la ficha sencilla, en donde recogemos los datos de identificación del entrevistado, el motivo de la entrevista, los acuerdos a que se ha llegado, la actitud general del entrevistado y la fecha de la entrevista siguiente.

Alumno:	Matrícula:
Trimestre que cursa:	Fecha:
Tutor:	
Motivo de la tutoría:	
Aspectos tratados:	
Conclusiones y compromisos:	
Se canalizó a:	
Próxima entrevista:	

Registrar los datos de la entrevista, con el formato que se crea más conveniente, es esencial. La información ha de ser recopilada en la ficha, pero de la manera más objetiva posible, para que pueda ser utilizada por otros profesores y profesoras y por los tutores de cursos posteriores. Un informe basado en la subjetividad o que detallara demasiados aspectos podría constituir una falta de respeto a intimidad del entrevistado. Más adelante tratamos este tema en profundidad.

