

# Competencias Socioemocionales, Tecnológicas y Comunicativas en Tutores de Facultades de Odontología de la Universidad Veracruzana

---

María Teresa de Jesús Libreros Ochoa  
malibreros@uv.mx

José Isaías Siliceo Murrieta  
isiliceo@uv.mx

Estefanía Llanillo Luján  
fanny.llanillo@outlook.com

FACULTAD DE ODONTOLOGÍA XALAPA, UNIVERSIDAD  
VERACRUZANA (UV)  
FACULTAD DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA XALAPA,  
UNIVERSIDAD VERACRUZANA (UV)  
UNIVERSIDAD DE XALAPA (UX) VERACRUZ, MÉXICO



Para citar este artículo:

Libreros Ochoa, M. T. de J., Siliceo Murrieta, J. I., & Llanillo Luján, E. Competencias Socioemocionales, Tecnológicas y Comunicativas en Tutores de Facultades de Odontología de la Universidad Veracruzana. *Espacio I+D, Innovación más Desarrollo*, 14(40). Recuperado a partir de <https://espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/view/463>

## RESUMEN

Este estudio analiza la tutoría académica, para ello es necesario que el tutor académico desarrolle ciertas competencias, tales como el uso de herramientas tecnológicas, el reconocimiento de situaciones socioemocionales y la aplicación de mecanismos de comunicación efectiva y asertiva, que favorezcan el pensamiento crítico y reflexivo en el estudiante. El objetivo fue identificar competencias socioemocionales, tecnológicas, comunicativas a través de las TIC y comunicativas básicas en tutores académicos de educación superior. Se realizó una investigación de muestreo no probabilístico por conveniencia, de diseño observacional, de corte transversal y descriptivo, con un enfoque cuali-cuantitativo, a 64 tutores académicos de las Facultades de Odontología, correspondientes a las cinco regiones de la Universidad Veracruzana. Los resultados mostraron que en promedio el 95 % de los tutores son capaces de actuar empáticamente con los demás, escuchar activamente y prestar atención a sus emociones; el 94.44 % de los tutores utilizan internet para reunir información digital para actividades académicas, así como motores de búsqueda general de información y empleo de plataformas digitales de trabajo grupal con mensajería; el 80 % de los tutores recurren a plataformas virtuales para la formación y colaboración online; y el 83.3 % de los tutores pueden hablar con una postura activa, así como hablar con voz inteligible, teniendo dominio elevado y suficiente de sus habilidades comunicativas. En el análisis de intervalos de confianza, se observó mayor aptitud en el caso de las competencias tecnológicas, contrario a las competencias comunicativas a través de las TIC, considerándose menos competentes.

### Palabras Clave:

*Tutoría; tutor; competencias; emociones; tecnología; comunicación.*

## ABSTRACT

The academic tutor, to carry out academic tutoring, must develop certain skills such as the use of technological tools, the recognition of socio-emotional situations and the application of effective and assertive communication mechanisms, which promote critical and reflective thinking in the student. With the aim of identifying socio-emotional, technological, communicative competencies through ICT and basic communicative competencies in higher education academic tutors, a non-probabilistic convenience sampling investigation was carried out, with an observational, cross-sectional and descriptive design, with a qualitative-quantitative approach, to 64 academic tutors in the Faculties of Dentistry, corresponding to the five regions of the Universidad Veracruzana. According to the results, on average 95% of tutors are able to act empathetically with others, listen actively and pay attention to their emotions; On average, 94.44% of tutors use the Internet to gather digital information for academic activities, as well as general information, search engines and use of digital group work platforms with messaging. Likewise, 80% of tutors use virtual platforms for online training and collaboration; 83.3% of the tutors can speak with an active posture as well as speak with an intelligible voice, possessing high and sufficient command of their communication skills; Finally, in the analysis of confidence intervals, greater aptitude was observed in the case of technological competencies, contrary to communicative competencies through ICT, being considered less competent.

### Keywords:

*Tutoring; tutor; skills; emotions; technology; communication.*

«El éxito de la educación superior depende de su espíritu de apertura para ayudar a los jóvenes a entender mejor el mundo y a adquirir mediante la educación una autonomía que les permita prestar su contribución a la sociedad». UNESCO.

Las transformaciones ocurridas en la política educativa mexicana dan pie a una necesaria discusión sobre los procesos formativos y apoyos que, con equidad y justicia, inciden en la trayectoria escolar de los estudiantes. Particularmente, se ha producido una vasta investigación sobre las dificultades que enfrentan los jóvenes universitarios, identificándose que los retos no son solo de índole intelectual y académico, sino que además tienen dimensiones sociales y emotivo-afectivas (Romo, 2011).

Lo anterior constituye una problemática que se ha identificado históricamente, por lo que la tutoría emergió como una actividad pedagógica con el principal objetivo de brindar orientación y apoyo a los estudiantes a lo largo de su proceso de formación, caracterizándose por la atención personalizada a partir de identificar sus problemas y necesidades académicas, así como, sus inquietudes y aspiraciones personales (Obaya y Vargas, 2014).

Para lograr cumplir con su misión, el tutor necesita conocer la problemática personal del alumno. Sin embargo, se requiere de algo más, de cualidades específicas como asertividad, empatía, liderazgo, madurez intelectual y afectiva, sociabilidad, responsabilidad, respeto, entre otros. Por esta razón, la acción tutorial se convierte en una experiencia con grandes beneficios para el proceso de enseñanza-aprendizaje, fundamentándose en la interacción efectiva entre el tutor y el tutorado (Obaya y Vargas, 2014).

La sensibilidad de cada tutor hacia la tutoría tiene un impacto directo en el modo en que el estudiante la percibe y accede a ella, de ahí, que las competencias del docente-tutor son una variable trascendental en el proceso y pueden ayudar a fomentar el aprendizaje autónomo en los alumnos a partir de favorecer su pensamiento crítico y reflexivo (Peinado, 2022). Es así que, los tutores tienen la enorme responsabilidad de desarrollar sus competencias socioemocionales, tecnológicas y comunicativas.

Reconociendo la importancia de las competencias de los docentes para llevar a cabo el proceso de tutoría, se realizó una investigación observacional, de tipo transversal, con enfoque cuali-cuantitativo para identificar cada una de estas competencias. Para ello, se administró un instrumento con escala de Likert a los tutores académicos de las facultades de odontología de las cinco regiones de la Universidad Veracruzana, participando 64 tutores. Para los resultados se efectuó un análisis estadístico descriptivo mediante tablas de distribución de frecuencias, incluyendo porcentajes y gráficas, así como

la aplicación del método estadístico de chi-cuadrada. En la discusión se consideraron aportes teóricos, resultados de la investigación y antecedentes vinculados a los objetivos de estudio.

## ANTECEDENTES

La acción tutorial requiere competencias que difieren de las necesarias para llevar a cabo la práctica docente en el aula, el tutor tiene una función esencial en el proceso de formación profesional de los estudiantes universitarios, quienes para su desarrollo pleno e integral necesitan de la orientación de un profesional competente, que cuente con los más variados conocimientos, habilidades y experiencias. En el cumplimiento de esta función se deben considerar los aspectos sociales, culturales, ética, valores y salud, convirtiéndose así en un trabajo complejo (García et al., 2016).

De acuerdo con García et al. (2016) la interacción humana que implica la tutoría la convierte en un proceso realmente complejo, siendo indispensable que el docente adquiera las competencias necesarias, por ejemplo, socio-emocionales, dominio de las tecnologías y comunicativas, para efectuarla adecuadamente.

Antes de abordar las competencias, es conveniente indicar bajo la visión de estos autores que el concepto de “tutoría” se refiere al proceso de apoyo y acompañamiento y, al responsable de tal proceso se le denomina “tutor”.

### *Tutoría*

La tutoría brinda grandes beneficios en el proceso de enseñanza-aprendizaje, es una experiencia positiva que surge de la interacción efectiva con los tutorados (Camacho, 2022), se ha realizado históricamente en los diversos espacios académicos y niveles educativos, así como, en los ámbitos nacionales e internacionales (Obaya y Vargas, 2014). Se considera que sus antecedentes se encuentran principalmente en la transmisión de conocimientos a través de generaciones, surgiendo en Estados Unidos a inicios del siglo XX como un proyecto educativo de Educación Básica denominado Plan Dalton.

Entre sus características fundamentales se encuentra la atención individualizada, actividad educativa centrada en la autonomía del alumno, autoaprendizaje, desarrollo del sentido de la responsabilidad y la satisfacción por el trabajo. El proyecto ha sido reconocido por su éxito en Inglaterra, Japón y países nórdicos, donde se elaboraron propuestas similares. De tal manera que, las tutorías en las instituciones de Educación Superior europeas y estadounidenses han forjado una larga trayectoria (Martínez et al., 2021).

En la década de 1940 en México surgieron las primeras estructuras del sistema de tutorías con el tutor como referente. Para 1970 la Universidad

Nacional Autónoma de México (UNAM) ya concebía al tutor como guía del estudiante, oficializándose su figura en los Planes de Estudio y siendo el precedente de la acción tutorial. En el siglo XXI se comenzaron a presenciar en las Instituciones de Educación Superior (IES) las tutorías académicas como parte de la propuesta de los Programas Institucionales de Tutorías (PIT), diseñada por la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) (Martínez et al., 2021).

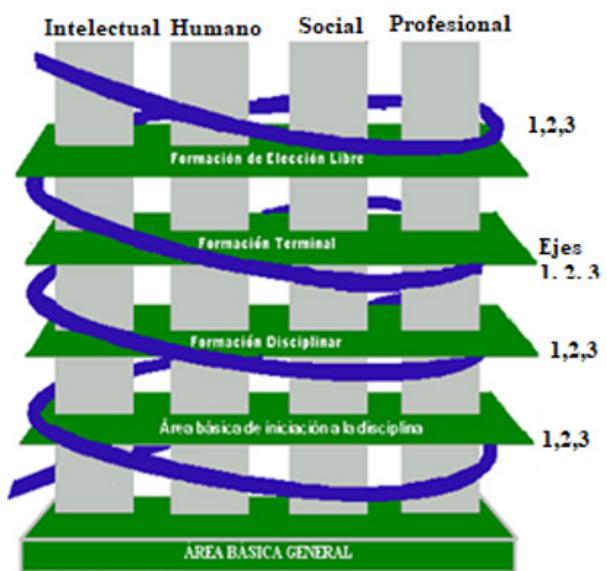
Es importante mencionar que para la ANUIES (2000) la tutoría comprende un proceso de acompañamiento en la formación de los estudiantes (tutorados) por parte del tutor, se materializa a través de “la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos, por parte de académicos competentes y formados para esta función, apoyándose conceptualmente en las teorías del aprendizaje más que en las de la enseñanza” (p. 23).

La tutoría es una actividad suplementaria a la docencia y bajo ninguna circunstancia la sustituye, más bien su propósito es coadyuvar, ya que al acompañar, apoyar y orientar al estudiante, este podrá tener un mejor discernimiento en su toma de decisiones, adquirir madurez emocional, mostrarse colaborativo o participativo, e incluso lograr una plenitud física y mental, lo cual tiene implicaciones positivas en su rendimiento académico (Santiago, 2012).

Por lo anterior, las IES impulsan la incorporación de la propuesta de tutorías a través de un proceso de capacitación que ha evolucionado a lo largo del tiempo en función del reconocimiento de las nuevas perspectivas de formación de profesionales y del concepto actual sobre el actor principal en el proceso, es decir, el docente (Romo, 2011).

En especial, en 1999 la Universidad Veracruzana (UV) atendiendo a las políticas educativas nacionales e internacionales, así como a las necesidades de la Educación Superior en el estado de Veracruz, llevó a cabo la transición hacia un modelo educativo centrado en el estudiante con el objetivo de favorecer su autonomía y formación integral. Implementó un enfoque basado en competencias y la flexibilidad de los Planes de Estudio, además, estableció la tutoría como una estrategia fundamental en el acompañamiento y apoyo de los alumnos en su trayectoria académica, la propuesta se conoce como Modelo Educativo Integral Flexible (MEIF) (Beltrán et al., 1999).

Es necesario mencionar que el MEIF como propuesta para la organización del currículum de las licenciaturas por áreas de formación, tiene un eje central que consiste en formar al estudiante desde una dimensión integral, esto implica considerar el plano intelectual y profesional, así como, social y humano. Además, la propuesta de trabajo incorpora tres ejes transversales: teórico-epistemológico, heurístico y axiológico, como se observa en la Figura 1 (Beltrán, 2005).



Nota 1. Eje Epistemológico-Teórico; 2. Eje Heurístico; 3. Eje Socioaxiológico.

Figura 1. Fines del MEIF

Aunado a lo anterior, la UV señala en los lineamientos del MEIF al sistema de tutorías académicas como mecanismo para el cumplimiento de los objetivos del modelo, el cual delinea que la relación docente-alumno requiere de una transformación para el aprovechamiento máximo del potencial del estudiante a partir de su formación integral. De este modo, el estudiante se sitúa en el centro del proceso, quien al recibir la orientación tutorial puede realizar una adecuada selección de los contenidos y determinar el tiempo en que completará su formación profesional, alcanzando así superioridad en la calidad de los aprendizajes (Beltrán et al., 1999).

Por otro lado, para que en la UV la tutoría se incorporara en los Programas Educativos se crearon dos modalidades: tutoría académica y enseñanza tutorial. La primera concierne a la orientación brindada por el docente-tutor al estudiante a lo largo de su trayectoria académica, con el fin de guiarlo en relación con sus decisiones de su perfil profesional tomando en cuenta sus capacidades, expectativas e intereses personales. La segunda comprende el apoyo recibido por estudiante ante las dificultades que presenta en relación con los contenidos disciplinares, por ejemplo, correspondería en su caso atender la falta de habilidades necesarias para su aprendizaje, como se observa en la Figura 2 (Beltrán y Suárez, 2003).

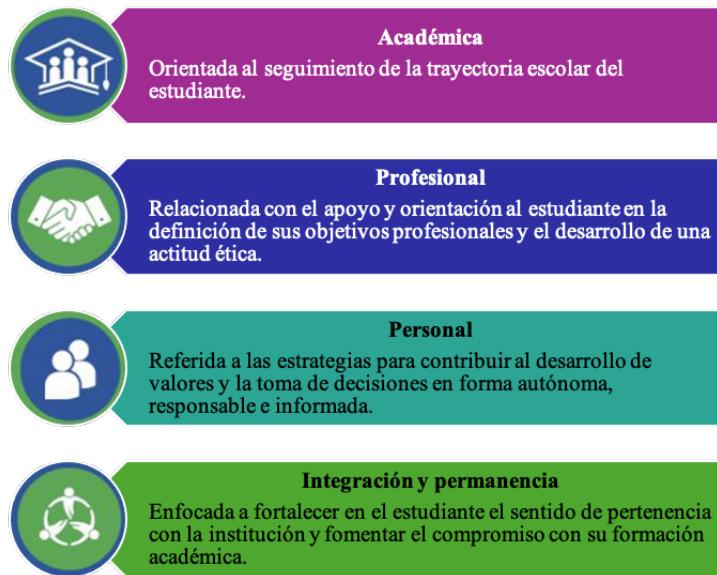
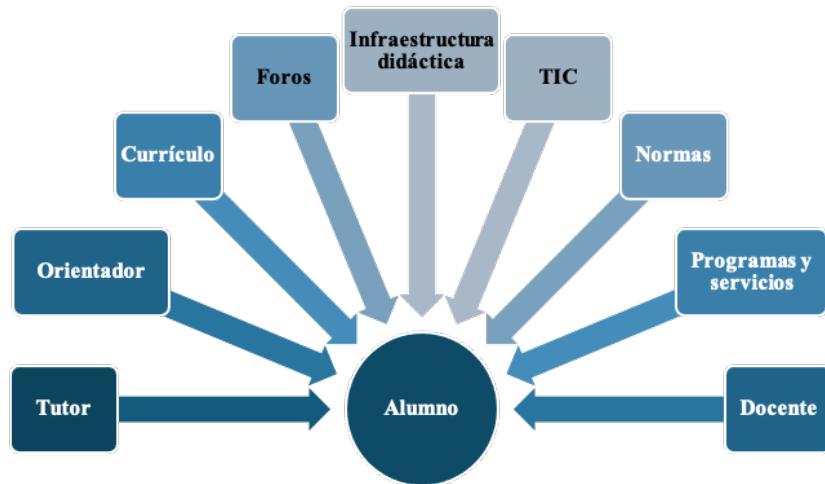


Figura 2. Dimensiones que orientan la actividad tutorial en la Universidad Veracruzana

Es conveniente mencionar que en la UV se reconoce el trabajo tutorial en el Estatuto del Personal Académico (2021) y en el Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Académico (PEDPA, 2023), estableciéndose así mismo las atribuciones y funciones de los tutores académicos, así como los derechos y obligaciones de los tutorados en el Reglamento del Sistema Institucional de Tutorías (2009), evaluando el desempeño del tutor académico al final de cada periodo: <https://www.uv.mx/economia/files/2022/02/Reglamento-Tutorias-UV.pdf>.

La iniciativa novedosa de la ANUIES (2000) ha traído consigo la exitosa integración de la tutoría a nivel institucional, esto a pesar de que se ha observado resistencia y falta de preparación docente, tanto en los aspectos conceptuales e instrumentales, como en los propios del proceso de atención y acercamiento al estudiante en el plano académico, afectivo y social.

Por último, según Obaya y Vargas (2014) la tutoría se entiende como la intervención intencionada por parte del docente en el proceso educativo del alumno, primordialmente consiste en su acompañamiento permanente y sistemático, con el fin de brindarle apoyo y facilitar su proceso de construcción de los diversos tipos de aprendizajes, es decir, cognitivos, afectivos, socioculturales y existenciales, tanto personales como académicos, y se observa en la siguiente figura.



Nota. Romo (2011).

Figura 3. Educación centrada en el estudiante

La tutoría consiste en una actividad altamente especializada que se ha consolidado a través de la historia en el contexto educativo, por lo cual se requiere no solo de compromiso e interés por parte del docente, sino también de una formación apropiada para brindar el apoyo y acompañamiento que el tutorado necesita a lo largo de su vida escolar (Santiago, 2012).

### *Tutor*

Antes de abordar la función del tutor, hay que definir su concepto, se deriva del verbo en latín *tueor*, que significa “defender”, “guardar”, “mirar”, “observar”, “proteger”, “salvaguardar”, del que a su vez se deriva el sustantivo *tutor*, *tutori*s cuyo significado se refiere a “curador”, “defensor”, “guardián”, “protector”. De la noción de “protección” en Derecho, la definición de “tutor” alude al representante legal, de hecho, Santiago (2012) retoma del Diccionario de Autoridades el vocablo para indicar que “tutor” es:

La persona destinada primariamente para la educación, crianza y defensa; y accesoriamente para la administración y gobierno de los bienes del que, por muerte de su Padre, quedó en la menor edad, y cumpliendo este los catorce años se llama Curador. Es voz latina [...] Se llama por extensión el defensor o amparador, y protector en cualquier línea. (Diccionario de Autoridades, 1726, p. 381).

En el área de educación la palabra “tutor” se emplea para indicar la relación formativa que surge de persona a persona o un grupo, cuyo objetivo es brindar al alumno fuera de la clase apoyo y ayuda personalizada y continua para favorecer el aprendizaje. Cabe mencionar que, desde la antigua Grecia, la

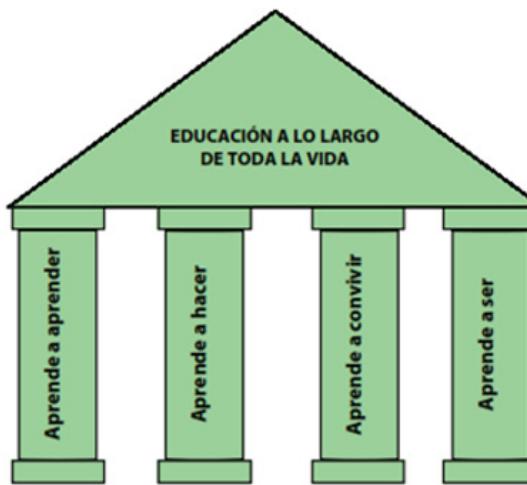
concepción de tutorado ha estado presente. En Atenas la educación de los hijos para hacer de ellos hombres íntegros recaía en los padres hasta los dieciocho años (Santiago, 2012).

En el siglo XVII con los aportes de J. A. Comenio, en la pedagogía surgió la idea de que la educación es inherente de la vida en sociedad y que es necesaria la práctica para lograr el entendimiento, siendo indispensable la educación formal encomendada a una persona —el tutor— con la capacidad de transmitir los conocimientos. Esta práctica fue retomada posteriormente y se le designó como “monitoreado”, siendo un antecedente relevante en la figura del tutor y tutorado, cuyas características conceptuales se observan actualmente en las definiciones de la ANUIES, donde el tutor es el encargado de apoyar a los estudiantes a lo largo de su trayectoria escolar (Santiago, 2012).

Más tarde, en Inglaterra durante el siglo XIX, el tutor adquirió la importante tarea de enseñar a los estudiantes a pensar, cuyo modelo se ha consolidado como referente en la aplicación de estrategias y metodologías en la enseñanza universitaria alrededor del mundo (García, 2012).

La Real Academia Española (RAE, 2024) define al “tutor” como la “persona encargada de orientar a los alumnos en una asignatura, un curso, una práctica o un trabajo de investigación”. Con esta definición se muestra una clara evolución del concepto, observándose así una delimitación de la acción tutorial en el área de la educación superior actual (Santiago, 2012).

Cuando se implementan nuevos modelos de educación superior es importante que el docente con funciones tutoriales comprenda y cumpla con tres responsabilidades: 1) el alumno es capaz de conocer (área académica); 2) el alumno es capaz de hacer (habilidades y destrezas); y 3) el alumno es capaz de ser (actitudes y responsabilidades; observe la Figura 4.



Nota. Romo (2011).

Figura 4. Los cuatro pilares de la educación

En específico, el Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche (COBACAM, 2024) indica que el tutor debe desempeñarse como un guía para el estudiante, ayudándolo a identificar y adaptar sus estilos de aprendizaje, lo que incluye realizar sugerencias sobre hábitos de estudio, motivarlo y enseñarle diversas estrategias para el logro de aprendizajes significativos y que le permitan afrontar las dificultades durante su trayectoria académica. Es así que el tutor es considerado un agente de cambio cuyos impactos se reflejan en el área emocional, pues su misión es favorecer el crecimiento personal de sus alumnos mediante su orientación en la definición de su proyecto de vida, observe la Figura 5.



Nota. Romo (2011).

Figura 5. Nueva visión en la formación de estudiantes

Duart y Sangrá (2000) advierten que, la eficiencia del tutor es primordial en el logro de los aprendizajes del estudiante, ya que su capacidad para motivarlo e identificar y resolver sus necesidades, son acciones que indiscutiblemente influyen en los resultados del desempeño académico. Al respecto, Obaya y Vargas (2014) consideran que el tutor debe emprender acciones para realizar su labor, observe la Tabla 1.

**Tabla 1***Acciones a emprender por el tutor*

Tipo de acción	Desarrollo
Formación integral	Acompañar la formación integral de los alumnos mediante el abordaje de los cuatro ámbitos de acción de la Tutoría: I. Integración entre los alumnos y la dinámica de la escuela; II. Seguimiento del proceso académico de los alumnos; III. Convivencia en el aula y en la escuela, y IV. Orientación hacia un proyecto de vida.
Plan de acción tutorial	Elaborar e implementar un Plan de acción tutorial con base en las características del grupo y del contexto.
Trabajo colegiado	Promover el trabajo colegiado en torno a la Tutoría con los diferentes actores educativos que integran la comunidad de aprendizaje de la escuela.

Nota. Obaya y Vargas (2014, p. 480).

Así mismo, el tutor debe poseer o desarrollar diversos conocimientos, habilidades y actitudes para llevar a cabo con éxito sus actividades y crear un vínculo significativo con sus tutorados, como se observa en la Tabla 2.

**Tabla 2***Actividades para conformar un vínculo significativo con los alumnos*

Actividad	Desarrollo
Interés por los alumnos	Para generar estrategias didácticas que le permitan conocer a los alumnos a partir de sus características, al identificar sus necesidades, intereses y posibles dificultades personales y escolares, con el fin de favorecer su identidad y pertenencia dentro del grupo y del centro escolar.
Interlocución	Con el objeto de dialogar con alumnos, actores educativos del centro escolar y las familias para fomentar la valoración de la escuela como una comunidad de aprendizaje.
Respeto	Hacia la vida de los estudiantes y sus diferentes puntos de vista, al cederles la palabra y evitar imponer ideas o actividades, en especial aquellas que los denigren.
Iniciativa	Mediante la cual se promueva la comunicación y participación de los alumnos, personal educativo de la escuela y las familias en las actividades de Tutoría.
Compromiso	Con el proceso de formación de los adolescentes, su crecimiento personal y el desarrollo humano.
Objetividad	En el fomento entre los alumnos del pensamiento reflexivo, la actitud responsable y la capacidad de decisión que promuevan su autonomía.
Flexibilidad	Ésta permite actuar conforme a las situaciones que ocurren en el grupo, con el fin de propiciar un ambiente armónico, democrático y provechoso para la vida del alumno.
Confianza	Necesaria en el establecimiento de lazos de cordialidad, seguridad y empatía con el grupo, mediante el manejo ético y profesional de la información que el alumno comparte, lo que genera un ambiente armónico y respetuoso.
Empatía con los alumnos	Ésta propicia confianza en la interacción con los estudiantes, ya que se sienten comprendidos y valorados, y así se fortalece su autoestima y autonomía.
Mediación	Indispensable en la conciliación de las partes en torno a un conflicto y que entre ambas propongan la solución a sus diferencias, sin que recaiga en el tutor la responsabilidad de solucionar todos los problemas.

Escucha activa y libre de prejuicios	Ésta tiene como fin identificar, atender o canalizar las necesidades, preocupaciones y problemas que plantean los alumnos durante su proceso formativo.
Observación	Se aplica para identificar las potencialidades de los alumnos y así fomentarlas y enriquecerlas; así como en la detección de problemáticas para trabajar con el grupo, o bien, situaciones individuales que requieran atención especializada dentro o fuera de la escuela.

Nota. Obaya y Vargas (2014, p. 480).

Todas las actividades relacionadas con la tutoría permiten entender que es un proceso complejo de interacción humana. Por ende, es indispensable que el tutor adquiera y ponga en práctica las competencias requeridas para realizar adecuadamente esta labor ante la amplia diversidad de tareas que conlleva (García et al., 2016).

### *Competencias*

El concepto de “competencia” se refiere a la capacidad para el logro de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos, requiriendo la integración y activación tanto de conocimientos, como de destrezas, habilidades, actitudes y valores. Dicho concepto es multidimensional e incluye distintos niveles: saber (datos, conceptos, conocimientos), saber hacer (habilidades, destrezas, métodos de actuación), saber ser (actitudes y valores que guían el comportamiento) y saber estar (capacidades relacionadas con la comunicación interpersonal y el trabajo cooperativo) (Libreros y Hernández, 2022).

En el área educativa la “competencia” se asocia al cúmulo de habilidades psicomotoras, cognitivas y psicológicas, y comportamientos socioafectivos que permiten realizar correctamente una actividad, función o tarea. Implica también la capacidad para el desenvolvimiento en los diversos ámbitos de la vida personal, intelectual, social, ciudadana y laboral, por eso, comprende la dimensión tanto individual, como sociocultural, porque la sociedad enfoca y legitima las competencias esperadas y de mayor importancia (Libreros y Hernández, 2022).

Por otro lado, ser competente conlleva más que ser habilidoso o experto, es necesario que la participación en la vida social sea eficaz y responsable, para lo cual se deben emplear los diversos recursos aprendidos y desarrollados en el proceso de formación personal, donde los conocimientos, potencialidades, aptitudes, actitudes y valores puedan ser útiles para el saber en acción. Bajo la visión de Libreros y Hernández (2022), la competencia se entiende como una destreza que se desarrolla a través del sistema de comportamiento para lograr un resultado propuesto con respecto a una meta, esto debe poder ser observado y juzgado por la persona en el entorno social.

Partiendo de las concepciones anteriores, la tutoría se caracteriza por el despliegue de competencias requeridas por el docente-tutor, siendo una variable

fundamental para ser evaluada. Se destacan, por ejemplo, la reciprocidad, mutualidad y empatía por su importancia en la relación tutor-tutorado; la motivación es esencial en el cumplimiento de la función, originándose a través de lazos de confianza que llevan a un entendimiento común, así como a la autorreflexión, crítica, autoeficacia y visión; el afecto y la autoeficacia son recursos personales y ayudan como competencias de seguimiento (Peinado, 2022).

De acuerdo con Peinado (2022), en su conjunto, las competencias del tutor pueden ayudar a fomentar el aprendizaje autónomo en los alumnos a partir de favorecer el pensamiento crítico y reflexivo, así como, la auto-regulación y autodirección que facilitan los aprendizajes significativos y las habilidades metacognitivas. Entonces, es entendible que las competencias, roles y funciones de los tutores impacten positivamente en el logro de los objetivos de sus tutorados. La acción tutorial se da en entornos de interrelación, comunicación y cooperación, los tutores utilizan sus competencias para mejorar los procesos de aprendizaje.

Las competencias de los tutores son una variable medible en el proceso de tutoría: la reciprocidad, la mutualidad y la empatía son muy importantes en la relación tutor y tutorado; la motivación desempeña un papel sustancial en esta labor; se origina en relaciones de confianza que se traducen en entendimiento, autorreflexión, crítica, autoeficacia y visión de los tutores; el afecto y la autoeficacia sirven como recursos personales y como competencia de seguimiento. Las competencias favorecen el pensamiento crítico y reflexivo, permiten la autodirección y la autorregulación, aumentan el aprendizaje significativo y el desarrollo de habilidades metacognitivas, por este motivo, las funciones, los roles y las competencias de los tutores son importantes para generar resultados en el aprendizaje (Camacho, 2022).

Una vez definido el concepto, no se debe dejar de mencionar que el tutor debe desarrollar una serie de competencias sin las cuales será imposible realizar de manera eficiente su trabajo, encontrándose dentro de estas, las competencias socioemocionales, tecnológicas y comunicativas.

Para Bisquerra y Chao (2021) las competencias socioemocionales son herramientas que permiten el entendimiento y regulación emocional, así es posible mostrarse empático hacia los demás, el establecimiento y desarrollo de relaciones interpersonales, toma eficiente de decisiones y la definición y logro de metas personales.

Existen diversos modelos para agrupar y definir las competencias socioemocionales, considerando para esta ponencia los propuestos en los trabajos de Bisquerra y Pérez-Escónsida (2007) y Bisquerra y Mateo (2019), donde se establece un modelo estructurado en cinco bloques o dimensiones, que incluyen las competencias señaladas en la Tabla 3.

**Tabla 3***Bloques o dimensiones de la competencia socioemocional*

<b>Conciencia emocional</b>	Consiste en reconocer las emociones propias y las de los demás. Esto es posible gracias a la apreciación del cuerpo, de la gesticulación facial y de los comportamientos propios, así como en las otras personas.
<b>Regulación emocional</b>	Implica responder apropiadamente a las emociones experimentadas. Se basa en lograr un equilibrio entre la expresión y la supresión. Existen técnicas que ayudan en la regulación emocional, por ejemplo, el diálogo interno, emplear autoafirmaciones para controlar el estrés, imaginación emotiva, reestructuración cognitiva, etc.
<b>Autonomía emocional</b>	Es la capacidad de ser afectado seriamente por los diversos estímulos ambientales y sociales. Requiere fortalecer una sensibilidad emocional sin ser vulnerable emocionalmente.
<b>Competencias socioemocionales</b>	Se refiere al conjunto de competencias que permiten facilitar las relaciones interpersonales y sociales, dado que las emociones ocurren en la interacción social. En esta dimensión se encuentran habilidades como la empatía y la colaboración

Nota. Bisquerra y Chao (2021).

Por otro lado, en décadas recientes se ha consolidado el reconocimiento de la importancia de realizar el fortalecimiento de las habilidades socioemocionales y desarrollar, a su vez, las competencias digitales en el ámbito educativo, ya que para Barón, Ortiz y Valera (2023) esto es una condición requerida en la actualidad para hacer frente a los diferentes desafíos de una sociedad que se transforma continuamente y se caracteriza cada vez más por el aspecto multidisciplinario. Por este hecho, la adquisición de las competencias digitales requiere de ciertas habilidades socioemocionales para permitir un equilibrio en el proceso de desarrollo personal y académico.

Las competencias tecnológicas o digitales comprenden el uso crítico y seguro de las Tecnologías de la Sociedad de la Información en el ámbito laboral, ocio y comunicación. Se apoyan en las habilidades de la Tecnologías de la Información y la Comunicación básicas: uso de ordenadores para “recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información, y para comunicar y participar en redes de colaboración a través de Internet, integrando los elementos cognitivos, actitudinales y valorativos” (Barón et al., 2023, p. 227), que facilitan a las personas la interacción en entornos digitales, ofreciéndoles soluciones a problemas, con capacidades colaborativas y socioemocionales.

Ahora bien, el tutor debe poseer competencias en las TIC, es decir, contar con los conocimientos y habilidades para el adecuado aprovechamiento de las herramientas tecnológicas que las diversas plataformas ofrecen, y utilizarlas para comunicarse con su tutorado de forma clara y precisa (Cabrera, 2016).

A su vez, la Competencia Comunicativa (CC) consiste en la forma en cómo los seres humanos se relacionan con los demás y con el entorno que les rodea, influyendo en las opiniones, conocimientos y actitudes. El proceso comuni-

cativo consiste en buscar, obtener, procesar y transmitir información a partir de las destrezas y las habilidades que se desarrollan para ser competentes en la comunicación (Suárez, Cabrera y Munar, 2015).

Las Competencias Comunicativas (CC) son “las habilidades que tiene el hablante para saber qué decir y cómo hacerlo en un contexto comunicativo determinado” (Guity y Soriano, 2020, p. 159). De modo que las personas con altos niveles de CC logran su propósito comunicativo, es decir, informan, persuaden y entretienen, para realizar las modificaciones y adaptaciones necesarias en su lengua oral o escrita y desenvolverse con eficiencia en su comunidad lingüística.

En plena era de la información y el conocimiento, las habilidades comunicativas desempeñan un papel imprescindible para enfrentarse a los desafíos que las incertidumbres educativas y sociales plantean (Valdez y Pérez, 2021). Además, permiten a las personas utilizar sus destrezas, habilidades, conocimientos y actitudes en la comprensión y la producción de mensajes orales de acuerdo al contexto y circunstancias concretas. Siendo una competencia indispensable para el desenvolvimiento social de toda persona (Talledo, Barrio, Borragán y Rouco, 2019).

Rincón (2014) señala que los tipos de CC son como se muestran en la Tabla 4:

**Tabla 4**  
*Competencias comunicativas*

<b>Competencia lingüística</b>	Es el eje central de la comunicación, se refiere a la adquisición y el desarrollo de una lengua, así como a su dominio.
<b>Competencia paralingüística</b>	Se constituye por otros elementos complementarios del lenguaje. Se distinguen los recursos orales (entonación, intencionalidad, etc.) y recursos escritos (márgenes, negritas, cursivas, mayúsculas, etc.).
<b>Competencia quinésica</b>	Se le denomina comunicación no verbal, se observa en las posturas, gestos, miradas, etc. Conforma hasta el 80% de la comunicación.
<b>Competencia proxémica</b>	Consiste en el manejo de las distancias con los demás.
<b>Competencia pragmática</b>	Es una habilidad utilizada en el convencimiento y persuasión de las personas, con la intención de influir en sus conocimientos, opiniones, actitudes, etc.
<b>Competencia textual</b>	Se define como la comprensión y producción de textos.
<b>Competencia cognitiva</b>	Se apoya en las categorías formales del pensamiento para crear argumentos.

Nota. Rincón (2014).

Se debe tener en cuenta que la comunicación es fundamental en el desarrollo personal, proporciona autonomía, resolución y satisfacción. Asimismo, permite una adecuada comprensión y expresión (Valdez y Pérez, 2021). Por último, el tutor al utilizar su competencia comunicativa, se relacionan sus habilidades como emisor y receptor, así el correcto uso del tono de voz, expresión facial y corporal y la capacidad persuasiva orientados hacia los estudiantes en temas

que implican la vida académica del estudiante y otros asuntos similares, es capaz de favorecer la comprensión y el cruce de ideas.

## METODOLOGÍA

### *Lugar y tiempo de estudio*

El presente estudio se realizó en la Universidad Veracruzana (UV) con los tutores académicos de la Licenciatura de Cirujano Dentista en las regiones de Xalapa, Veracruz, Orizaba–Córdoba, Poza Rica–Tuxpan y Coatzacoalcos–Minatitlán, en el periodo junio-julio del 2024.

### *Diseño de estudio*

Este estudio se clasifica como no probabilístico por conveniencia, observacional, de corte transversal y descriptivo, con enfoque cuali-cuantitativo.

### *Población de estudio*

Tutores académicos adscritos a la Licenciatura de Cirujano Dentista en las cinco regiones de la UV.

### *Variables de estudio*

Las variables que se analizaron en este estudio fueron las competencias socioemocionales, competencias tecnológicas y competencias comunicativas en el tutor académico.

### *Fuente de información e instrumento de medición*

Se realizó una encuesta en línea (<https://forms.gle/SaX41ftpqeafTp4A8>), por invitación a tutores académicos adscritos a la Licenciatura de Cirujano Dentista de la UV. El instrumento de medición fue una adaptación del Inventory of Emotional Competencies for Adults (López-López, Lagos e Hidalgo, 2022), Competencias Docentes Digitales (Gazca et al., 2020), así como, el Cuestionario de Habilidades de Comunicación, el cual evalúa las dimensiones de habilidades tecnológicas, de comunicación y competencias emocionales del tutor académico de la licenciatura mencionada. El instrumento consistió de 37 ítems medidos en escala de Likert.

### Análisis estadístico

El análisis estadístico fue descriptivo mediante tablas de distribución de frecuencias, incluyendo porcentajes y gráficas, así como aplicación del método estadístico de chi-cuadrada, utilizado para evaluar la asociación entre dos variables categóricas. Se crearon cuatro variables índice: Socioemocionales, Tecnológicas, Comunicativas a través de las TIC y Comunicativas básicas, sumando las valoraciones de cada ítem y estandarizando entre cero y uno para formar las dimensiones de competencias socioemocionales, tecnológicas, comunicativas a través de las TIC y comunicativas básicas, donde valores cercanos a uno de dichas variables significa altamente competente, cercanos a cero, escasamente competente.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La muestra se conformó por 64 tutores académicos de las cinco regiones de la UV, Xalapa, Veracruz, Orizaba-Córdoba, Poza Rica-Tuxpan y Coatzacoalcos-Minatitlán. En relación con las dimensiones evaluadas, en la Tabla 5 se presentan las competencias socioemocionales del personal académico. Se observa que el 63.33 % de los tutores considera que siempre pone atención a sus emociones, en tanto que un 46.67 % menciona que casi siempre se da cuenta de las emociones de las demás personas. En lo que respecta a la capacidad de resolver conflictos interpersonales, el 86.66% del personal académico menciona que siempre o casi siempre puede realizarlo.

**Tabla 5**

*Distribución porcentual de la dimensión: competencias socio-emocionales*

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Presto atención a mis emociones.	63.33	30	1.67	4	0.0
Me doy cuenta de las emociones de las demás personas.	36.67	46.67	16.67	0.0	0.0
Logro identificar el ambiente emocional en un grupo de personas.	46.67	41.67	11.67	0.0	0.0
Soy capaz de regular mis emociones.	33.33	50	15	0.0	1.67
Genero pensamientos positivos a pesar de sentirme mal.	51.67	26.67	18.33	1.67	1.67
Me considero una persona resiliente.	56.67	28.33	13.33	1.67	0.0
Soy capaz de actuar empáticamente.	66.67	30	3.33	0.0	0.0
Soy capaz de resolver conflictos interpersonales.	48.33	38.33	8.33	5	0.0
Soy capaz de escuchar activamente a los demás.	68.33	26.67	5	0.0	0.0
Sé a quién pedir apoyo cuando lo necesito.	53.33	31.67	13.33	1.67	0.0

Nota. Realizada por José Isaías Siliceo Murrieta.

En relación con las competencias tecnológicas del personal académico, en la Tabla 6 se observa que el 41.67 % considera estar muy de acuerdo en tener dominio de herramientas web para compartir y publicar recursos en línea. El 91.67 % está muy de acuerdo o de acuerdo en que utiliza motores de búsqueda de información. De igual forma, el 91.66 % está muy de acuerdo o de acuerdo en utilizar plataformas digitales con mensajería para trabajos grupales.

**Tabla 6**

*Distribución porcentual de la dimensión: competencias tecnológicas*

	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
Domino herramientas web para compartir y publicar recursos en línea (GoogleVideo, Youtube, Flickr, Slideshare, Scribd, etc.).	41.67	46.67	8.33	3.33	0.0
Interactúo con expertos empleando redes sociales y canales de comunicación basados en TIC.	30	48.33	18.33	1.67	1.67
Comparto experiencias en redes sociales en la web.	16.67	28.33	36.67	15	3.33
Uso motores de búsqueda generales de información (Google, Yahoo, Bing, Ask, entre otros).	65	26.67	5	1.67	1.67
Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas.	63.33	36.67	0.0	0.0	0.0
Utilizo plataformas de almacenamiento en la nube (Dropbox, GoogleDrive, iCloud, entre otras)	50	38.33	3.33	5	3.33
Empleo plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería (Skype, Line, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger, entre otros).	63.33	28.33	3.33	1.67	3.33
Creo y edito contenido multimedia (audios, videos, imágenes y textos).	36.67	28.33	23.33	8.33	3.33
Adapto contenidos de investigaciones en archivos para el aprendizaje del estudiante.	48.33	40	6.67	3.33	1.67

Nota. Realizada por José Isaías Siliceo Murrieta.

En la Tabla 7 se presentan las competencias comunicativas a través de las TIC del personal académico, donde se observa que el 33.34 %, nunca, casi nunca o a veces desarrolla conversaciones online a través de herramientas de comunicación sincrónica o asincrónica y un 68.33 % utiliza siempre o casi siempre plataformas virtuales como Facebook, Instagram, entre otras redes sociales, para la comunicación.

**Tabla 7**

*Distribución porcentual de la dimensión: competencias comunicativas a través de las TIC.*

	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
Desarrollo conversaciones online a través de herramientas de comunicación síncrona y/o asíncrona (chat, mensajero, Skype, videoconferencia, foros, grupos de discusión, tweets, etc.).	28.33	38.33	25	6.67	1.67
Uso de forma efectiva plataformas para la formación y colaboración online (Eminus, Moodle, Blackboard, etc.).	45	35	18.33	1.67	0.0
Utiliza plataformas virtuales para la comunicación (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Pinterest, YouTube, TikTok y muchas otras).	35	33.33	26.67	5	0.0
Utilizo entornos virtuales para generar mensajes multimedia para la comunicación (Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest, YouTube, TikTok u otras apps).	31.67	28.33	26.67	11.67	1.67

Nota. Realizada por José Isaías Siliceo Murrieta.

**Tabla 8**

*Distribución porcentual de la dimensión: competencias básicas de conversación y comunicación*

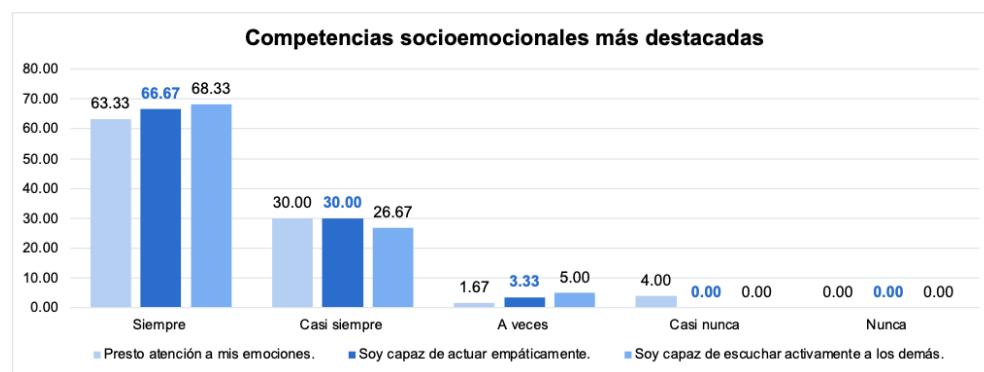
	Casi no puede	Puede pocas veces	A veces puede	Casi siempre puede	Siempre puede
Tener contacto visual	10	6.67	3.33	25	55
Hablar con gestos	10	3.33	16.67	33.33	36.67
Hablar con una postura activa	8.33	3.33	5	38.33	45
Tener expresión facial agradable	10	5	10	41.67	33.33
Hablar con voz inteligible	10	1.67	5	48.33	35
Elegir un tema de conversación apropiado	8.33	3.33	6.67	45	36.67
Expresar sentimientos positivos (comunicar afecto o buenas cualidades)	13.33	0.0	6.67	40	40
Escuchar activamente	10	3.33	5	36.67	45
Elogiar buenas cualidades del otro	11.67	1.67	5	43.33	38.33

	Dominio			
	Elevado	Suficiente	Insuficiente	Nulo
Planificar sistemáticamente la entrevista de tutoría	43.33	46.67	10	0.0
Crear un ambiente propicio a la relación interpersonal	43.33	50	6.67	0.0
Interpretar el significado de los signos verbales y no verbales durante la entrevista	38.33	55	6.67	0.0
Registrar los resultados de la entrevista	46.67	43.33	10	0.0
En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es	45	51.67	3.33	0.0

Nota. Realizada por José Isaías Siliceo Murrieta.

**Tabla 9**

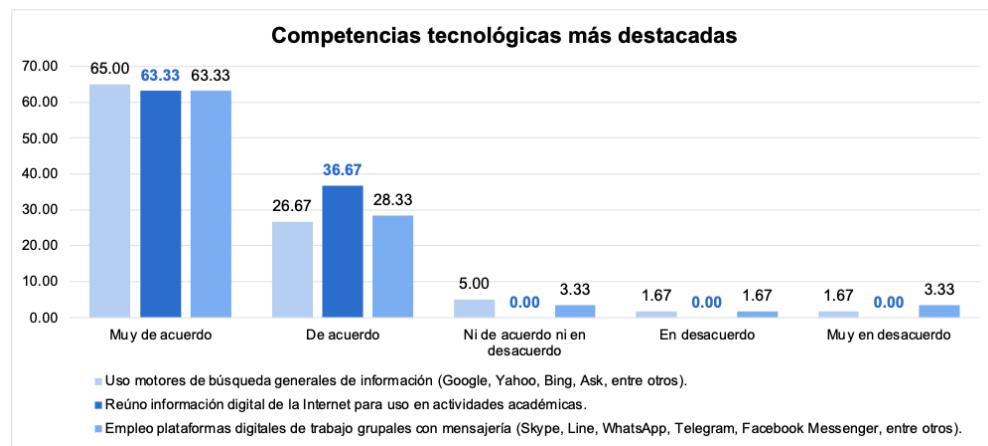
Representación gráfica de las competencias socioemocionales más destacadas



Nota. Realizada por Estefanía Llanillo Luján.

En la Tabla 9 se presentan los tres ítems más relevantes de la evaluación de las competencias socioemocionales, donde siempre y casi siempre el 96.67 % de los tutores son capaces de actuar empáticamente, el 95 % son capaces de escuchar activamente a los demás y el 93.33 % presta atención a sus emociones.

Cabe mencionar que solo el 4 % de los tutores casi nunca presta atención a sus emociones.

**Tabla 10***Representación gráfica de las competencias tecnológicas más destacadas*

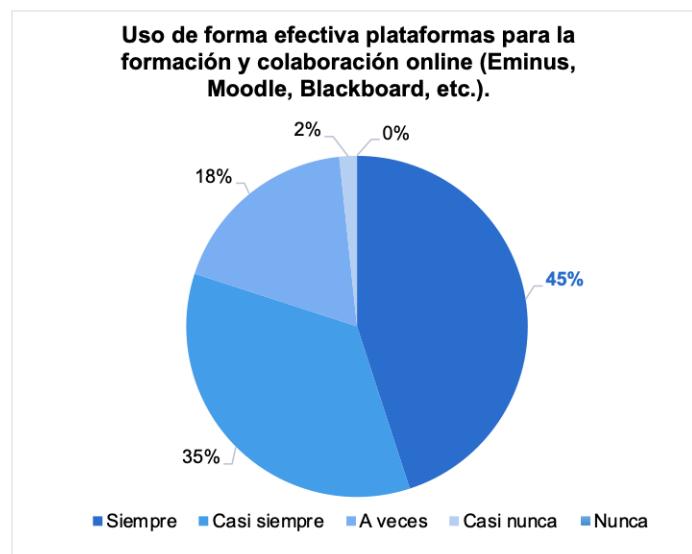
Nota. Realizada por Estefanía Llanillo Luján.

En la Tabla 10 se muestran los tres ítems que sobresalieron para la evaluación de las competencias tecnológicas, donde se destaca que el 100 % de los tutores están muy de acuerdo y de acuerdo con reunir información digital de la internet para su uso en actividades académicas, esta se encuentra resaltada en color azul fuerte.

También es importante mencionar que el 91.67 % de los tutores están muy de acuerdo y de acuerdo de usar motores de búsqueda generales de información y el 91.66 % están muy de acuerdo y de acuerdo en emplear plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería.

**Tabla 11**

Representación gráfica de la competencia comunicativa a través de las TIC que más destaca

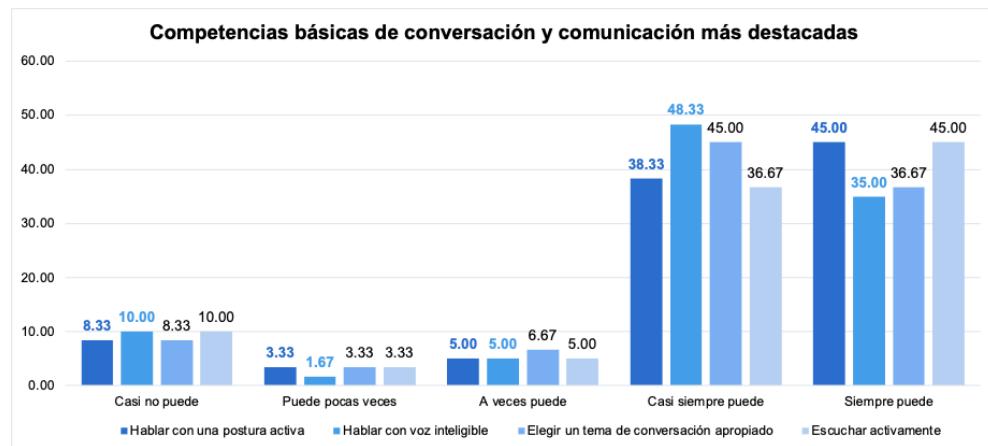


Nota. Realizada por Estefanía Llanillo Luján.

Al realizar el análisis de tablas de distribución de frecuencias se pudo observar que, de los cuatro ítems para evaluar las competencias comunicativas a través de las TIC, el ítem más relevante es el que se presenta en la Tabla 11, representando gráficamente que el 80 % de los tutores siempre y casi siempre usan de forma efectiva plataformas para la formación y colaboración online.

**Tabla 12**

Representación gráfica de las competencias básicas de conversación y comunicación que más destacan

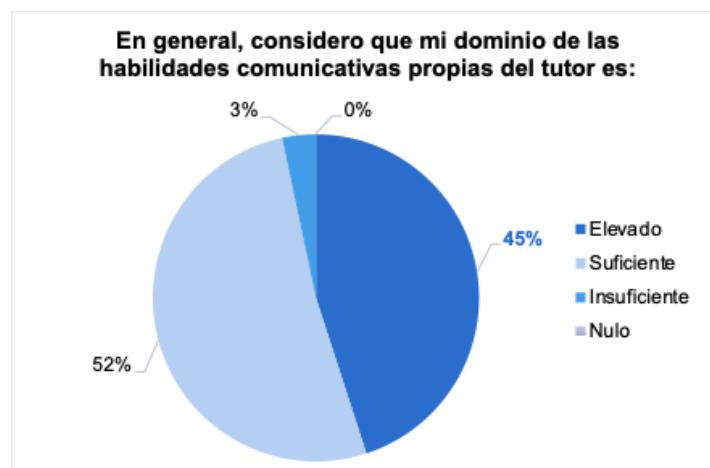


Nota. Realizada por Estefanía Llanillo Luján.

Las competencias básicas de conversación y comunicación que más destacaron son los cuatro ítems que se muestran en la Tabla 12. Se observa que con 83.33 % los tutores casi siempre y siempre pueden hablar con una postura activa y hablar con voz inteligible. Estas son las variables que más sobresalieron.

**Tabla 13**

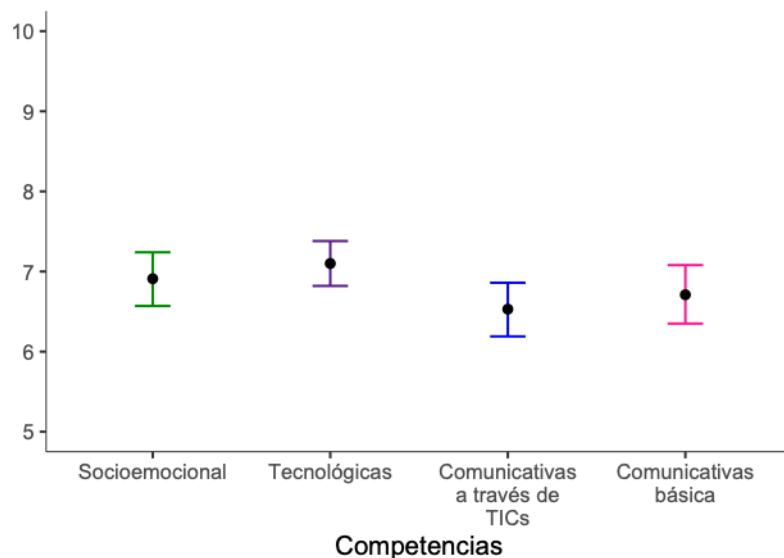
*Representación gráfica del dominio de la competencia básica de conversación y comunicación que más destacó*



Nota. Realizada por Estefanía Llanillo Luján.

Para obtener el dominio de las competencias básicas de conversación y comunicación se incluyeron cinco ítems, donde más del 89 % los tutores tienen un dominio elevado y suficiente. En la Tabla 13 se representa gráficamente el ítem más destacado, observando que el 52 % de los tutores consideran que su dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es suficiente y el 45 % consideran que son elevados.

En la Tabla 14, gráfico de intervalos de confianza, se observa la representación gráfica de la autovaloración de los tutores con respecto a cada competencia. Donde las competencias tecnológicas son donde mejor se evaluaron los tutores, caso contrario a las competencias comunicativas a través de las TIC, donde consideran tener menos competencia.

**Tabla 14***Puntuación media de los tutores académicos autoreportada para cada competencia*

Nota. El punto representa la puntuación media. La distancia de la media a la línea horizontal superior o inferior, representa el error estándar. (Elaborada por José Isaías Siliceo Murrieta).

Finalmente, se analizaron las variables más destacadas aplicando el método de chi-cuadrada. Este es un método estadístico utilizado para evaluar la asociación entre dos variables categóricas. Para una mejor interpretación de la Tabla 15, a cada competencia se le asignó la siguiente simbología:

- CSE: Competencia socioemocional
- CT: Competencia tecnológica
- CC TICS: Competencia comunicativa a través de las TIC
- CBCC: Competencia básica de conversación y comunicación
- CBCC DO: Dominio de la competencia básica de conversación y comunicación

Posteriormente, se aplicó el método de chi-cuadrada a los 12 ítems más destacados, esto se realizó de dos en dos, por ejemplo: CSE Presto atención a mis emociones con CSE Soy capaz de escuchar activamente a los demás, CSE Presto atención a mis emociones con CT Reúno información digital de la Internet; y así sucesivamente.

**Tabla 15**

Análisis de chi-cuadrada para las competencias más destacadas

Competencias 1	Competencias 2	p-value
CSE Presto atención a mis emociones	CSE Soy capaz de escuchar activamente a los demás	0.0014
CSE Presto atención a mis emociones	CT Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas	0.0074
CSE Presto atención a mis emociones	CT Empleo plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería	0.0147
CSE Presto atención a mis emociones	CBCC Hablar con una postura activa	0.0009
CSE Presto atención a mis emociones	CBCC Hablar con voz inteligible	0.0044
CSE Presto atención a mis emociones	CBCC Elegir un tema de conversación apropiado	0.0329
CSE Presto atención a mis emociones	CBCC Escuchar activamente	0.0004
CSE Soy capaz de actuar empáticamente	CSE Soy capaz de escuchar activamente a los demás	0.0002
CSE Soy capaz de actuar empáticamente	CT Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas	0.004
CSE Soy capaz de actuar empáticamente	CBCC Escuchar activamente	0.0077
CSE Soy capaz de actuar empáticamente	CBCC DO En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es:	0.0066
CSE Soy capaz de escuchar activamente a los demás	CT Uso motores de búsqueda generales de información	0.0161
CSE Soy capaz de escuchar activamente a los demás	CT Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas	0.0002
CSE Soy capaz de escuchar activamente a los demás	CT Empleo plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería	0.0003
CSE Soy capaz de escuchar activamente a los demás	CBCC Escuchar activamente	0.0061
CSE Soy capaz de escuchar activamente a los demás	CBCC DO En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es:	0.0058
CT Uso motores de búsqueda generales de información	CT Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas	9.83E-08
CT Uso motores de búsqueda generales de información	CT Empleo plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería	0.0075
CT Uso motores de búsqueda generales de información	CBCC Hablar con una postura activa	9.13E-05
CT Uso motores de búsqueda generales de información	CBCC DO En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es:	0.0331
CT Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas	CT Empleo plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería	1.35E-05
CT Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas	CC TICS Uso de forma efectiva plataformas para la formación y colaboración online	0.01
CT Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas	CBCC Hablar con una postura activa	1.02E-02
CT Reúno información digital de la Internet para uso en actividades académicas	CBCC DO En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es:	0.0071
CT Empleo plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería	CC TICS Uso de forma efectiva plataformas para la formación y colaboración online	3.60E-03
CT Empleo plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería	CBCC Escuchar activamente	0.0212
CT Empleo plataformas digitales de trabajo grupales con mensajería	CBCC DO En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es:	0.0253
CC TICS Uso de forma efectiva plataformas para la formación y colaboración online	CBCC Hablar con una postura activa	0.069
CC TICS Uso de forma efectiva plataformas para la formación y colaboración online	CBCC DO En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es:	0.0156
CBCC Hablar con una postura activa	CBCC Hablar con voz inteligible	2.20E-16
CBCC Hablar con una postura activa	CBCC Elegir un tema de conversación apropiado	2.20E-16
CBCC Hablar con una postura activa	CBCC Escuchar activamente	2.20E-16
CBCC Hablar con voz inteligible	CBCC Elegir un tema de conversación apropiado	4.19E-15
CBCC Hablar con voz inteligible	CBCC Escuchar activamente	2.20E-16
CBCC Elegir un tema de conversación apropiado	CBCC Escuchar activamente	5.74E-13
CBCC Elegir un tema de conversación apropiado	CBCC DO En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es:	0.0396
CBCC Escuchar activamente	CBCC DO En general, considero que mi dominio de las habilidades comunicativas propias del tutor es:	0.0317

Nota. Elaborada por Estefanía Llanillo Luján.

El contraste de hipótesis para este método es el siguiente:

$$H_0: \text{Las variables son independientes}$$

$$H_1: \text{Las variables no son independientes}$$

Si p-value (valor de probabilidad) es menor o igual al alfa propuesto (0.05), se rechaza la hipótesis nula. En la Tabla 15 se muestran las competencias más destacadas que obtuvieron un p-value menor o igual a un alfa de 0.05. Estas no son independientes, es decir, podría existir una relación entre ellas.

Se sugiere realizar un análisis multivariante de correspondencia múltiple a estas competencias para reducir su dimensionalidad y poder observar cómo y por qué se relacionan.

## CONCLUSIONES

La reflexión sobre la función esencial del tutor en el proceso de formación profesional de los estudiantes universitarios, nos conduce a que este requiere de ciertas competencias para llevar a cabo la acción tutorial, mencionando que la relación tutor-estudiante, que implica la tutoría, convierte a esta, en un proceso complejo, haciéndose indispensable que el tutor adquiera competencias socioemocionales, competencias tecnológicas y competencias comunicativas, para llevar a cabo de manera adecuada la misma como una estrategia fundamental en el acompañamiento y apoyo de los estudiantes en su avance académico.

Con el desarrollo del estudio, se logró identificar en relación a las competencias socioemocionales, que alrededor del 95 % de los tutores, son capaces de actuar empáticamente con los demás, escuchar activamente y prestar atención a sus emociones.

En el caso de las competencias tecnológicas, aproximadamente el 94 % de los tutores están muy de acuerdo y de acuerdo en utilizar la internet para reunir información digital para su uso en actividades académicas, así como en el uso de motores de búsqueda general de información y el empleo de plataformas digitales de trabajo grupal con mensajería.

Tratándose de las competencias comunicativas a través de las TIC, el 80 % de los tutores siempre y casi siempre usan de forma efectiva plataformas virtuales para la formación y colaboración online.

En la evaluación de las competencias básicas de conversación y comunicación, sobresalió que el 83.3 % de los tutores pueden hablar con una postura activa así como hablar con voz inteligible, teniendo igualmente un dominio elevado y suficiente de sus habilidades comunicativas.

En la autoevaluación de los tutores con respecto a cada competencia, en el caso de las competencias tecnológicas, se observó una mejor evaluación, contrario a las competencias comunicativas a través de las TIC, donde se consideraron menos competentes.

Finalmente, se lograron identificar las competencias con las que cuentan los tutores. Sin embargo, es importante que este estudio no se quede aquí. A raíz del método estadístico de chi-cuadrada se pudieron observar los ítems más sobresalientes de cada competencia, por lo que se sugiere continuar esta investigación con la aplicación de la técnica multivariante de correspondencia múltiple. Esta técnica facilitará la visualización de las relaciones entre las competencias más destacadas y reducirá el número de ítems creando agrupaciones que mostrarán información aún más relevante.

## REFERENCIAS

- Almerich**, G., Orellana, N., Suárez-Rodríguez, J., y Díaz-García, I. (2016). Teachers' information and communication technology competences: A structural approach. *Computers & Education*, 100, 110-125. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2016.05.002>
- Barón** Montaño, M. R., Ortiz Quevedo, J. P., y Valera Sierra, R. (2023). Competencias digitales y el desarrollo de habilidades socioemocionales en la universidad. *Hacedor&*, 7(2), 225-236. doi:<https://doi.org/10.26495/rch.v7i2.2533>
- Beltrán** Casanova, J. (2005). El modelo educativo integral y flexible de la Universidad Veracruzana. *Revista de Investigación Educativa*, 1(1), 1-11. <https://www.uv.mx/cpue/num1/critica/completos/meif.htm>
- Beltrán** Casanova, J., Bravo Reyes, L., Fisher Salazar, J., González Oliveros, L., Jiménez García, S., del Socorro López, E., Rodríguez Méndez, M. (1999). *Nuevo modelo educativo para la Universidad Veracruzana. Lineamientos para el nivel licenciatura. Propuesta*. Universidad Veracruzana.
- Bisquerra** Alzina, R. B. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43. <https://revistas.um.es/rie/article/view/99071>
- Bisquerra** Alzina, R., y Chao Rebollo, C. (2021). Educación emocional y bienestar: por una práctica científicamente fundamentada. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 1(1), 9-29. doi:<https://doi.org/10.48102/rieeb.2021.1.1>
- Bisquerra**, R., y Mateo, A. (2019). *Competencias emocionales para un cambio de paradigma en educación*. Horsori.
- Bisquerra**, R., y Pérez-Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. *Educación*, 21(10), 61-82. <https://www.ub.edu/grop/wp-content/uploads/2014/03/Las-competencias-emocionales.pdf>
- Cabrera** Jurado, R. (2016). Formación y capacitación del profesorado. *Educación y Futuro Digital*, 71-88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6448885>
- Cabrera** Martínez, C. E., Munar Ladino, J. A., y Suárez Lugo, C. A. (2015). Las competencias comunicativas del tutor de la modalidad virtual en la educación media en Colombia, desde el documento del ministerio de educación nacional de noviembre de 2013 sobre las competencias TIC para el desarrollo profesional docente. [Tesis de Maestría]. Facultad de Posgrados, Universidad La Gran Colombia. <https://repository.ugc.edu.co/items/f77be4f8-0d2b-4db2-8af5-95a5b684eac4>
- Colegio de Bachilleres del Estado de Campeche**. (2024). *Perfil y funciones del docente-tutor*. <https://www.cobacam.edu.mx/tutorias/perfil-y-funciones-del->

docentetutor#:~:text=Como%20tutor%2C%20el%20profesor%20  
debe,le%20presenten%20durante%20sus%20estudios.

**Duart**, J., y Sangrá, A. (2000). *Aprender en la virtualidad*. Gedisa.

**García** Cabrero, B., Ponce Ceballos, S., García Vigil, M. H., Caso Niebla, J., Morales Garduño, C., Martínez Soto, Y., Serna Rodríguez, A., Islas Cervantes, D., Martínez Sánchez, S., y Aceves Villanueva, Y. (2016). Las competencias del tutor universitario: Una aproximación a su definición desde la perspectiva teórica y de la experiencia de sus actores. *Perfiles Educativos*, 38(151), 104-122. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2016.151.54918>

**Gazca** Herrera, L. A., Sánchez Hernández, G. L., Velasco Ramírez, M. L., Otero Escobar, A. D., y Hernández Hernández, F. (2020). *Diagnóstico de competencias docentes en saberes digitales para profesores en educación superior*. Red Iberoamericana de Academias de Investigación A. C.

**Guity** López, S. P., y Soriano Ferrer, M. (2020). Evaluación de la competencia comunicativa de los docentes de la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. *International Journal of New Education*, 6, 158-178. doi:10.24310/IJNE3.2.2020.10665

**Hernández** Suárez, C. A., Gamboa Suarez, A. A., y Ayala García, E. T. (2014). Competencias TIC para los docentes de educación superior. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*. [https://www.researchgate.net/profile/Cesar-Augusto-Suarez-2/publication/317608939\\_COMPETENCIAS\\_TIC\\_PARA\\_LOS\\_DOCENTES\\_DE\\_EDUCACION\\_SUPERIOR/links/59431a79a6fdccb93ab27284/COMPETENCIAS-TIC-PARA-LOS-DOCENTES-DE-EDUCACION-SUPERIOR.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Cesar-Augusto-Suarez-2/publication/317608939_COMPETENCIAS_TIC_PARA_LOS_DOCENTES_DE_EDUCACION_SUPERIOR/links/59431a79a6fdccb93ab27284/COMPETENCIAS-TIC-PARA-LOS-DOCENTES-DE-EDUCACION-SUPERIOR.pdf)

**Libreros** Ochoa, M. T. de J., y Hernández Lunagómez, D. (2022). *Salud bucodental de los niños prescolares. Competencias de los padres para mantener la salud bucal de sus hijos*. Editorial Academica Española.

**López-López**, V., Martín, N. G. L. S., y Ortiz, J. P. H. (2022). Validación del Inventory de Competencias Emocionales para Adultos (ICEA). *Revista Educación*, 46(2), 1-22. <https://www.redalyc.org/journal/440/44070055008/html/>

**Martínez**, H. A., Ponce Ceballos, S., y Aceves Villanueva, Y. (2021). La incorporación de la tutoría en una institución formadora de docentes. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/902/2932>

**Obaya** V., A., y Vargas R., Y. M. (2014). La tutoría en la educación superior. *Educación química*, 25(4), 478-487. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0187-893X2014000400012&lng=es&nrm=iso&tIngr=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-893X2014000400012&lng=es&nrm=iso&tIngr=es)

**Peinado** Camacho, J. J. (2022). Funciones, roles y competencias de los(as) tutores(as) en la educación a distancia en el Instituto Politécnico Nacional. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 27(93), 537-

556. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-66662022000200537&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662022000200537&lng=es&tlng=es)

**Real Academia Española.** (2024). *Definición de Tutor*. <https://dle.rae.es/tutor>

**Rincón** Castellanos, C. A. (2014). Unidad 11: La competencia comunicativa. Informe.

**Romo** López, A. (2011). *La tutoría. Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes*. ANUIES.

**Santiago** García, R. (2012). La importancia del tutor en el ejercicio de la tutoría en instituciones de educación superior. *Atenas*, 1(17), 72-82. <https://www.redalyc.org/pdf/4780/478048953006.pdf>

**Talledo**, I. S., Barrio, J. A., Borragán, A., y Rouco, N. F. (2019). *Instrumento de evaluación de la habilidad comunicativa de los docentes universitarios y pautas de actuación para su mejora*. Asociación Iberoamericana de Didáctica Universitaria. <https://www.aidu-asociacion.org/wp-content/uploads/2019/12/CIDU-2012-PORTO-PORTUGAL-239.pdf>

**Valdez** Esquivel, W. E., y Pérez Azahuanche, M. Á. (2021). Las competencias comunicativas como factor fundamental para el desarrollo social. Polo del Conocimiento: *Revista científico-profesional*, 6(3), 433-456. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926918>