



UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE PUEBLA

**“Las relaciones humanas a través de un
Método de caso de Tutoría estudiantil”**

TRABAJO RECEPCIONAL

**Que para obtener el Grado de
Maestría en Desarrollo Humano y Educativo**

presenta

Constanza Mercedes Sánchez Guerra

Puebla, Pue.

2013



UPAEP – Secretaría General

Dirección General de Apoyos Académicos

Dirección del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación.

Biblioteca Central - **Karol Wojtyła**

Tesis Digitales Restricciones de uso:

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de textos, imágenes, gráficas, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente de donde la obtuvo mencionando el autor o autores involucrados en el documento.

Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

En esta oportunidad expreso mi aprecio a aquellas personas que contribuyeron significativamente para que pudiera estudiar la Maestría de Desarrollo Humano y Educativo como parte de mi crecimiento personal y profesional.

Gracias a quienes sembraron una semilla en tierra fértil tanto en mi mente como en mi corazón, que ahora me permiten ayudar y acompañar a otros en su propia siembra.

Gracias a Dios:

Sin Él nada, con Él todo; mi compromiso con Dios, es poner a su servicio todos los dones que me dio para que den frutos.

Hazme un instrumento de tu voluntad, haz que vea lo que tengo que ver, escuchar lo que debo escuchar, decir lo que quieres que decirle al que me escucha. Amén.

Pedro:

No quiero sonar trillada pero desde el fondo de mi corazón te agradezco por tu apoyo invaluable por acompañarme en esta tarea y suplirme en otras para regalarme tiempo, por desvelarte conmigo, por consentirme pero sobre todo por tu amor el cual me hace sentir plena. Te amo.

Pedro y Andrés

Tenerlos como mis hijos es el regalo más grande y especial que Dios me ha dado, son el motor de mí vida; amo todo lo que son, me enorgullece profundamente ser su mamá y agradezco su paciencia en tantos y tantos momentos que dedique a este proyecto.

Papá y mamá:

Por su ejemplo, su empuje, por entrar al rol, por apoyarme y contribuir para que este proyecto se enriquezca, ya que por ustedes soy lo soy.

A mis profesores y asesores:

De cada uno de ellos me quedo una parte importante de ejemplo y sabiduría porque no solo aportaron conocimiento de los diferentes temas sino fueron una parte importante en el reconocimiento de mí misma y de mí hacer.

Mtra. Rosina Ramírez Vukovich

Dr. George Dionne

Dr. José Luis Innguanzo

Mtro. Arturo Guerra Bedolla

Mtra. María Esther Castillo Moreno

Mtra. Silvia Kuri Casco

Mtra. María Eugenia Ciófalo Lagos

Dr. Juan Manuel López Oglesby

Por su valiosa aportación, paciencia y ejemplo para la elaboración de esta investigación de tesis.

A mis alumnos y tutorados

Gracias por la confianza, por abrirme su mente y su corazón por compartir conmigo parte de su ser; por todas sus ganas, voluntad y empeño con las que trabajan en su proyecto de vida y gracias por permitirme mostrar nuestro trabajo en este proyecto. A Dios pido por cada una de sus intenciones y necesidades, que el Espíritu Santo los ilumine cada día para que puedan conocerse y amarse tal como Dios nos ama.

Resumen

La tarea más difícil para el ser humano que hay, sin temor a equivocarme es *conocerse a uno mismo*, este es un arte que requiere de introspección, objetividad para no ser benévolo o tirano contra sí mismo y mucha valentía para aceptarse serenamente como se es. Es una lucha constante porque hay que agregar que también el ser humano es tan inconstante como contradictorio y cae fácilmente en los vicios y hasta se cree que son virtudes.

La tarea del tutor es estar muy consciente de su propio autoconocimiento para que sea capaz de ayudar a otros a reflexionar, autoobservarse, reconocerse, descubrir sus talentos y fortalezas, aceptarse y además impulsar y motivar a que el otro sea capaz de tomar decisiones que lo lleven a ser mejor persona; a valorarse e incrementar su autoestima, forjar sus virtudes, que le permitan superarse mansamente. No es cuestión de resignarse a ser como se es sino cuestión de construir con pasos firmes la madurez.

El proceso de tutoría académica o estudiantil, se basa esencialmente en conocer al estudiante, aceptarlo como es y ayudarlo a superarse.

Este proceso tutorial tiene beneficios no solo para el estudiante, sino también para las instituciones educativas porque se eleva el rendimiento académico y disminuye la deserción; por consiguiente tiene repercusión social, ya que hay mayor cantidad de egresados maduros con sentido humano que le darán servicio, mejorando y transformado el entorno social.

Esta tesis se enfocará en las formas como podemos generar esa autoreflexión en el estudiante, como ayudarlo a aceptarse y como proyectar una visión del futuro que le permita superarse.

Es necesario que el tutor cuente con algunas competencias tutoriales que le permitan colaborar con este proceso del estudiante, y serán mencionadas de tal manera que le permitan a otros tutores hacer conciencia de la necesidad de capacitarse continuamente para estar dispuesto, ya que cada caso es único e irrepetible y no existe una receta para hacer esta tarea. Hay que tener claro que siendo docentes en algún momento será necesario ejercer esta acción tutorial y que además de contar con competencias es necesario contar con la buena voluntad que tengamos por ayudar y

amor al prójimo como así mismo, ya que la acción tutorial es por sobretodo un acto de amor.

Se analizará un caso desde el inicio en una entrevista apreciativa hasta la conclusión de este caso, revisando todas las citas para ir analizando los cambios que va generando el estudiante y las estrategias que se implementaron para llevar a cabo el proceso de cambio; además de otros casos que van a ir ilustrando algunos de los temas que se mencionan.

Abstract

The most difficult task for humans there, unequivocally is knowing yourself, this is an art that requires introspection, objectivity or not to be benevolent tyrant against himself and great courage to calmly accepted as is. It is a constant struggle because we must also add that human beings are as fickle as contradictory and easily fall into the vices and are believed to virtues.

The task of the tutor is to be very aware of your own self to be able to help others to reflect, self-observation, recognize, discover their talents and strengths, and also accepted empower and motivate the other to be able to make decisions that lead to a better person, to value and increase their self-esteem, build their strengths, overcome that allow meekly. No question of resignation is to be as it is about building maturity with firm steps.

The process of tutoring or student, is essentially based on the student know, accept it as is and help you overcome.

This tutorial process have benefits not only for students, also for educational institutions because it raises academic performance and decreases attrition and therefore it have social impact as there are more mature graduates with a human sense that will give service, improving and transforming the social environment.

This thesis will be focus on the ways we can generate that self-reflection on the student, and how to help him to accept himself and to project a vision of the future that allows him to overcome.

The tutor need to have some tutorials powers enabling to engage with the process of the student, and will be mentioned in such a way that will allow other

guardians to raise awareness of the need to continually train to be ready, because each case is unique and there is no recipe for this task. It should be clear that teachers at some point will need to exercise this tutorial and in addition to skills are needed the goodwill we have to help and love your neighbor as yourself, because the tutorial action is mainly an act of love.

It will be analyzed a case since the beginning of an appreciative interview to the conclusion of the case, by checking all the sessions for be analyzing the changes that the student is generating and the strategies that were implemented for carry out the process of change; also other cases that will be illustrating some of the themes that were mention.

Contenidos

UNIVERSIDAD POPULAR AUTÓNOMA DEL ESTAD.....	1
Resumen	2
Abstract	5
Capítulo 1 Descripción del Proyecto	9
1.1 Antecedentes	9
1.2. Objetivo General	10
1.3 Objetivos Específicos	10
1.4 Justificación	10
Capítulo 2 Marco histórico.....	13
Capítulo 3 Marco teórico.....	16
3.1. Revisión de la literatura	16
3.1.1. Confianza y relaciones humanas.	16
3.1.1.1 Comunicación y Confianza	14
3.1.2. Tutoría.....	23
3.1.3. Competencias del tutor	31
3.1.4 Indagación apreciativa	38
3.1.5. Talentos y Fortalezas	38
3.1.6. Autoestima	45
3.1.7. Reflexión.....	46
3.1.8. Motivación basada en el sentido	53
3.1.9. Actitud y Resilencia.....	60
Capítulo 4 Marco metodológico	63
4.1 Estudio de caso de Tutoría.....	63
4.2 Sujetos	63
4.3 Instrumentos.....	66
4.4 Procedimiento	68
4.5 Diagnóstico inicial:.....	69
Capítulo 5 Resultados	80
Capítulo 6 Discusión.....	83
Capítulo 7 Conclusiones.....	87
Referencias	89
Anexos.....	94
Anexo 1 Formato de aplicación del método <i>Indagación Apreciativa</i>	94
Anexo 2 Formato de Registro para estudiantes en tutoría.....	96

Anexo 3 SEP-ANUIES	97
Anexo 4 Aplicación del método <i>indagación apreciativa</i> :	101
Anexo 5 Bitácora de Seguimiento	106
Anexo 6 Horario de planeación	107
Glosario	108

Lista de Gráficas

GRÁFICA 1 La espiral de la influencia.....	22
GRÁFICA 2 Fuerza interior.....	27
GRÁFICA 3 Piramide de Maslow §.....	28
GRÁFICA 4 Efecto Pigmalión §.....	43
GRÁFICA 5 “Dimensión de la conciencia” Lonergan §52.....	50
GRÁFICA 6 Cuclillo	105
GRÁFICA 7 Jerarquía de emociones	106
GRÁFICA 8 Neurona y Glía	108

Lista de Tablas

Tabla 1 “La función del profesor como asesor” Ayala, Fco.	36
Tabla 2 “El vendedor más grande del mundo” Og Mandino	37
Tabla 3 Dimensión de la conciencia Lonergan	50

Capítulo 1

Descripción del Proyecto

1.1 Antecedentes

A lo largo de mi actividad docente me he dado a la tarea de dar tutoría a algunos estudiantes quienes en ocasiones por voluntad propia, se acercan a buscar acompañamiento o consejo y; otras veces, son llamados porque se detecta en ellos algún “foco rojo” ya sea en su actitud o en sus acciones.

Así inicia la búsqueda, indagando y profundizando hasta encontrar el motivo real de tales actitudes para facilitar su capacidad de dar un sentido a sus acciones y que encuentren motivación en su quehacer.

En un inicio, este proceso lo llevé a cabo de manera empírica haciendo uso del sentido común y aunque a veces funcionaba, otras me quedaba con una sensación de insatisfacción que me llevó a reconocer que para acompañar a otros en su crecimiento personal, se requiere preparación, formación, capacitación y actualización.

Fue así como la formación orientada al desarrollo de competencias y talentos para la Tutoría aunada a la preparación y retroalimentación con otros docentes tutores, me permitió lograr un proceso más sustentado, argumentado y organizado.

En base a mi experiencia puedo asegurar que muchos docentes poseen ese don, un sentido tutorial innato que hay que descubrir para refinarlo, pulirlo y estar conscientes que establecer una relación basada en la empatía, congruencia y aceptación incondicional genera un amor mutuo que detona el cambio.

Cuando somos capaces de dar ese amor al estudiante, a nuestro ejercicio docente que es una vocación, a la enseñanza y a todo lo que nos rodea, surge ese deseo de ayuda por acompañar al otro en el camino de ser quien ha sido llamado a ser.

Por eso la vocación docente implica una gran responsabilidad; exige una actualización constante y permanente para llevar a cabo, de la mejor manera todas las actividades que implica, entre ellas, la intervención tutorial porque todo maestro debe saber ejercerla como un profesional. Si hablamos de ser un docente UPAEP con mayor razón, ya que debemos ser congruentes con nuestro Modelo Educativo; ya que la

institución ofrece una educación integral, donde hace referencia a la formación académica y sus competencias profesionales, pero también se centra en el desarrollo del Maestro como Persona para ser un facilitador del crecimiento integral del estudiante y para que logre ser este mismo, competente para la vida.

Es así que esta propuesta se orienta al proceso de un caso de tutoría en concreto, que se irá describiendo y se acompañará de algunas gráficas, formatos y recursos narrativos. Se trata de una crónica de hechos concretos, con el acompañamiento y análisis de las emociones que pueden motivar o desmotivar al tutorado. Se trata de conducir a la reflexión y aprendizaje a través de compartir esta experiencia y que el conocimiento adquirido permita a más docentes, la gran oportunidad de fungir como tutores y vivir el crecimiento mutuo que generan las relaciones de ayuda.

1.2 Objetivo General

Identificar el impacto de las relaciones humanas en el proceso de la acción tutorial mediante un método de caso.

1.3 Objetivos Específicos

Identificar:

- La importancia de la confianza en las relaciones humanas en el éxito de un proceso de tutoría.
- Las competencias que se considera deben tener los docentes- tutores.
- Las competencias y valores que tenía la estudiante y las que adquirió, durante el proceso tutorial.

1.4 Justificación

Actualmente nuestro entorno académico es tan competitivo que demanda cambios de manera vertiginosa, se plantea la necesidad de gestionar organizaciones que sean capaces de adaptarse al presente donde es cada vez más evidente que las necesidades son muy distintas a las que existían apenas hace unos 5 años, y es también evidente que de no hacerlo estamos poniendo en riesgo el futuro de las instituciones. Entre esas necesidades identificamos la necesidad de guiar y acompañar al estudiante mediante los

procesos de tutoría, pero no hablamos solo de un acompañamiento al alumno “por cumplir” o porque son requisitos de acreditación, entre otros. Se debe buscar acompañar a la persona más allá de las instituciones crear verdaderos lazos de vinculación con el estudiante, de tal manera que se sienta observado y no que se sienta invisible, que encuentre un clima de confianza que le permita verse a él mismo para poder crecer en su propio desarrollo humano.

¿Qué aporta la tutoría a las personas y a las instituciones?

En casi la totalidad de las instituciones de educación superior ya se están implementando estrategias tutoriales que permitan al estudiante lograr un aprendizaje permanente, la auto observación, el auto conocimiento y el desarrollo personal y de las competencias personales y profesionales, el reconocimiento de las fortalezas y habilidades, en otras palabras la formación integral del estudiante; además de disminuir los índices de deserción al fortalecer la motivación del estudiante. Para que esto sea posible hay que ir transformando al docente de un docente dictador o intérprete de contenidos a un docente facilitador y docente tutor que ayude a gestionar estos procesos de desarrollo humano tanto en el estudiante como en sí mismo, esto permite un cambio en la forma de Enseñanza – Aprendizaje, buscando que sea el mismo estudiante quien sea motivado a responsabilizarse de su propio ejercicio de metacognición y dejando que todo lo que un docente aprenda en la capacitación en tutorías y las competencias que vaya adquiriendo, se permee hasta el corazón mismo del aula, en los pasillos o incluso fuera de la institución, siendo el docente, congruente consigo mismo y con lo que quiere educar en todos los aspectos de la vida, el docente debe tomar en cuenta que es un modelo a seguir ya que siempre está siendo observado por sus alumnos.

Esta transformación del quehacer docente aporta un valor a la formación, bajo la lupa de la tutoría ya que tanto en el estudiante tutorado y en el docente se mejora el rendimiento, se desarrolla el potencial, se mejoran las relaciones entre ambos, se facilita la motivación y se refuerza la autoestima. Es por eso que cada vez más instituciones implementan estos modelos educativos basados en el acompañamiento y tutoría. Debe quedar claro que no solo el docente nombrado tutor es el tutor de los estudiantes, quiero decir con esto que todos los docentes deben ser tutores, entre todos es más fácil detectar

los focos rojos y decir las palabras necesarias en el justo momento donde se requiera. La razón es que el docente tutor con nombramiento no está todo el tiempo con los alumnos; el resto de los profesores deben ser también los ojos, los oídos, las manos y la boca del tutor.

Capítulo 2

Marco histórico

Este caso formó parte de mi quehacer docente y es la historia de una estudiante que cursó dos asignaturas conmigo en primer y segundo semestre. En ambos periodos, llegaba tarde a clase de manera constante y muchas veces ni se presentaba. Cabe mencionar que aunque se conceden sólo 10 minutos de tolerancia, de manera particular prefiero que los alumnos estén en el aula intentando captar el tema o la actividad que se esté desarrollando, a estar afuera sin tener nada productivo que hacer y de esta manera, ganarle un poco la partida a la ociosidad que es la madre de todos los vicios.

Todo esto lo aclaro desde el primer día de clases apelando a la madurez y responsabilidad de cada alumno, dejando la consigna de entrar sin interrumpir; pero aun así, habiendo recalcado el tema de la puntualidad y sus ventajas, predicando con el ejemplo para ser congruente con lo que quiero educar, mi estudiante se caracterizaba por sus frecuentes retrasos y ausencias, hasta que el propio grupo la consideró irresponsable y sin ningún interés en su carrera, a tal grado, que fue excluida de todos los equipos de estudio.

Ninguno de sus compañeros quería arriesgar sus notas teniendo en su equipo a una alumna como ella que permanecía al margen de tareas, actividades y proceso de metacognición.

Lo que era notorio es que cuando se presentaba a examen, a pesar de sus frecuentes ausencias y retardos, sus calificaciones eran aprobatorias lo que claramente mostraba que la alumna tenía capacidad si se lo proponía.

En esos dos semestres que fui su Catedrática, a pesar de acercarme para hablar con ella en incontables ocasiones y en buenos términos, intentando comprenderla, apoyarla, aconsejarla e incluso retarla, con la esperanza de lograr que reaccionara y se comprometiera a asistir, a ser puntual y a cumplir con todas las actividades y tareas, sólo pude percibir en ella una absoluta falta de interés.

En ese momento creí que era la manera correcta de manejar la situación, pero ahora que conozco más del proceso, sé que debí haber hecho una revisión más exhaustiva y profesional, ya que el interés sólo estaba en mí y pasé por alto la verdadera

problemática. Sólo pude ver su falta de interés y ante la falta de respuesta por parte de la alumna, fui perdiendo la fe en mí y en ella. Me sentía poco asertiva, incapaz de poder ayudarla y mi frustración se hizo evidente cuando decidí darme por vencida.

Así, derrotada y llena de pesar debido a la afectación emocional que me causaba sentir que la dejaba a la deriva por mi incompetencia para motivarla, el resultado fue que reprobó todas las Materias y fue asignada a un Programa Institucional de Apoyo al Estudiante (PAE) en el que a los alumnos con problemas académicos severos, se les diagnostica y apoya para reforzar primero su autoconocimiento y después, a través de una supervisión estrecha por parte de Psicólogos Educativos, incursionan en un proceso formativo integral que incluye deporte, psicología, talleres y tutorías diarias que les ayuden a reconstruir el camino de su carrera profesional y quedan condicionados a aprobar con esta última oportunidad o de lo contrario se procede a su baja definitiva.

En el PAE, los alumnos pueden elegir a su Tutor y la alumna me eligió a mí; cabe mencionar que cuando la vi en mi cubículo me quedé totalmente asombrada, ¿cómo era posible? – pensé - ¿y mis incontables sermones?, ¿mis llamadas constantes de atención?, ¿mi fracaso para hacerla cambiar de actitud? De verdad me era imposible creer que estuviera ahí pidiéndome que fuera su tutora con ojos que piden ayuda a gritos, ¿cómo abandonarla? Era una oportunidad para reivindicarme, ayudarla efectiva y afectivamente, ya que en ese momento ya tenía más preparación como tutora y ella tenía la disposición.

Sabemos que toda relación de ayuda tiene que ser voluntaria. Es fácil ayudar y acompañar a quien se da cuenta que necesita ayuda y la pide. Es difícil detonar un cambio en quien cree que todo está bien y bajo control, sin darse cuenta que poco a poco su autoestima va disminuyendo ante la suma de los fracasos, incumplimientos e inasistencias que conducen al aislamiento y además, van mermando el autoconcepto que conlleva a sentirse insatisfecho ante sí mismo y los otros; en especial con sus seres queridos, sus padres en primer lugar que esperan lo mejor de sus hijos y se genera el sentimiento de estarlos defraudando. Esas emociones negativas afectan el espíritu.

Esta nueva oportunidad de acompañar a la estudiante a encontrar su camino, con un nuevo sentido porque ahora contaba con ella para detonar su motivación, robustecer su autoestima, hacerla alcanzar el éxito, perfilar metas, orientar sus objetivos y

reconocer sus fortalezas y; también conmigo como docente y tutora invirtiendo mi mejor esfuerzo; lograr un *rapport* en todo momento, estar en el aquí y ahora, prestar atención a los pequeños detalles que son el lenguaje entre líneas y que muchas veces, pasamos por alto. Pero sobretodo, creando lazos de confianza que fortalecieran la relación tutora-tutorada en cada paso, cada avance en el clima de confianza como depositaria de sus confidencias que permanecerán resguardadas a través de la aceptación incondicional, la empatía y congruencia del ser y hacer de nuestro proceso tutorial en una danza del conversar en sinceridad plena que nos lleva a caminar juntas hacia el Encuentro del pleno desarrollo como Personas en un Tú.Yo que obviamente teje redes que perdurarán mucho más allá de lo que ambas podamos imaginar.

Vista la Tutoría como este Encuentro Conversacional orientado al Crecimiento se percibe una clara oportunidad de florecimiento, aprendizaje, enriquecimiento mutuos en cada paso que ambas vayamos construyendo en el Camino.

Una vez expuesta la inmensa necesidad de acompañar y ser acompañados, de crear relaciones y espacios conversacionales de crecimiento mutuo quiero plantear la pregunta de investigación que da luz a este Proyecto ¿cómo lograr una tutoría efectiva en una relación docente-estudiante?

Capítulo 3

Marco teórico

3.1. Revisión de la literatura

3.1.1 Confianza y relaciones humanas.

La confianza es el fundamento de toda relación humana. Nadie puede caminar junto al otro sin tener la certeza de que puede confiar en él. Sin confianza es imposible avanzar y crecer. Cuando hablamos de confianza hablamos de transparencia. Para confiar en otra persona hace falta primero tener un conocimiento. Cuanto más se conoce, más confianza hay en una relación. Donde hay confianza se da una comunicación bonita y enriquecedora. En las relaciones es muy importante cuidar mucho la confianza. Ésta siempre se tiene que basar en la libertad. La confianza es necesaria especialmente en los matrimonios, en las familias y en las amistades sinceras. Muchos conflictos que se dan hoy entre padres e hijos son porque quizás muchos padres no han sido merecedores de la confianza de sus hijos y han perdido su credibilidad ante ellos. Entre muchos jóvenes, que hablan a menudo de sus vivencias, debe alcanzarse ese grado de madurez para evitar que la confianza sea traicionada por sus compañeros. Por desgracia, muchas veces se ha traicionado la confianza de alguien. Esto es muy grave porque quien ha sido defraudado tiende a desconfiar y se encierra en sí mismo. Por esto hemos de aprender a confiar en los demás y, al mismo tiempo, ser merecedores de confianza. La confianza señala la intensidad del vínculo entre dos personas. La verdadera confianza existe cuando hay madurez en las relaciones humanas. Implica estabilidad, respeto, amor. Todos necesitamos que alguien confíe en nosotros. Quien confía en otra persona la hace crecer y contribuye a su felicidad. La confianza, desde un punto de vista cristiano, se fundamenta en el amor. Jesús amó tanto al mundo que fue capaz de dar la vida por nosotros. Dios confía en nosotros plenamente porque nos ama totalmente. La confianza es la hipótesis de la conducta futura de una persona. Se cree que una persona va a tener una conducta específica en una situación específica. En este sentido la confianza puede incrementarse o disminuirse según sea la conducta de la otra persona.

En base a mi experiencia los casos donde he logrado tener éxito en el proceso tutorial ha sido cuando he logrado tener una vinculación de confianza en ambos sentidos, cuando otorgo credibilidad a lo que el tutorado me platica y yo establezco una

situación donde logro que el tutorado decida creerme que todo lo que le pida hacer o le diga está planeado para su desarrollo humano además que lo que el estudiante comenta es confidencial. Cuando se logra un buen nivel de confianza es entonces cuando se logra hablar sin caretas, se puede llegar a hablar de las verdaderas emociones ante las diferentes situaciones sin que exista una sensación de desnudez por parte del tutorado, sino por el contrario el estudiante puede entrar en un estado de total sinceridad consigo mismo y al descubrir cuáles son sus emociones reales, puede darse cuenta de lo que realmente quiere y puede decidir en consecuencia cuáles serán sus acciones para solucionar su problema, o le permite verse a sí mismo de una manera más clara y con menos sentimientos de culpa. Es importante aclarar el concepto de emoción que es la manifestación de un conjunto de elementos fisiológicos y cognoscitivos que influyen de manera determinante en el comportamiento.

Al haber confianza se reduce la incertidumbre y por lo mismo el estrés se disminuye también, eso ayuda a que cada célula del cuerpo pueda realizar sus actividades de una manera más fisiológica que patológica.

“La confianza en sí mismo es el primer secreto del éxito.”

Ralph Waldo Emerson (1803-1882)

Independientemente de la confianza que logremos tener entre ambas partes, no hay que olvidar que también debemos generar que el estudiante tenga confianza en sí mismo, que esto es lo que vamos a trabajar durante el proceso ya que al saberse capaz, realmente podrá hacerlo. Para lograrlo necesitamos involucrarlo en la autoobservación, la automotivación y así elevar la autoestima, que será su autoconfianza.

Para lograr esta observación profunda requiere que el tutor lea más allá de las palabras del alumno, capturando aquellas motivaciones interiores de la persona que normalmente no se verbalizan.

Bruno Giordani [§](#)propuso el método de Carkhuff para consejeros de proyectos personales y dice que sólo a partir de un concepto de persona humana que admita la libertad de decisión, la dirección hacia la realización de sí, el dinamismo motivacional fundado en los valores y en la apertura a la trascendencia, sólo entonces puede

acercarse a la dimensión espiritual del hombre”. Piensa que ayudar es “estimular en el otro un proceso que lo vaya llevando gradualmente a un cambio de modo de pensar, de sentir y de obrar”. Giordani agrupa los principios que se involucran en este proceso de crecimiento y desarrollo de la siguiente manera:

- a) El cambio se inicia siempre desde la persona misma que busca ayuda.
- b) Es necesario hacer consciencia de los recursos, las carencias que posee la persona y también tener en cuenta las necesidades por las que atraviesa ya que son estas necesidades las que muevan los procesos de cambio.
- c) El crecimiento armónico de la persona incluye las áreas tanto psicológicas como espirituales.
- d) Se debe exigir al máximo lo que la persona es capaz de dar, y conforme vaya creciendo en el tiempo, irle exigiendo aún más de manera gradual.

El objetivo más importante de esta relación de ayuda es que se logre un grado máximo de diálogo, ya que este será la base para lograr el proceso de desarrollo humano y hacer que en este proceso de cambio la persona pueda vivir valores cada vez más profundos y significativos.

Para que las relaciones interpersonales crezcan y el diálogo se desenvuelva de la mejor manera debemos estar pendientes de la acogida y del marco ambiental.

En la acogida es necesario, que el alumno, que por primera se acerca a la tutoría o que tal vez fue captado y llamado, sea recibido por el tutor con respeto, gentileza, mostrándose disponible y cordial; ya que es estudiante debe sentirse ansioso, temeroso, tenso de iniciar esta relación donde él expondrá temas dolorosos y/o vergonzosos. Así que el tutor dadas las circunstancias no puede mostrarse distraído u ocupado, debe interrumpir sus otras actividades para atender al tutorado y desde mi experiencia yo agrego la empatía, ponerse realmente los zapatos del otro, sentir lo que el otro debe estar sintiendo en su situación, podemos decirle incluso <después de lo que estás pasando, imagino lo que debes estar sintiendo, ¿es así...?>

Otro punto que también influye en el proceso de confianza y empatía está en el marco ambiental nos habla del lugar donde se hace la tutoría que debe ser un sitio específico iluminado con luz discreta, ser silencioso, no muy grande, muebles y adornos

sencillos, sin muchos colores y las sillas puestas en un ángulo de 90° para que ambos estén cómodos y puedan encontrarse con la mirada cómodamente.

Es muy importante dejar aclarado con el alumno el tema concerniente al Secreto Profesional, ya que este es una necesidad y un derecho informarle al alumno que todo lo que se hable en las sesiones es absolutamente anónimo. Y que el único caso en el cuál se omite esta regla se refiere al caso que exista peligro grave y verdadero donde tal vez el tutorado pudiera atentar contra su propia vida o la de otra persona.

Kofman (2011) § hace hincapié en que el éxito de las relaciones interpersonales es indispensable para sobrevivir y aclara que, como las personas son seres sociales, necesitan sentirse aceptadas, respetadas, reconocidas para poderse comprometer; el dinero no es motivación suficiente, y cabe mencionar que si no hay compromiso por parte de las personas hacia las organizaciones o los procesos, como en este caso de las tutorías, todo el proyecto fracasará. Todas las personas desean realizarse plenamente, saber que su vida tiene un sentido y ser felices. Por lo tanto lo que se busca en estos procesos es la realización y trascendencia de la persona.

Pero toda esta confianza en la relación interpersonal, no se puede lograr sin el factor principal que es el amor, para que esto realmente sea, se necesita que el tutor realice este proceso de involucramiento con un verdadero amor. Maturana define al amor como “el respeto radical por el otro como un legítimo otro” Si no lo hacemos con un amor legítimo todo saldrá mecánicamente y no se logrará la verdadera conexión con la otra persona y asegura que un motivo de resentimiento entre las personas surge cuando la persona se siente <no escuchada> y la Madre Teresa de Calcuta en su oración *La mayor enfermedad* reza así: "La mayor enfermedad hoy día no es la lepra ni la tuberculosis sino más bien el sentirse no querido, no cuidado y abandonado por todos. El mayor mal es la falta de amor y caridad, la terrible indiferencia hacia nuestro vecino que vive al lado de la calle, asaltado por la explotación, corrupción, pobreza y enfermedad."

Ayala (2002) § menciona que el maestro debe mostrar Respeto por el alumno, prodigar atención en su condición de persona tomada aisladamente, y nos da estos ejemplos:

- Observar los aspectos más destacables del alumno y señalar más veces o de igual manera que los aspectos negativos.
- Las críticas se deben hacer hacia las acciones no hacia la persona (*Utilizar el verbo estar y no el ser Vg.: “estás comportándote de manera irresponsable” y no decir: eres irresponsable*).
- Junto al alumno encontrar la justificación a su conducta (sin que necesariamente sea justificable. *Más que la justificación pudiera ser encontrar la causa o motivo de la conducta*)
- Al contribuir al autorrespeto de los alumnos, se estimulan y refuerzan los sentimientos positivos y respecto al profesor.
- Para uno, algunos o muchos el profesor tiene significado como persona, así que ese alumno se ve afectado vitalmente por el reconocimiento que el profesor le confiere, lo cual afecte sus actitudes y su formación.

Un profesor que entabla una relación con sus alumnos naturalmente tiene una fortaleza que le da más probabilidades de establecer lazos comunicativos sanos y una buena relación de asesoría académica y personal.

3.1.1.1 Comunicación y Confianza

Es una manera de conocer las ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores de los demás. Es un puente de significado entre las personas que les permite compartir lo que sienten y conocen.

La comunicación busca en principio, influir en otra persona en el sentido en que nosotros deseamos y que su impacto sea manifiesto a través de una reacción que incida directamente en la confianza de los participantes.

Nuestro deseo de influir en la otra persona se verá enriquecido tal vez, con la aceptación de nuestra idea o mensaje o con la integración de otras posibilidades que no habíamos contemplado y que con la participación positiva y dispuesta de ambos participantes se torna en más atractiva e interesante.

Debemos partir de la base que nuestra propia actitud y nuestro accionar en el proceso de comunicación serán importantísimos para que el proceso trabaje para nosotros o nos desgaste.

Partiendo de una actitud positiva y dando el primer paso para incrementar el nivel de comunicación, nos estamos permitiendo y le estamos dando a la otra parte, la oportunidad de tener una mayor influencia en el proceso, de utilizar métodos sanos para convencer sobre puntos de vista que con una comunicación pobre, superficial, egoísta no se hubiera podido conseguir.

Si nuestra capacidad de influencia se incrementa, nuestra reacción será de apoyo, de creatividad, de búsqueda de puntos de coincidencia y no de fricción, lo que da pie a que nuestro grado de confianza en la otra parte y en nosotros mismos sea mayor, se cree un clima no tan solo de empatía sino hasta de simpatía y por esto logremos una mayor intimidad y calor en la relación, mayor credibilidad en los acuerdos y respeto entre los involucrados. Incluso lograremos crear una mayor necesidad de desarrollo continuo, permanente del proceso de comunicación entre los involucrados, haciendo cada vez más rica y desenvuelta la respuesta obtenida en vez de conformarnos con un intercambio tan solo informativo.

En síntesis, una comunicación abundante, profunda, rica en matices y significados, que trate sobre intereses mutuos, generará la posibilidad de incrementar la capacidad de influencia en asuntos importantes para uno y para la otra parte, lo que nos hará sentir seguridad. Así la creatividad, el deseo de apoyar, de contribuir, de acercar serán mayores y se construirá entonces un mayor grado de confianza, de credibilidad, de intimidad, de cercanía, de lealtad, cosas todas ellas que propician a su vez, una mayor posibilidad de comunicación no tan solo en cantidad sino en significación.

Sin embargo, recordemos que el efecto Pigmalión trabaja para los dos lados, es decir, cuando nuestra acción y nuestra actitud emiten mensajes positivos sobre la otra persona, se genera una acción positiva de respuesta que incrementa la acción, lo que a

su vez genera una respuesta del mismo signo en la otra persona. Quizá conseguir esto nos lleve algún tiempo, pero si insistimos lo suficiente, veremos resultados satisfactorios.



GRÁFICA 1 La espiral de la influencia



Del otro lado, un mensaje y actitud negativos generan una respuesta o reacción negativa que atropella o maltrata al iniciador de la acción, el que responde con un mensaje y una actitud más negativos y así *ad infinitum*. A pesar de que estas actitudes destruyen la confianza, son muy fáciles de asumir, por lo que debemos estar atentos para modificarlas en nosotros mismos y en los demás.

Shigeru Kobayashi dice "los seres humanos desean comportarse correctamente, es por su propia fragilidad y por el trato que reciben de otros que se tornan rebeldes y desafortunadamente, pierden el sentido de los valores morales".

No seamos frágiles y no permitamos que otros nos maltraten. No se trata de claudicar de nuestros principios o creencias sino de construir puentes a la relación entre las personas. No debemos negarnos a nosotros mismos los derechos que nos asisten, pero esto no debe significar negárselos a los demás. A final de cuentas las personas actúan por sus motivos y experiencias, no por las nuestras, pero también actúan en

respuesta a nuestro trato hacia ellas. Estar siempre alerta de nuestra actitud hacia los demás nos ayudará a influir positivamente en el proceso de comunicación y en nuestras relaciones con ellos. En el caso de la tutoría no se trata de influir en las decisiones que deberá tomar el tutorado sino en influir con preguntas para que sea el estudiante mismo quien las responda, pero es muy cierto que se requiere de un clima agradable donde la comunicación fluya positivamente para que se sienta en confianza de responder y de ponerse nuevas metas a cumplir.

3.1.2 Tutoría

¿Qué es la tutoría?

La tutoría es un proceso de apoyo y acompañamiento para el crecimiento y la formación del estudiante, al ser un proceso es dinámico, debe tener una periodicidad, trabaja metódicamente en las situaciones relacionadas con el comportamiento y los diversos aspectos que no quedan cuidados de forma suficiente en la persona como el área académica, administrativa, profesional y personal.

La tutoría debe ser preventiva no remedial; y el tipo de tutoría va cambiando por etapas reconociendo como tales a la inicial, medial y final donde la inicial buscará reconocer y explorar la problemática, la medial se enfoca en construir desde la persona y la final busca la autonomía de la persona, ya que no se trata de buscarles nuevos padres a los estudiantes sino que sean ellos mismos los responsables de su propio desarrollo.

El trabajar en tutoría es llevar la vida de una persona a otro nivel; porque las acciones que se toman hoy determinan el futuro mañana.

¿Para qué sirve?

Es una guía en la adquisición de conocimientos o habilidades que representan un tema de formación integral, como hábitos, organización enfocada en las conductas esto para incrementar el rendimiento académico, ayudar a desarrollar habilidades, valores, contribuir a reconocer sus fortalezas, a solucionar problemas, al llevar un control del

tutorado, nos lleva también a solucionar problemas de tipo académico, administrativo o personal; si el estudiante se encuentra sin problemas y sabe que no está solo y tiene la seguridad de que todo tiene remedio no pensará en claudicar y esto por lo tanto reduce la posibilidad de deserción.

Como todo proceso de tutoría surge de detección real de las necesidades reconocidas, luego entonces la tutoría sirve para atender todas estas necesidades. Sin perder de vista que la tutoría parte de la persona porque si no es así no hay donde construir.

¿Cuál es el objetivo de la tutoría?

Favorecer a la atención y acompañamiento de la persona apoyándose en una metodología que haga más eficientes los procesos académicos, favoreciendo a la formación integral, la autonomía y la responsabilidad para de esta manera disminuir la deserción en las instituciones educativas.

¿Cómo puede ser la metodología?

La tutoría debe ser estructurada, maneja grupos en formación, es un proceso a largo plazo ya que se trabaja con el carácter y la voluntad de la persona, el maestro es una guía que se convierte en un educador integral de un grupo de alumnos.

Es necesario programar las entrevistas para que pueda asesorar al estudiante en el aspecto académico favorece el “Aprender a aprender” mejorando el aprendizaje, orienta en la programación de las materias a cursar y más adelante ubicarlo sobre las opciones de especialización. En el área profesional le muestra el “Aprender a Hacer” también se le muestran las diferentes formas de titularse, las líneas de investigación, el servicio social y los beneficios de titularse en el tiempo correspondiente. En la parte personal del alumno, se propicia el “Aprender a Ser”, se debe lograr entrar en confianza, para abrirse al diálogo y que se sienta acompañado, apoyado y comprendido en problemas sociales, familiares o emocionales; motivar el autoconcepto, mejorando la autoestima, las habilidades sociales, la integración en un grupo, mejorar la comunicación, elección de estilos de vida saludables, deporte, cultura, nutrición y su sentido espiritual.

Se deben programar las sesiones grupales donde se pueden tratar temas muy generales como la programación de asignaturas, la titulación, la especialización y el servicio social, esta es la oportunidad de buscar la integración de los grupos buscando estrategias para apoyar esta integración de manera preventiva y efectiva y en el caso de las entrevistas individualizadas se programan con aquellos estudiantes que así lo requieran, porque se identifique alguna problemática, en caso de ser así el docente se prepara registrando al estudiante en una ficha de identificación, se revisa su kardex para identificar problemáticas académicas anteriores y se checa su horario para poder organizar sus tiempos de tal forma que le permita hacer todo lo que necesita y quiere hacer, que pueda incluir clases, tutorías, tareas, deportes, arte, y diversión. El hecho de incluir a la tutoría en la fajilla de inscripción facilita la reunión de los tutorados y tener una hora específica para motivarlos, ya que la hora de disponibilidad debe ser funcional y así el tutorado pueda tener la disponibilidad no involucrando horarios donde el alumno deba cubrir necesidades básicas como comer, descansar u otros.

Carl Rogers (1980) § habla de la terapia (en este caso tutorial) centrada en la persona, porque es la propia persona quien se conoce a sí misma. El objetivo es llevar al tutorado a la comprensión de sí mismo para tomar decisiones y acciones más positivas. Rogers menciona tres condiciones que deben prevalecer para tener un clima psicológico adecuado para la liberación de la capacidad de la persona para comprender y gobernar su vida.

Estas tres condiciones son:

- a) **Genuinidad, autenticidad y congruencia**, mientras el tutor sea más él mismo sin poner fachadas personales o profesionales, que pueda expresar lo que realmente es, genuino y honesto, muestre apertura y aceptación del otro habrá más probabilidades que el tutorado cambiará y crecerá de una manera constructiva.
- b) **Comprensión empática**, Es captar con precisión los sentimientos y significados, es ponerse en el lugar del otro, es percibir el mundo interior del otro tal como lo vive; es la habilidad de sentir lo que siente el tutorado.

- c) **Aceptación, aprecio y estimación**, Es el respeto, la aceptación incondicional por el otro, la preocupación, la acogida del otro tal como es sin cambiarle, buscando que el tutorado se acepte a sí mismo. Es lo más parecido al amor de un padre por su hijo. Mientras más actitud, más probabilidades de éxito.

Todo esto llevará al tutorado a la confianza y a darse cuenta de su propia responsabilidad sobre sí mismo. Empezando por el autoconocimiento y la autorreflexión, acompañado siempre por su tutor. La idea en este proceso es que los roles que juegan cada uno tanto el tutor como el tutorado se vayan invirtiendo poco a poco, para pasar de ser el tutor provocador de preguntas que incitan a la reflexión a solo ser el tutor persuasivo y el tutorado pasar del rol de ser un observador y orientador del proceso al rol de ser un experto en el conocimiento.

Carl Rogers (1972) § en su teoría humanista nos habla del conocimiento y lo divide en tres formas:

- *Conocimiento* subjetivo que es todo aquello que percibimos de las experiencias.
- Conocimiento objetivo que es el conocimiento que verificamos y demostramos.
- Conocimiento interpersonal es el que se basa en la empatía, en saber reconocer las emociones del interlocutor y el lenguaje no verbal.

La psicología humanista habla de la experiencia no verbal, de los estados alterados de la conciencia y explica que el hombre tiene una fuerza interna que se puede bloquear por factores externos, pero Maslow § refuta unos años después que esa fuerza interna en algún momento exige florecer nuevamente aunque haya sido bloqueada.

Pero ¿qué es esa fuerza interior? Es la que responde a preguntas como ¿quién soy yo?, ¿qué soy yo? Es donde se ubica cada persona, donde está el control de su vida como la suficiencia para gestionar estados internos, emociones, respuesta a conflictos. Las personas que tienen un alto grado de fuerza interna desarrollada son equilibradas, difícilmente alterables al estrés, saben manejar sus emociones por lo tanto tienen conductas adecuadas, pensamientos claros y creativos.

Maslow (1991) § dice que “cada ser humano tiene dos sistemas de fuerzas en su interior. Uno de ellos se aferra a la seguridad y a las posiciones defensivas por miedo, y se inclina por el retroceso, por la fijación en el pasado, asustado del desarrollo que se aleja de la primitiva comunicación con el útero y el pecho de la madre, asustado de correr riesgos, temeroso de arriesgar lo que ya posee, asustado de la independencia, la libertad y la separación. El otro sistema de fuerzas le empuja hacia delante, hacia la totalidad y unicidad del Yo, hacia el funcionamiento pleno de todas sus capacidades, hacia la confianza frente al mundo exterior al mismo tiempo que consigue aceptar su Yo inconsciente, real y más profundo.”

“Puede sintetizar todo esto en un esquema que, aunque muy simple, es también muy eficaz heurística § y teóricamente. Este dilema o conflicto básico entre las fuerzas defensivas y las tendencias del desarrollo es, a mi parecer, existencial, ligado a lo más profundo de la naturaleza del ser humano en la actualidad y para siempre. Si lo representamos así:”



GRÁFICA 2 Fuerza interior

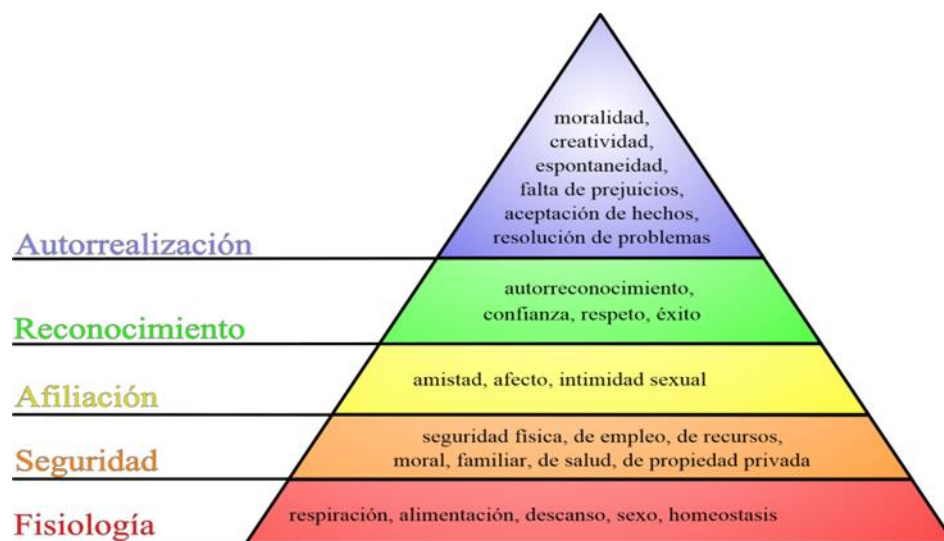
Cada persona tiene su propia visión de la realidad que se construye de las vivencias, experiencias, autorrealización y potencial. La tendencia es ir construyendo su propio desarrollo humano. La contraparte es considerada la enfermedad mental que es el grado de incongruencia entre la experiencia y el autoconcepto.

Para poder acompañar al tutorado se deben considerar las emociones antes que nada, para que en la búsqueda del aprendizaje sólido se respeten los sentimientos y la autonomía del tutorado, en otras palabras respetar su dignidad como persona, y bajo el precepto de que todo ser humano es capaz de construir su propio desarrollo.

Abraham Maslow § menciona que todo ser se mueve según sea su motivación, y explica mediante una pirámide, que nadie buscará satisfacer necesidades de niveles superiores si aún no están cubiertas las necesidades básicas del primer nivel; Maslow

observó que hay diferencias entre “vidas motivacionales de las personas sanas y las de otras, es decir, entre las personas motivadas por necesidades de desarrollo, en contraste con aquellas motivadas por necesidades básicas.

“Por lo que se refiere al estado motivacional, las personas que han satisfecho suficientemente sus necesidades básicas de seguridad, entrega, respeto y auto-estimación, de tal modo que ahora se sienten motivadas primordialmente por tendencias conducentes a la autorrealización (definida como realización creciente de las potencialidades, capacidades y talentos; como cumplimiento de la misión -o llamada, destino, vocación-; como conocimiento y aceptación más plenos de la naturaleza intrínseca propia y como tendencia constante hacia la unidad, integración o sinergia de los límites de la misma persona).”



GRÁFICA 3 Pirámide de Maslow §

Maslow argumenta que el nivel más básico es el nivel Fisiológico que incluye necesidades como comer, dormir, respirar, mantener la temperatura, lograr homeostasis §, entre otros. (*comer hoy*) El segundo nivel habla sobre la Seguridad, prever el futuro, disminuir los miedos y ansiedades, el empleo, los recursos, la familia, la propiedad entre otros. (*comer mañana*) El tercer nivel se enfoca en las necesidades de Afiliación, el sentido de pertenencia, la amistad, la pareja y las relaciones afectivas. (*Ser parte de*) El cuarto nivel ubica a las necesidades de Reconocimiento y pueden pasar dos situaciones la estima baja viene de otros; es la fama, el reconocimiento, la atención y la reputación. La estima alta viene de la persona misma es la confianza, el logro, la

competencia, la libertad, en donde la historia de cada uno es la base; cada persona puede hacer uso de los factores externos para ayudar a otra persona, como el reconocimiento al otro para subir su autoestima; es hacer que la otra persona se sienta apreciada. Se necesitan procesos de retroalimentación potencial para lograr ser eficientes al otorgar reconocimientos no solo de manera económica sino de las personas por lo que son y por lo que hacen. Se vale por ejemplo reconocer al mejor alumno del semestre pero es más válido el “reconocimiento espontáneo” que aplicando esto a la tutoría nos lleva a pedir que el tutor desarrolle la habilidad para reconocer el progreso y no solo el resultado y se hace en el día a día, puede ser entre familia, estudiantes, empleados, entre otras personas con palabras como:

-Reconozco tu buena voluntad y tu ayuda al venir día a día-. El último nivel es la Autorrealización que es cuando la persona es todo lo que puede ser; y al no tener que cubrir necesidades más bajas le permite ser creativo, espontáneo, sin prejuicios, acepta los hechos y busca creativamente solucionar los problemas.

En el caso de las tutorías debemos identificar en qué nivel está el estudiante tutorado, porque no podemos pensar siquiera que esté buscando desarrollarse cuando no ha cubierto las necesidades básicas, como el alimento y tener un lugar donde descansar, asearse, entre otras; o que tenga problemas filiales o de reconocimiento incluso de los padres. Este punto de la no aceptación y reconocimiento de los padres en mi experiencia, he notado que es muy frecuente entre algunos estudiantes y eso los mantiene distraídos abstractos, incluso no les permite en algunos casos relacionarse ni con sus iguales y mucho menos con sus superiores. Se debe buscar por tanto que este rubro quede solucionado lo más pronto posible porque de otra manera cualquier intento por enfocarlo en su desarrollo académico es inútil y lo que es peor la inercia de sus conductas lo llevarán a la deserción.

El proceso de tutoría personalizada deberá enfocarse primero en establecer una relación de confianza con el tutorado que nos lleve a establecer las expectativas mutuas, explorar al tutorado para verificar su disposición y perspectiva, definir la confidencialidad y tratar de definir la estrategia a seguir. Una vez hecha esta primera parte se realiza una segunda entrevista donde se ve a la persona apreciativamente, sin juicios, se toma en cuenta el contexto, los talentos, las experiencias, los conocimientos,

los intereses, la autopercepción, su potencial; nuevamente se verifica el grado de compromiso, según el caso se analiza si requiere de alguna ayuda especializada, como un asesor psicológico, jurídico, médico o algún otro especialista, para canalizar al tutorado con el profesional indicado; si la ayuda por parte del tutor es viable entonces se busca acordar la o las posibles reuniones que sean necesarias; para mirar apreciativamente a la persona tutorada y luego retroalimentar las conductas y el desempeño de este como estudiante para optimizar su potencial, para lograr el éxito, que sea capaz de aceptar nuevos roles y adaptarse a los cambios que se ocasionen en el entorno para que puedan dar solución a sus problemas.

En estas reuniones debemos vigilar el *rapport* para crear un estado de armonía con el tutorado y cuidar siempre del diálogo corporal de ambos, todo esto depende de la actitud comprometida, la calidez del trato, los movimientos corporales, gesticulaciones y tonos de voz. También debemos preguntar mucho y hablar poco para que el tutorado pueda sacar aquello que le preocupa. Sócrates (470-399 a.C. *quien no escribió ninguna obra, pero se conoce de su obra a través de Platón y Aristóteles, principalmente*) mediante la mayéutica de su método inductivo le permitía llevar a sus alumnos a la resolución de los problemas por medio del planteamiento por medio de hábiles preguntas cuya lógica iluminaba el entendimiento, según pensaba - “La calidad de nuestro pensamiento, está en la calidad de nuestras preguntas”

Estas preguntas deben llevar al tutorado a conocer los aspectos generales de los problemas a resolver y establecer algunos criterios de indagación estos pueden ser tanto cognitivos como emotivos. Dependiendo de qué y cómo lo preguntemos; p.e.

Cognitivo: -Cuéntame una situación donde tuviste éxito- (según el problema a resolver, hacer que el tutorado piense y recuerde una ocasión que donde sí pudo hacerlo bien).

Emotivo: -¿Cómo te sientes respecto a ello?- (para que el tutorado reflexione y pueda reconocer sus emociones)

Las preguntas indagatorias surgen a partir de que escuchamos y buscamos en la información manifestada por el tutorado, teniendo cuidado porque estas preguntas se hacen atendiendo hipótesis que estén hechas en base a los datos y hechos que el tutorado manifestó previamente no con supuestos del tutor. Por tal motivo es necesario

llevar un registro de lo que manifiesta el tutorado ya que todo lo que no haya mencionado serán supuestos y tendrán calidad de chisme, además se puede llevar un <Record anecdótico> que es la descripción acumulativa de ejemplos reales de la conducta observada en el educando por los profesores y orientadores. Proporciona un conjunto de hechos evidentes relacionados con los hábitos, las ideas y la personalidad del estudiante, tal como se manifiestan en su comportamiento.

También hay preguntas guiadoras que tienen como objetivo el ayudar al tutorado a expresar aquello que no encuentra como decirlo o que decir y las formas para poder guiarlo pueden ser el parafraseo dejando frases sin concluir, esperando que el tutorado la continúe otra forma es resumir lo que dijo previamente para dar la opción de que pueda ver que sigue en su historia, o darle doble opción para que pueda decidir a qué se quiere referir. Estas preguntas ayudan a la reflexión para llegar al autoconocimiento; algunas enfermedades de los jóvenes les resultan en la universidad, sobre todo cuando no tienen ese autoconocimiento y no saben cómo manejar lo que antes manejaban ayudados por sus padres.

El objetivo de todas estas preguntas es generar cambios que proyecten a la persona y no buscar problemas. Como tutores es preferible trabajar con las áreas de oportunidad y buscar la motivación para lograrlo. Una vez reconocido el problema cambiar el enfoque hacia los logros para ahí, en las emociones positivas del éxito encontremos la motivación para encontrar sus propios recursos y resolver desde su historia de logros el futuro que le espera.

3.1.3 Competencias del tutor

Una competencia es una característica subyacente a una persona que está causalmente relacionado con el desempeño, referido a un criterio superior o efectivo, en un trabajo o situación” Spenser y Spenser, (1993) § o en otras palabras:

“Todo hacer es conocer y todo conocer es hacer”

Existen maestros que dicen que ellos se presentan en el salón de clases dan su clase y se van, que ellos como docentes no son las “nanas” de los estudiantes, ni se van a estar fijando en que si el estudiante tiene problemas o no, esto por supuesto de ninguna manera refleja un docente tutor; es por eso que es necesario aclarar que el

docente tutor debe tener ciertas competencias que le permitan llevar a cabo estos procesos tutoriales.

Es a causa de este concepto, que se busque enfocar al profesor como persona, ya que el maestro pone mucho de su persona en la labor que realiza, entre estos elementos se reconoce el sello de calidez o dureza y la energía que se implica en la relación con el alumno, para esto es necesario que cada docente realice una auto observación de los indicadores de su personalidad y después analizar cuál es el estilo de relación que se tiene con el alumno; cuales son las emociones que le despierta cada alumno para poder reconocer las emociones reales que surgen por un hecho real y que emociones surgen por la interpretación personal del docente. (Ayala 2002) § Dentro de las competencias y valores que trataré de explicar en esta sección, se encuentra como algo muy importante la integridad del docente y Kofman (2011) § nos da su concepto de lo que es la integridad:

La conducta es la manifestación de nuestros valores en acción y la integridad es cuando estos valores que se están manifestando en la acción son coherentes con los valores esenciales de la persona. Si son coherentes genera un sentimiento de orgullo; pero si no es así entonces el sentimiento que emerge es la culpa.

El profesor tutor debe tener habilidades y capacidades de tipo tutorial que le permitan dirigir procesos tutoriales en determinados tiempos que le fuera necesario, porque no solo será tutor en el aula, sino fuera de ella en los pasillos, en un espacio destinado a la tutoría e incluso fuera de las instituciones cualquier sitio donde deba enfrentar al estudiante en su proceso formativo.

Castillo y cools. (2009), § mencionan cuales serían las capacidades y cualidades del profesor tutor:

a) Competencias básicas:

- Cognitivas, conocimientos básicos psicopedagógicos
- Metacognitivas, profesor que reflexiona sobre su propia práctica para mejorarla
- Comunicativas, usa lenguaje científico de su área
- Gerenciales, gestión de la enseñanza y los recursos formativos

- Sociales, liderazgo, cooperación, trabajo en equipo, capacidad de relación y de diálogo.
- Afectivas, actitud para una docencia responsable y comprometida con las acciones formativas

b) Competencias del ámbito didáctico

- Conocimiento del proceso de aprendizaje, motivación, atención a intereses y necesidades
- Planificación de la enseñanza, secuenciando elementos de currículum, objetivos, contenidos, metodología y evaluación.
- Uso de métodos didácticos, como la tecnología
- Relaciones con estudiantes, vinculadas a la tutoría, al asesoramiento y la orientación
- Evaluación de la docencia y del aprendizaje. Como valoración formativa para ambas partes, estudiantes y docente
- Conocimiento de los reglamentos sobre los derechos y deberes del estudiante.
- Gestión del propio desarrollo profesional como docente y la preparación de sus estudiantes para la vida laboral y su desarrollo profesional futuro.

También nos menciona Castillo § las actitudes que debe presentar el docente tutor:

Estas son en otras palabras la forma de ser y actuar del docente, “somos lo que hacemos”:

El tutor debe mostrarse: Comprensivo, próximo, ser un modelo de referencia, tener espíritu de renovación, ser equilibrado, autocrítico y tolerante, a todo esto yo le agrego que debe ser congruente entre su decir y su hacer.

En la personalidad del profesor se observan expresiones que reflejan su ánimo con el que responden a situaciones reales y estas actitudes demuestran la historia y los valores del profesor. (Ayala 2002) §

Pero no solo se deben tomar en cuenta las actitudes del profesor sino también las del alumno, ya que según sea su actitud es su disponibilidad para aceptar los

contenidos, pero aceptando que toda actitud tiene como base una carga emocional definida.

Todas estas emociones y actitudes se vuelven desde el alumno hacia sí mismo, hacia el docente y hacia el entorno de la institución, al igual que el docente las actitudes propias también se tocan ante él mismo, ante el alumno y ante el entorno de su institución, esto se mezcla de tal manera que es la otra parte del espejo. El docente debe mostrar respeto por el alumno, ya que este se siente constantemente expuesto por las manifestaciones de las actitudes del profesor. El alumno buscará en el profesor aquello que el profesor haya demostrado puede dar, por ejemplo si solo demuestra que sabe vaciar contenidos, será buscado solo para solucionar dudas que tengan que ver con los temas de su clase, pero si el docente demuestra tener una actitud respetuosa y preocupada por el bienestar del alumno este le buscará para pedirle ayuda o su opinión en cuanto a cualquier tema que le preocupe.

Dentro de las funciones que debe tener un tutor debemos mencionar el ser guía del proceso académico, orientador personal, proveedor de información y recursos, creador de ambientes propicios y dinamizador de grupos, motivador y facilitador del aprendizaje, supervisor y evaluador.

La función del docente representa para el alumno una oportunidad de ser escuchado sin ser juzgado, ya que esta oportunidad no la encuentra ni con sus padres ni amigos, quienes tienden a corregir o cuestionar. El alumno busca quien le pueda orientar concretamente cuales pueden ser los pasos a seguir para ejecutar acciones o tomar decisiones. Así que espera que el docente-tutor le escuche y le aconseje. El docente debe tener la capacidad para aclarar si las necesidades del alumno son reales o solo son un pretexto para acercarse al profesor, así que el profesor debe establecer al ambiente que lleve al estudiante a enfrentarse a sus propios sentimientos y explorarlos.

Rogers habla de estas funciones en su capítulo de “El enfoque centrado en la persona y los oprimidos” él dice: “A través del diálogo, el maestro de los estudiantes y los estudiantes del maestro dejan de existir y emerge algo nuevo: maestros-estudiantes con estudiantes-maestros. El maestro deja de ser el que enseña, sino que el mismo es enseñado en el diálogo con los estudiantes, quienes a su vez, mientras están siendo

enseñados también enseñan. Todos se hacen responsables de un proceso en el cual todos crecen.”

El docente tutor tiene también unas cualidades que le son necesarias para un acompañamiento efectivo, el tutor debe actuar, sin prejuicios, si no posee algunas cualidades personales, debe tener la disposición de desarrollarlas para sí. Necesita ser cordial, accesible, flexible, no tener miedo a la experiencia, ser espontáneo, sincero, tener actitud abierta y no crítico, tener capacidad empática, saber comunicarse comprensivamente y usar un lenguaje adecuado y significativo para el alumno, es por eso que el docente requiere de su propio autoconocimiento si quiere ayudar al alumno realmente.

Además de las funciones, las actitudes y la capacidades que debe tener el docente-tutor, es necesario que pueda propiciar un buen dialogo y para ello debe existir una comunicación efectiva, esta, es la herramienta más importante para llevar un buen proceso tutorial y la dirección de cualquier proyecto; Jara (2007), § habla de la comunicación efectiva y plantea que el arte de la comunicación está en:

- Generar una experiencia interna en el otro
- Generar en la persona una respuesta acorde al objetivo de la comunicación.

Para esto menciona tres requisitos:

- La persona debe generar confianza en quien la escucha
- El mensaje debe ser claro
- La persona que escucha debe saber escuchar y querer escuchar

Para transmitir el mensaje con claridad debemos estar atentos de nuestro lenguaje corporal la expresión facial, los movimientos de las manos, la postura, el tono, volumen y velocidad de la voz, la emoción con la que decimos lo que decimos, tener autoestima, ser empático y más que nada escuchar y para terminar bien la comunicación se hace una retroalimentación para dejar todo claro.

La tutoría es una oportunidad constante de aportar actitudes y valores a la formación del alumno, valores que se pueden aprender a través de vivir la interacción entre el docente y el estudiante. Es por eso que se debe cuidar no caer en el error de confundir lo que es una verdadera tutoría y una tutoría complicada con otros procesos;

Ayala (2002) § menciona los errores más comunes en la práctica de la tutoría entre los cuales identifica:

Tabla 1 “La función del profesor como asesor” Ayala, Fco. §

No confundir la tutoría con...
Dar consejos
Persuadir o convencer
Interrogar
Solo dar información
Dar advertencias (amenazas)
Entrevistar (debe haber contacto humano)
Confundir con psicoterapia

Estos errores comúnmente se presentan cuando no buscamos una relación empática donde exista un interés real por el estudiante y su problemática y eso se inicia desde el *rapport* y la auténtica escucha que nos lleva a la confianza mutua.

Otro factor que influye mucho en la relación de confianza es la inteligencia emocional del docente, entendiendo como inteligencia emocional; la capacidad de sentir entender, controlar y modificar estados emocionales propios y ajenos: inteligencia emocional es saber dirigir y equilibrar los sentimientos.

El autor del concepto de Inteligencia Emocional es el psicólogo e investigador Pater Salovey, quien plantea 5 aspectos que la constituyen (Carrillo Roberto,2001): §

- La autoconciencia o conocimiento de las propias emociones
- El autocontrol o manejo de las emociones
- La automotivación
- La empatía o reconocimiento de emociones en los demás
- El manejo de las relaciones o habilidad social

Og Mandino (1979) propone: §

Tabla 2 “El vendedor más grande del mundo” Og Mandino §

¿Cómo puedo ser dueño de mis emociones?	
Si me siento deprimido...	cantaré
Si me siento triste...	reiré
Si me siento enfermo...	redoblaré mi trabajo
Si siento miedo...	me lanzaré adelante
Si me siento inferior...	vestiré ropas nuevas
Si me siento inseguro...	levantaré la voz
Si me siento pobre...	pensaré en las riquezas futuras
Si me siento incompetente...	recordaré éxitos pasados
Si me siento insignificante...	recordaré mis logros
Si se apodera de mí la confianza excesiva...	pensaré en mis fracasos
Si me siento inclinado a entregarme a la buena vida...	recordaré hambres pasadas
Si me siento complaciente...	recordaré a mis competidores
Si disfruto de momentos de grandeza...	recordaré momentos de vergüenza
Si me siento todopoderoso...	intentaré detener el viento
Si alcanzo grandes riquezas...	recordaré una boca hambrienta
Si me siento orgulloso en exceso...	recordaré un momento de debilidad
Si pienso que mi habilidad no tiene igual...	contemplaré las estrellas.

Si el docente cuenta dentro de sus competencias con la inteligencia emocional puede ser capaz de transmitir al estudiante estrategias para que pueda controlar sus emociones.

Al estar frente a un grupo o frente a un alumno el docente debe buscar el recurso de naturalidad en la expresión de sus emociones, ser mesurado en su expresión; no congelarse o presentarse muy rígido e inexpresivo en su papel docente, así como tampoco hacer una explosión de sus emociones y afectos. (Ayala 2002). §

Todo lo anterior tiene un fuerte impacto en el acercamiento con el estudiante, en captar su atención y crear relaciones de confianza que son necesarias para un buen proceso tutorial.

3.1.4 Indagación apreciativa

Es la búsqueda de lo mejor de las personas y de su entorno, e involucra lo que le da vida a sí mismo y a su entorno haciendo que este sea más efectivo y capaz.

En este proceso se analizan las historias que cuenta, los valores que proyecta, los temas que toca, los mejores desempeños y la construcción de la visión.

Para hacer esto posible se analiza todo lo expresado por el estudiante y debemos pedirle al estudiante que se esfuerce por recordar historias de éxito, y de estas historias, rescatar los valores, talentos y fortalezas a los que la persona les da importancia y con ellos construir nuevas historias, las cuales adquieren fuerza y poder al pensarlas y proyectarlas basadas en los recuerdos positivos y en los talentos que identifique necesitó y tuvo para lograrlo y posteriormente la construcción de un exitoso futuro.

Para saber más del formato de Indagación Apreciativa incluyo el formato en el Anexo 1; Aplicación del método de Indagación Apreciativa. ([§anexo 1](#))

A la indagación apreciativa le sigue la ***Intervención Apreciativa***, que es un proceso de búsqueda colaborativa que se centra en el núcleo positivo de una organización, es decir, en sus competencias, habilidades, talentos y en sus mejores realizaciones y prácticas (Cooperrider, 2003). [§](#)

Existen diferentes formatos para poder observar apreciativamente al estudiante como por ejemplo el formato de registro de tutorados, ([§anexo 2](#)) donde también se pueden detectar señales de problemáticas que vive el estudiante, mucho de lo que se pueda captar, depende de las competencias del tutor, que este tenga la capacidad de apreciar las señales.

(Como ejemplo de esto se muestra el caso de Rosa) ([§3.1.7.1](#))

3.1.5 Talentos y Fortalezas

Al recordar un momento de éxito, el estudiante está haciendo alusión a sus talentos los cuales serán parte de la maquinaria que movilizará las acciones de cambio.

Se considera Talento al potencial que tiene una persona para desarrollar sus habilidades y competencias.

Dentro de los antecedentes de este concepto es mencionado en la Biblia en cinco ocasiones:

- Mateo, en el capítulo 13, versículos 11-13

“A ustedes se les ha concedido conocer los misterios del Reino de los Cielos, pero a ellos, no. Porque al que tiene se le dará más y tendrá en abundancia, pero al que no tiene, se le quitará aun lo que tiene, Por eso les hablo en parábolas, porque miran, y no ven; oyen, pero no escuchan ni entienden.”

- Lucas, en el capítulo 19, versículo 26

“Yo les declaro que, a todo el que produce se le dará, pero al que no produce se le quitará aun lo que tiene.”

- Lucas, en el capítulo 8, versículo 18

“Por tanto fíjense bien, en la manera como escuchan. Porque al que produce se le dará y al que no produce, se le quitará hasta lo que cree tener.”

- Marcos, en el capítulo 4, versículo 25

“Sépanlo bien: al que produce se le dará más, y al que no produce, aun lo que tiene se le quitará”

Todos ellos hablan del hecho de saber reconocer los propios talentos (inteligencia) y de ahí se le dará más, pero hay de que aquel que no tenga la capacidad para el desempeño (aptitud), porque se le quitará más.⁴

Esto se refiere a que debemos utilizar y ejercitar nuestros talentos, es una tarea ardua que conlleva disciplina, voluntad, paciencia e inteligencia para que podamos fortalecer y educar a nuestro cuerpo para responder de manera precisa

con las habilidades que requiere nuestro quehacer, al practicar y practicar nos llevará a poder hacerlo fácilmente y en automático.

En cuanto al concepto de fortaleza es la virtud que da valor al alma para poder afrontar con coraje y vigor los riesgos, moderando el ímpetu de la audacia. Siempre manteniéndose en la recta razón en el obrar. Asegura la firmeza en las dificultades y la constancia en la búsqueda del bien.

Luego entonces se requiere de los talentos y las fortalezas para lograr éxito, ya que debemos reconocer nuestras potencialidades o talentos y luego con fortaleza tener la aptitud y la actitud del buen desempeño.

Porque el ser humano es bueno por naturaleza, siempre busca como primera opción hacer bien las cosas, y si por algo salen mal, dependerá de la voluntad y fortaleza lo que le permita decidir entre volver a intentarlo con la esperanza de que esta vez salga bien, aprendiendo de los errores o quizá para algunos otros sin la motivación suficiente decidan rendirse, después de algunas situaciones que pudieron ser tal vez adversas o negativas y que terminan por influir en la persona llevándolo a una distorsión natural; dados los resultados, según la teoría de Rogers; pero la persona al ser perfectible y tomando en cuenta que siempre saldrá a relucir la propia naturaleza interior a la que se refiere Maslow, tiene siempre la oportunidad de regresar al camino correcto, ese camino que hace que todo hombre se sienta satisfecho consigo mismo por haber hecho lo que era correcto, por haber hecho bien las cosas. El hacer bien las cosas se acentúa en las personas que razonan las cosas que hacen, por qué las hacen y el valor de estas acciones, porque sometieron a juicio los pros y contras de actuar correcta o incorrectamente. Aun cuando desearían haber hecho algo que se antojaba sería placentero pero no correcto según sus valores y la persona decide darle un valor supremo al hecho de elegir hacer lo correcto aunque se esté perdiendo del placer de hacer lo que según su reflexión es errada. (Frankl, 1979) § Esto lleva a la conquista de sí mismo, engrandece su espíritu y fortalece su voluntad.

Desde la visión fisiológica e histológica; Coyle (2009) § habla de las claves del talento explica que los neurólogos reconocen a la mielina (sustancia de la glía que recubre y protege al sistema nervioso) como el santo grial de la adquisición de habilidades. Reconoce a esta cadena de fibras nerviosas capaces de transmitir un

mínimo impulso eléctrico, que es una señal que viaja a través del sistema nervioso. Las fibras con mielina son capaces de enviar estas señales de manera saltatoria λ , rápida y precisa. Las fibras que son parte de nuestros talentos se van haciendo cada vez gruesas, porque son las vías más utilizadas y cada vez se van cubriendo de mayor cantidad de mielina y las puedo comparar con las autopistas o los caminos que apenas son pequeñas brechas; en este caso las autopistas son aquellas fibras de nuestros talentos las cuales en cuanto encendemos nuestros circuitos de la manera correcta, nuestra mielina responde cubriendo el circuito neural y añadiendo, en cada nueva capa, un poco más de habilidad y velocidad de respuesta. Cuanta más gruesa sea la capa de mielina, mayor será su capacidad de aislamiento, de manera que nuestros movimientos y pensamientos se volverán más veloces y precisos; pero cuidado porque también si se acostumbra una forma negativa de pensar, también se engrosarán esos canales de pensamiento no adecuado y serán las vías más frecuentemente utilizadas.

Cuando vemos a la gente que practica o ensaya de manera efectiva, sin equivocaciones, solemos describir el fenómeno como «Fuerza de voluntad» o «concentración», pero esto no es del todo correcto, porque se debe actuar en los límites de su habilidad, de modo que se sabe que se fallará. Ya que, de alguna manera, esos errores harán una mejoría en la habilidad.

¿Qué es lo que pasa cuando entrenan o practican los estudiantes? Envían, a través de los circuitos, impulsos precisos que dan la orden de mielinizar ese circuito. Tras mucho entrenamiento y repeticiones se consigue una gran banda ancha de alta velocidad por lo tanto todas las acciones son en realidad el resultado de impulsos que se transmiten por medio de cadenas de fibras nerviosas. Ya que el cerebro se forma por unos cien mil millones de cables llamados neuronas conectados unos a otros mediante sinapsis. Para que se pueda llevar a cabo alguna acción, el cerebro envía una señal a través de esas cadenas de fibras nerviosas hasta los músculos. La cuestión es que estos circuitos, y no los músculos, obedientes e irreflexivos, representan el verdadero centro de control de cada movimiento, pensamiento y habilidad humanos. A un nivel profundo el circuito es el movimiento; dicta el momento y la fuerza precisa en que cada uno de los músculos debe contraerse, la forma y el contenido de cada pensamiento. Mientras más desarrollamos un circuito de habilidades, menos conscientes somos de qué lo

estamos utilizando. Estamos diseñados para que las habilidades sean automáticas, para que se alojen en nuestra mente inconsciente. Este proceso se denomina automaticidad; es por eso que la habilidad, una vez adquirida, se percibe como algo absolutamente natural, como si estuviésemos expresando algo que siempre hemos tenido.

“La excelencia es un hábito.”

Aristóteles

El hecho de la superioridad funcional de las neuronas, la mielina y el resto de la glía, llamada <<sustancia blanca>> representa más de la mitad de la masa cerebral. En todos los estudios que se han venido amontonando se detecta como la mielina va transformando silenciosamente las estrechas brechas en unas amplias autopistas súper veloces. El tráfico neuronal que en un inicio se movía a unos quince kilómetros por hora, con ayuda de la mielina puede alcanzar los 1,500 kilómetros por hora. El cerebro tiene la capacidad de controlar la velocidad para que las señales viajen a la velocidad adecuada y puedan llegar en el momento preciso. Las células que tienen la facultad de producir mielina en el sistema nervioso central son los oligodendrocitos. En cuanto la fibra nerviosa se activa, los oligodendrocitos lo perciben y comienzan a envolverla con mielina, contrayéndose y extendiéndose y de esta manera se exprime hasta que deja una capa de mielina, esto lo hará una y otra vez, puede seguir envolviéndose toda la vida capas y capas de mielina pero no puede desenredarse nunca, a menos que la mielina se dañe o se cuarte por la edad o que sufra alguna patología como por ejemplo el Herpes Zoster que es un virus que fagocita* la mielina. Alrededor de los 50 años la producción de mielina disminuye drásticamente su velocidad, pero continua incrementándose poco a poco, en los casos donde la persona tiene neuronas con gruesas capas de mielina se ha denotado que el Alzheimer no ataca ni temprano ni rápido, pero en pacientes con muy poco desarrollo de mielina, se presenta a edades tempranas y avanza rápidamente.

“Un maestro afecta a la eternidad; no puede saber dónde termina su influencia.”

Henry Brooks Adams

Los grandes maestros se concentran en lo que el alumno dice o hace y son capaces, al poseer un conocimiento profundo de la materia de estudio, de ver y reconocer los esfuerzos torpes, vacilantes e inarticulados del estudiante que trata de alcanzar la maestría. Luego se conectan con ellos a través de un mensaje específico. Lo ideal es que los maestros tengan un temperamento tranquilo y reservado, con mirada profunda y limpia, que hablen poco, que den pocas charlas de aliento y discursos inspiradores a cambio de eso después de observar al estudiante y detectar su necesidad se vuelvan en susurradores de talento, señalando el camino con pequeños ajustes, rápidos y altamente específicos, para esto se requiere de una gran sensibilidad ante el estudiante.

Las palabras clave de esta oración son “conocimiento, reconocer y conectar” en otras palabras el docente debe dominar el tema, reconocer el decir y el hacer del estudiante y luego solo dar el toque para dar las señales que alimentan y dirigen el crecimiento de un determinado circuito neuronal.

“La verdadera habilidad de un instructor no consiste en poseer una sabiduría de aplicación universal que pueda comunicar a todo el mundo, sino en ser lo suficientemente flexible como para localizar los límites de las habilidades de cada estudiante y enviar las señales adecuadas para que los circuitos se activen una y otra vez hacia la meta correcta.”

¿Cómo saber cuáles son las fortalezas que se han desarrollado hasta el momento? Y ¿Qué fortalezas se pueden desarrollar? Para responder a estos cuestionamientos; Buckingham (2001), [§](#) propone la disciplina de los seis pasos y que se trata de lo siguiente:

1er. Paso. Destruir los mitos ¿qué es lo que detiene? Creer de verdad que la mejor manera de competir es aprovechar las fortalezas.

2° Paso. Aclarar las cosas ¿cuáles son las fortalezas?, Las fortalezas son aquellas actividades en las cuales se manifiesta un desempeño constante “casi perfecto”. Actividades concretas que se hacen bien y tienen un enorme interés en la persona que las realiza. (Van más allá de lo que dice un test de personalidad)

3er Paso. Liberar las fortalezas ¿Cómo liberar lo que hace fuerte a la persona?, en la infancia rigen las fortalezas, se repiten una y otra vez, ahora ¿qué voz es más fuerte; la del mundo exterior o la interna? Se tiene que aprender a darle importancia a las fortalezas voluntariamente y para esto se requiere de dos herramientas:

- a) Generar ideas sobre la manera de contribuir con el equipo usando las fortalezas propias
- b) Poner en práctica esas ideas.

4° Paso. Tener a raya a las debilidades ¿qué se puede hacer para mantener a raya lo que debilita? Se necesita creatividad para dejar de hacer cosas que debilitan sin dejar de cumplir con las responsabilidades. Las ideas negativas surgen y se debe estar conscientes de ellas porque; si no se sale de las debilidades, pronto desplazarán a las fortalezas. Puede presentarse la culpa y una sensación de estarse rindiendo. Y existe la creencia que las debilidades son para superarse.

5° Paso. Hacerse sentir. Hablar sobre las actividades que se disfruta hacer, y que representan un reto, también hablar de las actividades que aburren, no es darle más trabajo a los demás sino aclarar en qué actividades pueden esperar mejores resultados. Si hay la suficiente confianza se pueden repartir las actividades equitativamente. Esto requiere aprender a dominar las conversaciones para hablar de las fortalezas sin ufanarse y de las debilidades sin quejarse.

6° Paso. Desarrollar hábitos firmes. ¿Qué hacer para que esto dure por siempre? Eudaimonia: dar lo mejor cuando se tiene lo mejor de uno mismo para dar, y cosechar los frutos de esa excelencia.

Buckingham concluye con que esto provoca la sensación maravillosa de florecer, donde se aprovechan las fortalezas la mayor parte del tiempo.

Esta propuesta es básica en el proceso tutorial ya que como he mencionado antes una de las primeras acciones en la tutoría es reconocer lo que trae el tutorado, cuáles son sus capacidades, sus talentos y su fortalezas para que sean estas las

herramientas más importantes para lograr con éxito el cambio esperado en las conductas y las emociones que promueven el desarrollo humano en el tutorado y si logra vivir esa sensación maravillosa de florecer será más motivador cada vez; y este sentimiento y sensación de éxito y de hacer bien las cosas forzosamente tiene un impacto en la autoestima.



GRÁFICA 4 Efecto Pigmalión §

3.1.6 Autoestima

Nadie ama lo que no conoce... ¿cómo entonces alguien que no se conoce puede amarse?, por lo tanto la autoestima nace de la visión profunda que la persona tenga de sí misma, y es más fuerte que la lógica y la razón. Para amarse entonces, la persona debe saber que es valiosa, digna y al poder verbalizarlo y exponerlo ante los demás; esto además de amarse implica respetarse a sí mismo y exigir a los demás que también le respeten como persona.

En este caso de tutoría es la meta lograr que esta estudiante (María) § 4.2 se vuelva a amar y respetar a sí misma, mediante pueda ir comprobando que es valiosa y digna porque tiene la capacidad y la fortaleza para levantarse de aquello que se equivocó y que le hizo perderse el amor y el respeto hacia sí misma.

En la visión positiva de la teoría de Rogers (1979) § dice que la autoestima, la autovalía y una imagen positiva de sí mismo, se da a través de los cuidados positivos de

los demás, que durante la vida se van acumulando y luego permite llegar al cuidado personal, sin estos cuidados la valía se disminuye y al sentirse desprotegido no se puede alcanzar lo que potencialmente podría ser. De igual forma que Maslow, Rogers cree que el ser humano siempre intentará buscar lo mejor para sí, aunque no sea lo realmente lo mejor, lo que más le beneficie.

Socialmente nuestra valía está condicionada al hecho de obtener algo tras haber demostrado que se realizó bien lo que se debía hacer.

3.1.7 Reflexión

Desde la antigüedad Sta. Teresa de Ávila (1515-1582) filosofaba sobre el autoconocimiento y menciona en su capítulo de la virtud y la humildad lo siguiente: “verdad es que las virtudes tienen tal propiedad que se esconden de quien las posee, de manera que nunca las ve ni acaba de creer que tiene ninguna, aunque se lo digan; aunque las posee tanto que siempre anda procurando tenerlas, y las va perfeccionando en sí más, aunque bien se señalan los que las tienen; luego se da a entender a los que los tratan, sin querer ellos”; por esto es muy importante que el docente tenga la habilidad de hacer venir al presente los recuerdos de las ocasiones donde el estudiante ha hecho las cosas bien, porque esa será una puerta al reconocimiento de los propios talentos y virtudes que se poseen. Y más tarde este conocimiento de ellas será una herramienta importantísima para volver a hacerlo bien y además tener la certeza de que puede hacerlo muy bien, porque ya lo ha hecho antes.

Sta. Teresa de Jesús también habla del autoconocimiento ella decía “a mi parecer nunca nos acabaremos de conocer si no procuramos conocer a Dios, mirando su grandeza, descubramos nuestra bajeza; y mirando su limpieza veremos nuestra suciedad; pensando en su humildad, veremos cuán lejos estamos de ser humildes” Hay mucho de ganancia en todo esto, ya que al comparar podemos hacer que nuestro entendimiento y voluntad se hagan más nobles y preparados para todo bien acercándonos a Dios, en cambio será muy inconveniente si nunca salimos de nuestro cieno de miserias. Para poder cambiar necesitamos conocernos, saber que tenemos y que necesitamos cambiar por nuestro propio bien, saber para qué queremos el cambio,

qué ganamos con él, cómo podemos hacerlo, cuándo debemos hacerlo, si no nos conocemos no podemos dar respuesta a ninguno de los cuestionamientos anteriores.

Kofman (2011) § menciona que la autoconciencia es la capacidad de saber que pasa en el interior de una persona. El reconocer que pasa en el interior es fundamental para la sobrevivencia, esta se puede continuar desarrollando y al darse cuenta de lo que pasa al interior se puede reflexionar sobre ello y transformarlo en objeto de nuestra conciencia. También opina que la conciencia es la parte fundamental para ser libres y responsables. Además de ser una herramienta para manejar las emociones y por lo tanto las conductas. Ortiz Quezada (2007) § en su libro Amor y desamor habla del concepto de conciencia como una cualidad distintivamente humana, propia de la actividad cerebral de su mente; en un sentido amplio, dice, es la capacidad de advertirse a uno mismo y al mundo que nos rodea.

“El saber es enemigo de la reflexión”; porque “La reflexión es un acto de querer saber”; “Las preguntas, si se les escucha bien, traen el espacio donde pueden ser contestadas” y al responder esas preguntas y saber; forzosamente lleva a la persona a otra parte, nunca podrá quedarse igual que antes de reflexionar.

Humberto Maturana

En el desarrollo humano del docente se debe tomar en cuenta según Maslow; que de su hacer representa el hecho de realizar su labor docente, porque hay maestros que al buscar prepararse y formarse pueden buscar solo una seguridad de empleo, de recursos o familiar; o quizá en un sistema de afiliación “ponerse la camiseta”, o estar en un nivel superior donde el docente se sienta reconocido y esto lo llevaría a su auto reconocimiento que le brinde confianza, respeto y pueda percibirse como exitoso y por último también puede ser un docente con niveles más altos de necesidades como la moralidad, creatividad, aceptación de hechos, resolución de problemas y busca la trascendencia a través de su labor.

Ortiz Quezada refiere que el cerebro del hombre ha evolucionado desde un cerebro reptil (solo necesidades básicas, alimentación, temperatura, sobrevivencia) a un sistema límbico (además de las necesidades es capaz de hacerse responsable de su descendencia) y por último el más avanzado el cerebro humano y la corteza cerebral,

donde hay mayor desarrollo y conexiones neuronales (sinapsis*) de manera aferente* y eferente* en milésimas de segundo y si tomamos en cuenta que existen cien mil millones de neuronas más diez veces más de células glía*, las cuales mantienen a las neuronas y las ayudan incluso en las sinapsis, se incrementa además las decenas de sustancias químicas que apoyan estos envíos de señales y que se conocen como neurotransmisores* , quienes a veces excitan y otras inhiben la función neuronal. Con estos elementos se desarrolla la conciencia extendida como fenómeno biológico complejo en diferentes niveles de organización, como lo son memoria, razonamiento, lenguaje, desarrollo de identidad*, capacidad reflexiva, simbolización, historia, arte, religión, filosofía, carácter*, temperamento*, conocimiento*, sensibilidad*, emociones*, entre otros.

Las emociones son respuestas químicas o nerviosas que regulan la vida del organismo. Estas surgen del área subcortical del cerebro*, nacen sin una voluntad consciente, aun cuando las experiencias, la educación, las creencias, la cultura las modifican inhibiéndolas o promoviéndolas. Estas emociones se experimentan tanto corporalmente como psicológicamente y son monitoreadas por el Hipotálamo*. Las respuestas emocionales pueden escapar del carácter racional de la persona que las padece y a esas emociones se le suelen llamar pasiones*.

Maturana cita “No es cierto que los seres humanos somos seres racionales por excelencia. Somos como mamíferos, seres emocionales que usamos la razón para justificar u ocultar las emociones en las cuales se dan nuestras acciones”. Saber reconocer las propias emociones es un paso importante para la autoobservación y la autoreflexión, el hecho de poder detener un momento el ritmo vertiginoso que exige la vida en la actualidad es importante, para evaluar las emociones y analizar por qué decidimos hacer o dejar de hacer tal o cual cosa, que emociones gobiernan el actuar, ¿qué sentimientos están presentes al momento de entrar a un aula? Si se tiene la capacidad de escuchar internamente se tiene un juicio de valor altísimo, ya que es la experiencia la que podría evaluar un clima en el aula, y por lo tanto también puede guiar los pasos correctos para abordar una situación específica. Por esta razón es importante y trascendente que una institución o empresa pueda capacitar y buscar desarrollar los talentos de su personal ya que impactará fuertemente en los resultados de su producción

y calidad, que a su vez repercuten en la confiabilidad que se proyecta hacia el exterior, o sea hacia la sociedad.

Dentro de las estrategias de reflexión y motivación del tutor se implementan ejercicios donde el alumno pueda auto observarse, esto ayuda a que el alumno se dé cuenta de cuáles son sus gustos, que cosas son las que le apasionan, le mueven a ser mejor persona y le hacen sentirse realizado, como tutor se busca como ofrecer las herramientas para que en caso de ser necesario pueda incluso nadar contra corriente, para defender sus ideas, ilusiones, metas o proyectos, de la mejor manera por lo tanto también se debe estar pendiente de que sea razonable y no que haga cosas estúpidas bajo la bandera de “puedo hacer todo lo que quiera porque debo defender mis ideas”, cosa que me parece puede ser el peligro en muchas de las ocasiones del proceso de tutoría, que se mal interprete el sentido, porque tal vez la persona aunque siga la idea de lo que esté escuchando probablemente no esté listo para hacer el cambio o comprender realmente donde está lo que debe aprovechar o potencializar. En este caso como profesor – tutor puede corregir , el estudiante no puede ir con el lema de poder hacer todo lo que quiera, y no tener claro que se trata de luchar inteligentemente por lograr objetivos y proyectos de un plan de vida, no caprichos del momento. Se busca cambiar los sentimientos que paralizan por sentimientos que muevan a generar acciones positivas para el estudiante y que el estudiante reconozca que alguien vio potencial en él y lo más importante que “cree en él”, esta es una acción importante; “verlo primero y después creer” y no a la inversa -verlo para creerlo-. “Si no lo crees, no lo verás”.

3.1.7.1. Autorreflexión

El proceso de autorreflexión es un proceso que necesita darse su espacio, no funciona como anuncio de velocidad “aprenda a leer 200 palabras en tres minutos”, tienen que darse los tiempos para la autorreflexión, cada persona tiene su propio ritmo metabólico. Para lograr un aprendizaje cada persona tiene sus propios ritmos de trabajo, de estudio, de metacognición y hay que respetarlos.

Maturana (2011) § en su tesis nos dice que toda reflexión trae consigo un cambio de mirada. Es un acto de querer saber y eso lleva a la persona a moverse hacia otra parte distinta a la que estaba antes de saber.

Si al conversar con el alumno, acepto la legitimidad de la pregunta y la legitimidad del estudiante y entonces lo escucho, entraré en reflexión y esto lleva a la acción hacia algún lado. Las cosas que uno hace y dice se convierten en historia por eso hay que revisar lo que uno hace y dice. Las raíces del miedo y del sometimiento, paralizan el mundo; y esto pasa cuando no hay reflexión, si no hay reflexión, no hay movimiento.

El conversar, continua Maturana es dar vueltas juntos, quien da vueltas siente la emoción, cuando ambas partes se dan cuenta que se puede confiar, la conversación se distiende, se abre; pero si se detecta una duda, se vuelve a cerrar.

Lonergan (1988) habla de la Dimensión de la conciencia, donde explica que la dimensión de conciencia del ser humano tiene cuatro niveles, los cuales representa como círculos y estos afectan el tipo de relación que el ser humano puede establecer. A través de una serie de operaciones conscientes. No es la persona quien determina al objeto, es la conciencia del sujeto la que da por determinando al objeto, entre una operación mutua entre el objeto y lo que el sujeto conoce de él. Del proceso del conocimiento, ambos surgen transformados.

Estos cuatro niveles son:

Tabla 3 Dimensión de la conciencia Lonergan §

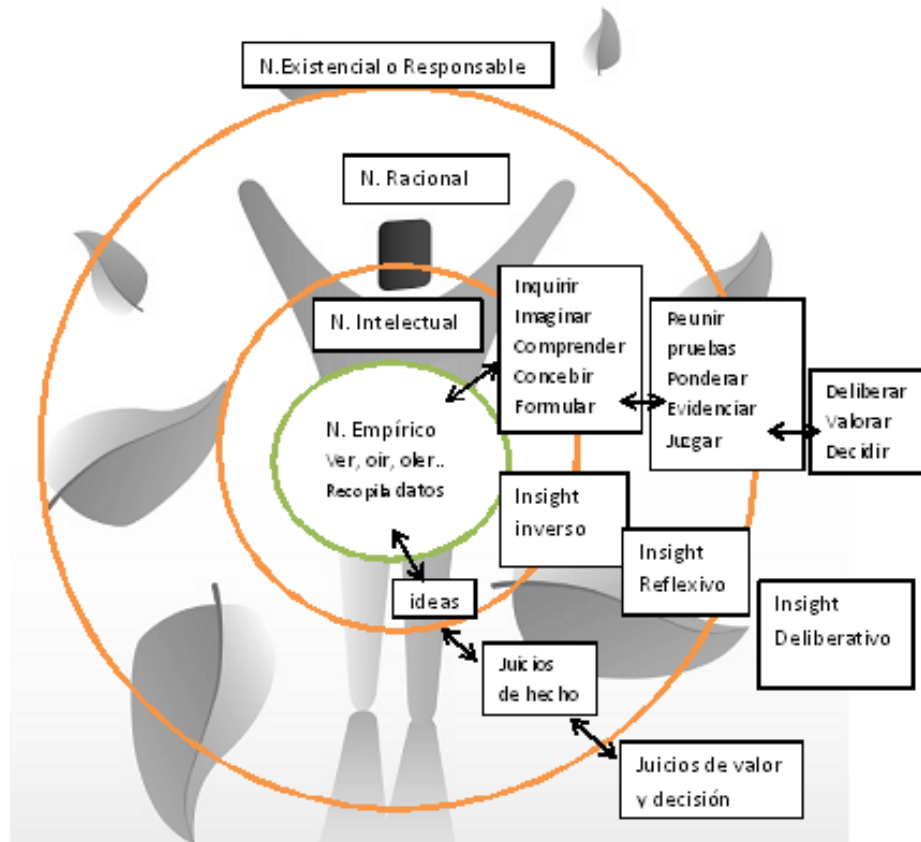
NIVEL	ACCIONES	RESULTADOS
Empírico	Observa y describe (ver, oír, respirar, oler, etc)	Información
Intelectual	Inteligencia, querer entender los datos que obtenemos, preguntar, imaginar, entender, verificación, formular, pregunta: ¿qué?, ¿por qué?, ¿para qué?	Interpreta
Racional	Accede a la realidad reflexionando a nivel existencial, insight. Preguntas: estas son para deliberar, valorar y decidir	Juicios objetivos y de valor
Responsable	Operaciones existenciales, éticas, morales, responsables. Discierna y decide.	Toma la decisión Denota valores, sentidos, y significados que llevan a la persona a actuar y comunicar responsablemente

Ver gráfica 3

Los niveles superiores provienen de los inferiores. Al obtener conocimiento se inicia el proceso cuya intención es que la persona abarque los cuatro niveles, transformando a la persona misma y a su entorno. Es imposible empezar por niveles superiores sin haber pasado por los inferiores no se trata de elegir sino de ir aumentando el conocimiento y la forma de interpretar los datos que este genera; para eso es importante saber “lanzar” las preguntas adecuadas al estudiante para que éste entre en procesos de razonamiento cada vez más profundos y humanizantes.

Educar entonces es enseñarle al alumno como moverse en este mundo, no se deben generar teorías que lleven a dudar de la legitimidad del otro, porque la consecuencia es el aislamiento. Siempre hay teorías para descalificar pero el amor no las necesita.

Todos tenemos el poder de decidir, cita Maturana “Si pido algo y me obedece, me concede poder, pero si no lo hace no tengo poder” puede ser que se obligué a alguien mediante castigos a que obedezca, lo que es un hecho es que a nadie le gusta obedecer. Es mejor llegar a la reflexión y que sea el estudiante el que decida que quiere hacer. Rogers en su teoría humanista cita que es la persona la que más sabe sobre sí misma y que si se tiene un ambiente psicológico adecuado puede elegir las metas y los valores que más le convengan para su desarrollo personal.



GRÁFICA 5 "Dimensión de la conciencia" Lonergan &

Es preciso mirar sin etiquetar a la persona, porque si se etiqueta se corre el riesgo de encasillar a la persona. El trabajo de tutoría es un acto de amor, amor por el prójimo, es un deseo legítimo de colaboración por ayudar al otro a estar mejor. Amor significa ver al otro como semejante y aceptarlo junto a uno mismo.

En aquellos casos donde la autorreflexión lleva a la necesidad de desaprender algo, esto resulta aún más traumático que volver a aprender. Es por eso que en el caso de las adicciones hay procesos de caídas y recaídas; como en el caso de María (modelo de esta tesis) el hecho de esforzarse a levantarse temprano y ser cumplida era efectivo en unas ocasiones pero en otras volvía a recaer y eso en muchas de las veces es desmotivador y además baja la autoestima, la persona se puede ver a sí misma como alguien con muy poca fuerza de voluntad, pensar que nunca lo logrará y en muchos de los casos llegar a pensar en rendirse o no solo pensarlo sino hacerlo. Pero este desánimo del estudiante puede llegar a contagiar al docente - tutor, puede creer que no

ha sido lo suficiente inspirador o claro y también querer rendirse.; el tutor debe estar pendiente de esta situación, tener la seguridad y el conocimiento del proceso para poder ser el apoyo del estudiante y que este se pueda sentir acompañado.

Mover al estudiante de su zona de confort, no es nada sencillo, ya que muchos de ellos están estacionados en el “Hakuna Matata”, § - ya después se verá que pasa, por el momento ¡viva la vida! y solo piensa en divertirse sin preocuparse- hay que buscar la forma en que reflexione y asuma la responsabilidad que le corresponde; en otras palabras “Carpe Diem”,* § tomar valor y hacer lo correcto.

Para mover al estudiante podemos hacer uso de las preguntas poderosas que generen reflexión en el estudiante, por ejemplo preguntarle bajo estas circunstancias ¿qué camino eliges tú?, hacerle reconocer ¿qué tan fuerte es tu voz interior?, ¿qué te pide hacer?, realmente, ¿qué quieres hacer?, ¿hacia dónde diriges tu vida?, ¿cuáles son tus palabras más frecuentes?, ¿cuál es tu oración?; con este tipo de preguntas el estudiante puede hacer reflexión sobre sus valores, sus metas, sus deseos, sus anhelos más profundos y en base a estos dirigir su meta y seleccionar sus estrategias de cambio, pero sobre todo impulsar a la acción del cambio.

El ser humano es el único ser que tiene la capacidad de arrepentirse, reflexionar y buscar hacer mejor las cosas que la vez anterior y es el momento de motivar a la persona, a que encuentre un sentido, en la búsqueda, reconocer que es, lo que le signifique algo importante y le ponga el suficiente interés, para que lleve una mejora en su persona.

Creo que nuestra labor como tutor es ser muy creativos para poder generar las preguntas que puedan movilizar al estudiante de una arista a otra y que sea capaz de ver más allá del lugar en el que está parado, para que pueda construirse o reconstruirse siendo una mejor persona, confiando en sí mismo de ser capaz de lo que quiera ser, veámoslo nosotros primero, creámoslo de verdad para que el estudiante se vea, se sienta valorado y potencializado y luego... sea.

3.1.8 Motivación basada en el sentido

(Ortiz, 2008) § desde la universidad de Deusto, España afirma que “El sentido no se inventa, se descubre”. Algo es positivo, es interesante o vale... solo porque tiene

sentido para la persona. Es la razón pura, la razón humana, la razón democrática la que le da sentido humano”.

Cuando Maslow habla de las necesidades básicas como bases de la motivación y del sentido; menciona al reconocimiento de los padres como una de las necesidades básicas, en el caso de otra estudiante tutorada Rosa; en cuya primera entrevista, respondió (entre otras preguntas) a ¿cuáles son sus hobbies? su respuesta fue: -ver películas de zombis- y la pregunta que generó en el tutor era ¿tendrá alguna coincidencia con que la actitud que muestra en su manera de caminar y de estar presente en clase, es semejante a un zombi*?, indagando más Rosa refiere que desde que sus padres se divorciaron y vivió todos los problemas e incongruencias tanto del lado del padre como de la madre y no bastando esto; sintió que los padres se aislaron a vivir su duelo y se olvidaron de sus hijos, tal vez porque pensaron que ya eran grandes o porque ni cuenta se dieron, pero ya solo hablan lo mínimo necesario con ellos. Por supuesto esto molesta muchísimo a Rosa y es entonces cuando ella y su hermano se van a estudiar a otra ciudad, comparten vivienda pero no conversan, no están enojados entre ellos pero no hay tema de interés que puedan unirlos. Rosa dice que ya no le interesa nada, que se pasa el tiempo en casa aislada extrañando la familia que tenía y esperando que sus padres, le hablen, la cuiden, la acepten y se sientan orgullosos de ella. No es nada complicado entonces, entender porque no tiene ningún interés por estudiar y salir adelante, ni por tener amigos, ni pareja, o por hablar con su hermano aunque parezcan dos fantasmas en el espacio de su casa, ni siquiera comen juntos; por todas esas razones siente que no le puede llamar hogar.

Si Rosa no resuelve esta situación con sus padres primero, nada de lo que se intente académicamente tendrá éxito porque no está cubierta una de sus necesidades básicas más importantes. Afortunadamente Rosa junto con el acompañamiento del tutor, pudo crear una visión del futuro, donde su mundo ideal es aquel en el que pueda llevarse bien con sus padres, con su hermano, ser de las mejores de su grupo (ahora es de los más bajos promedios); se proyecta como primera estrategia, trabajar en el perdón hacia sus padres y hacia sí misma. Rosa logró reflexionar sobre el perdón, valoró que era lo que más deseaba, lo visualizó como un hecho y fue capaz de identificar las emociones que sentiría si lograba tener buenas relaciones con sus padres y su hermano,

como visualizo los resultados tuvo un motor importante, la motivación necesaria para poder hacer a un lado el orgullo, reconocer la parte de culpa que tuvo en los motivos del distanciamiento de su familia, hablo con cada uno de sus padres, sobre los sentimientos que tuvo por las causas que desencadenaron la ruptura y los sentimientos que se generaron durante el proceso de separación y afortunadamente para ella; no solo fue escuchada sino aceptada y mejoro las relaciones con los padres y con el hermano logró que coman juntos tantas veces como les es posible y pueden conversar y apoyarse en sus necesidades. Después de la reflexión, toma de decisiones y ejecución de acciones tuvo un cambio notorio es su actitud, su rostro se dibuja ya sonriente, mira a las personas a los ojos, cambio del gris a los colores para vestirse y logro diseñar un rol de actividades que le permiten cumplir tareas y asistir a clases.

Cuando un estudiante se da cuenta que algo anda mal, tal vez no tenga claro que es; pero si se decide a hacer algo por mejorar y toma acción; esta es una persona que quiere algo diferente de la vida, quiere aprender cosas nuevas y pasar a otra etapa.

Hay algunos principios que son limitantes del éxito, ya que impiden pasar al siguiente nivel, y estos restrictivos son: el miedo, las creencias limitantes o estar ubicado en una zona de confort. ¿Qué hacer entonces, para poder avanzar?

Tomar una decisión sería la primera acción, pero no es algo sencillo, algunas personas no quieren hacerlo; ¿por qué no?, ¿Por qué no pueden o no quieren decidir? La razón es porque la persona prefiere justificarse continuamente con frases como: ¿para qué?, ¿qué caso tiene?, ¿cómo lo hago?, ¿con qué?, ¡No puedo!, ¡no tengo! Entre otras muchas justificaciones o en otros casos se puede tornar agresivo porque tal vez no ha llegado al límite tolerante, y puede continuar día tras día sin sentir la necesidad de moverse, vale la pena entonces preguntar, ¿será solo falta de motivación?

Rogers menciona que las personas actúan por dos motivos: para evitar el dolor o por buscar placer, así que en base a cualquiera de estas dos razones las personas toman decisiones. Pero si no sucede así, si no es capaz de tomarlas surge la pregunta:

¿Por qué una persona, no es capaz de tomar las decisiones necesarias?

Una de las razones es por vivir cotidianamente, el día a día sin detenerse a pensar –que es lo que quiere-; otra posible razón es por miedo, pues al continuar en la

zona de confort da cierta seguridad, pero salir de ella, genera miedo pues fuera de esta zona de confort hay exigencias y cambios que atemorizan.

Hay tres miedos fundamentales:

- Miedo a no ser suficiente
- Miedo a ser descubierto y verse como realmente es
- Miedo a no ser aceptado o no amado; este es el miedo más grande ya que tiene su origen en la lucha por la sobrevivencia desde la época de las cavernas por instinto de conservación.

El miedo se vuelve un obstáculo cuando impide probar algo nuevo. ¿Qué hacer al respecto? Para que se pueda tomar la decisión, se deben ver las cosas diferentes porque cuando se ven las cosas más grandes de lo que son, la persona se puede paralizar.

Para apoyar al cambio se puede pedir al estudiante haga un ejercicio donde visualice si las cosas continúan con la inercia que llevan y no toma acción:

- ¿qué pasará en un mes?, ¿en un año?, ¿en dos años?
- Si, no tomas acción, ¿cómo te vas a sentir?
- Si, tomas acción ¿cómo te vas a sentir?
- ¿Qué pasará si no haces algo al respecto?
- ¿Qué pasará si haces algo al respecto?

Una vez respondidos los cuestionamientos comparar las respuestas buscando que las emociones registradas puedan ser parte de la motivación. (Emoción = motivación).

Si la motivación resultante es clara, ayudará y aunque surjan obstáculos por más grandes que se consideren, se pueden saltar.

¿Qué puede hacer el estudiante para dar el paso inicial hacia el cambio?

- I. El estudiante puede iniciar con ejercicios de respiración profunda por ejemplo, porque al hacer esto cambia la inercia fisiológica que se lleva con el estrés, la respiración que se hace estresado es en corto o sea que no llega profundamente a los pulmones y por lo tanto la oxigenación es mínima; al cambiar la respiración se invade nuestro organismo de oxígeno y la fisiología cambia también ya que el funcionamiento de cada una de las

células del organismo mejora su función. Eso lleva a pensar que la manera en como maneje su cuerpo, afecta el cómo se sienta. Debemos preguntarle al estudiante cual es la verdadera razón de su miedo. Se debe preguntar y responder objetivamente, de manera racional para poder hacer una evaluación real de las consecuencias. Mientras estimulemos al estudiante a que su respuesta más profunda los resultados serán reales y duraderos pero si permitimos que el estudiante tome decisiones basadas en sus emociones, sin un razonamiento profundo, estas decisiones serán perenes.

- II. Después de la respiración se puede continuar con el objetivo en mente, y este objetivo debe ser:
 - a. Específico ¿Qué se quiere y cómo sé cuándo lo tengo? Lo que no se puede articular en una frase no se puede lograr.
 - b. Significativo. Es lo interno, la emoción, el sentimiento y llevar entonces al tutorado mediante la visión del futuro, al momento donde ya está hecho lo que quiere y preguntarle ¿Qué te dices a ti mismo?, ¿Qué te dicen otros?, ¿qué emoción sientes? Para que pueda contactar la acción con la emoción y pasar así de una razón externa a una interna o sea emocional y esto es igual a motivación; ya que el objetivo se verá más sencillo y facilitará la toma de decisiones para iniciar la acción.

- III. Una vez regulada la fisiología s y con el objetivo claro se puede tomar acción que necesariamente implica tomar decisiones (según la motivación que viene desde la emoción), hacer planes e iniciar la construcción de ello, fijar una meta clara, paso a paso, pedirle al estudiante que escriba lo que va a hacer primero y pedirle que lo haga; ya que es ésta primera acción la que llevará a acercarse a que así suceda. Si no puede iniciar hay que llevarlo a hacer contacto nuevamente con su emoción para que pueda revisar donde está el miedo que le impide iniciar la acción. Las respuestas más frecuentes suelen ser: -no tengo tiempo-, -no puedo por mi familia-, -no tengo dinero-, -no sé, por dónde empezar-, -estoy cansado-, -porque siempre pierdo-, -no depende

de mí-, -yo ya lo he intentado antes-, entre otras respuestas. Todas estas son creencias limitantes, como se repiten frecuentemente, se acaba por creer que son ciertas. Para poder borrar esas ideas del estudiante debemos retarlo; por ejemplo el pretexto más común es porque no hay dinero, entonces la pregunta es: -¿has querido tener algo y lo obtuviste a pesar de no tener dinero? Y obviamente la respuesta será si y la segunda pregunta será abierta -¿Entonces....?

La verdadera razón del miedo se interpreta entonces como “si cometo un error, voy a darme cuenta que no soy suficiente y me voy a exponer a que no me acepten los demás”.

IV. La retroalimentación es una parte importante del proceso, hay que revisar los resultados si hubo meta clara y acciones claras se puede evaluar fácilmente y se pueden ir haciendo los ajustes necesarios. Revisar continuamente las emociones que se van generando, ayuda al autoconocimiento “fuera caretas”, ¿cuál es la verdadera emoción que genera el cambio?, la respuesta puede ir indicando las áreas de oportunidad para el desarrollo personal. [\(§ pág 70 fase evaluativa\)](#)

V. Para que estos ajustes se puedan dar se requiere de flexibilidad, si no sucede aquello que la persona esperaba ¿qué pasara entonces? se debe replantear, generar nuevas acciones que permitan llegar al objetivo. Algunas personas pueden sentir frustración por no obtener los resultados esperados y se escudan en << Así soy, y que>> pero el quedarse pensando así, sería un pensamiento mediocre, los problemas son para buscarles una solución. Si hay buena actitud y el estudiante dice “SI” al replanteamiento entonces podremos ayudarle con preguntas como: ¿de qué otra forma se puede lo que quiere?, ¿quién es?, ¿qué se necesita que sea?, ¿qué es posible?, ¿qué es realmente importante?

VI. Por último en este proceso de cambio y acción necesita gozar de una fisiología y sociología [§](#) de la excelencia. Si el organismo fisiológicamente

se desempeña correctamente, también lo hace histológicamente, y bajo el principio de Schawnn que asevera que “la célula es la unidad funcional más pequeña, de los organismos complejos”, y que si una célula se vuelve disfuncional lleva a la disfunción del tejido al que pertenece, este tejido lleva a la disfunción del órgano que conforma y luego entonces este órgano afecta al organismo en general, por lo tanto se afirma también que “la célula es la unidad de la enfermedad” o “la célula es la unidad de la salud”; por lo tanto si se presenta un cambio fisiológico afecta lo que se piensa y lo que se siente. A mayor sentimiento de bienestar o felicidad, mayor sensación de plenitud y mejor fisiología y calidad histológica. §

Como se maneja el cuerpo y la manera como se decide en cuál es el enfoque, y los pensamientos que se deciden tener, tiene un reflejo importante en los resultados del proceso de cambio.

Todo este proceso de cambio tiene su Fortaleza en la motivación que viene desde las emociones. Rogers (1985), § Señala que los conceptos de motivación denominados por él mismo como *tendencia actualizante* buscan en la persona: la reducción de la necesidad, la reducción de la tensión, la reducción del impulso y las motivaciones de crecimiento que son la tendencia a ser creativo y la preferencia por caminar en lugar de arrastrarse.

Kofman (2011), § nos habla de las razones porque las relaciones interpersonales se pueden volver defensivas y sucede cuando las personas sienten temor, tensión o disgusto; las domina la ansiedad, el cinismo, se desmoralizan al sentir que no pueden controlar ni comprender su destino. Bajo estas circunstancias las personas pueden responder con rebeldía o con sumisión ante sus opresores. No va a existir la colaboración, la iniciativa ni el entusiasmo porque no pueden imaginarse siquiera el éxito; están totalmente desmotivadas. Esto ocasiona que las personas cometan muchos errores y que además en vez de corregirlos estén perdiendo el tiempo al intentar taparlos, todo esto se va amontonando y generando cada vez más problemas hasta que se venga una crisis. Y después se concentrará toda la energía en señalar culpables y no en solucionar los errores.

Maturana menciona que antiguamente las personas estudiaban para ayudar a su país, para que estuviera mejor, esta era su motivación, y esta a su vez tenía su motivador que eran las clases de civismo. Teniendo en cuenta que el civismo § es una actitud de los ciudadanos que eligen cumplir con las obligaciones, observan un buen comportamiento, con bases como el respeto para lograr vivir en sociedad de una manera lo más armónica posible. Cuando una persona se maneja con suma educación y respeto se puede decir que se conduce cívicamente.

“Si ya sabes lo que tienes que hacer y no lo haces, entonces estás peor que antes”

Confucio

3.1.9 Actitud y Resiliencia

¿Qué es actitud?, ¿qué es resiliencia?, ¿qué son los valores?, ¿qué son las virtudes?, ¿qué es la voluntad?; al dar respuesta a estas preguntas, invariablemente, los conceptos se relacionarán entre ellos.

La actitud es la forma habitual o una predisposición del hacer, pensar, sentir y actuar, estas formas van de la mano de los valores. Ya que estos valores forman nuestras creencias o convicciones razonadas que le dan sentido a la vida. En algunos casos se llega a confundir actitud con hábito, que aunque este es la forma repetitiva de hacer las cosas, es solo una disposición adquirida pero no llega a ser Actitud, se deben orientar a las actitudes hacia los ideales en que se cree, o sea hacia lo que la persona valora, para que los valores adquieran el rango de virtud debe haber voluntad y constancia en la búsqueda de este bien.

En la actualidad es muy difícil llevar a un joven e incluso los adultos hacia la virtud, ya que a veces por una doble moral o por la facilidad o conveniencia se transforman los vicios en virtudes, y hablando de manera mercantil, es más fácil vender los argumentos de los vicios que los de las virtudes. Por ello con el vertiginoso rumbo que lleva la vida de las personas en la actualidad es mucho más complicado detener a una persona para que reflexione sobre las bondades de las virtudes, que ofrecerle pronto y cínicamente las ventajas de los vicios. Para ello como tutores debemos ser congruentes, predicar con el ejemplo, tener conocimiento de los valores y los argumentos necesarios además de las estrategias que lleven al estudiante a repetir los

actos hasta que se conviertan en disposiciones, las disposiciones en hábitos y los hábitos en actitudes. Hay que motivar, dar ejemplos, provocar la acción, que más tarde lo haga público, para después el estudiante mismo ser ejemplo de otros.

La voluntad es la capacidad que se tiene para decidir y actuar, para ser una fortaleza debe ir acompañada de la perseverancia, hay que provocar al estudiante a abandonar la actitud comodina de ser simple observador pasivo de los hechos o circunstancias, actitud de mantenerse vacilante ante posibles soluciones pero nunca decidirse. Hacerle ver posteriormente que al decidir también deberá asumir las consecuencias que conlleva decidirse por algo, como lo es: cuando se decide por una cosa, se está renunciando a otras y no significa que las otras sean malas, sino simplemente ya no son válidas en la opción que se decidió. Como quien decide casarse elige a una persona y las otras personas pueden ser excelentes o bellas personas, pero al decidir casarse con alguien, también renuncia a tener relaciones sentimentales de pareja con otras personas.

El estudiante deberá reflexionar cual es el modo en el que toma las decisiones, si son razonadas, apresuradas o reflexionadas. Cuál es la actitud que tiene para tomarlas y cual para ejecutarlas, y si tiene voluntad para perseverar.

En los momentos de crisis es cuando se deben tomar decisiones difíciles o un tanto cuanto extremas que permitan salir adelante del problema, pero hacerlo depende en gran medida de la capacidad de resiliencia que tenga la persona; y ¿qué es la resiliencia?, es un proceso dinámico, que exige de la persona sus mejores recursos para que pueda sobreponerse a situaciones adversas. La resiliencia involucra varios campos de la persona como su neurología, biología, su capacidad de homeostasis, fisiología y sistema endocrino. Kotliarenco y cools (2011) [§](#) de tal forma que sea capaz de recuperar su bienestar.

Se debe tener en cuenta que el distrés que se sufre en las situaciones adversas provoca cambios bioquímicos, como principal atacante de la resiliencia se encuentra al cortisol, sustancia que está relacionada con el estado de alerta, la atención y concentración, pero en exceso como el que se produce al encontrarse en estado prolongado de distrés disminuye el desarrollo y provoca una baja en respuestas inmunitarias, dejando al individuo a expensas de las enfermedades. Otro elemento

bioquímico que cambia es la testosterona tanto en el hombre como en la mujer se ve disminuida, la falta de esta provoca desconfianza en sí mismo, reduce la atención, provoca incapacidad de pensamientos asertivos, no hay proactividad, ni creatividad, se generan emociones de frustración y depresión, por lo cual presenta dificultades para encontrar soluciones e incapacidad para tomar decisiones. Cuando la situación adversa cesa, el cortisol puede regresar a los niveles normales pero la testosterona no, esta continuará en niveles bajos, manteniendo a la persona con poca creatividad y asertividad e incluso disfunción sexual. Así que habría que analizar el clásico pensamiento de “Lo que no me mata me hace más fuerte” --- El Ocaso de los ídolos de Friedrich Nietzsche.

Capítulo 4

Marco metodológico

4.1 Estudio de caso de Tutoría

4.2 Sujetos

Además del caso de María que es el que compete a este estudio, deferiré otros casos que vienen al tema en el afán de dejar clara la importancia que tiene el esclarecer cuál es la situación apremiante del estudiante, antes incluso que la académica, ya que si no están cubiertas las necesidades más básicas, el estudiante no se encontrará capacitado de atender otras áreas por más importantes que sean para sí mismo.

Cabe mencionar que todos los nombres de los estudiantes han sido cambiados, con fines de mantener el anonimato y su privacidad.

Casos de Tutoría

1. Agustín el enamorado y co-dependiente

Agustín es un alumno que ha dejado de asistir a clases; está involucrado por segunda ocasión en una relación obsesiva-pasional; el estudiante al hacerle preguntas de reflexión y autoobservación, era capaz de ver las consecuencias de no estar tomando las decisiones acertadas, (consecuencias muy parecidas a las de María), se da cuenta perfectamente del daño que provoca en su seno familiar, ya que lo había vivido años atrás y en esa ocasión había logrado superarlo, incluso pensó en no repetirlo, porque pago cara su obsesión; incluso le significó mucho tiempo y esfuerzo que sus padres volvieran a confiar en él; pero actualmente, el miedo a perder a su nueva pareja, y los celos enfermizos que siente cada vez que no están juntos; le dificultan tomar otra decisión que no sea estar con su pareja. Y eso lo alejó tanto de asistir a clases como a las sesiones de tutoría, y tampoco quiere asistir a buscar ayuda psicológica profesional, porque él dice estar feliz con su relación. Aunque es muy duro a veces hay que esperar a que asuma las consecuencias de sus actos y de sus decisiones y esperar, a que quiera regresar a hablar y re aprender de su experiencia.

Agustín regresó después de dos periodos problemáticos, ahora quiere reponerse, le costará un poco de trabajo académicamente hablando porque el daño ha sido mucho, también le costará volver a hacer hábitos de estudio y a comprometerse realmente consigo mismo; en cuanto a las relaciones con sus compañeros el reto será que sus compañeros lo vuelvan a incluir y a confiar en él para incluirlo nuevamente en las actividades por equipo, sin que piensen que ponen en riesgo su nota.

2. La pequeña Daniela

Daniela es una estudiante, quien refiere que desde pequeña ha sido comparada con su hermana tanto por maestros, como por su madre, porque su hermana es el modelo que debe seguir. Ella no es capaz siquiera de responder a preguntas que estén relacionadas con su futuro y su inercia, porque no lo puede ver, su miedo a no ser lo suficientemente buena es más poderoso, que todo lo que ella pueda pensar, incluso la selección de carrera no es meditada sino fue por continuar con el ejemplo de la hermana; y si no le salen las cosas como esperaba, su temor es enfrentar a su madre y todo lo que le pueda decir; siempre está pendiente de la opinión de los demás, en sus creencias está el pensar que todas las personas que la rodean están criticándola constantemente y es por eso que prefiere quedarse callada, trata de pasar desapercibida y aunque sepa la respuesta a algún cuestionamiento en clase, prefiere no responder para no equivocarse y tener que afrontar la vergüenza de ello.

En este caso primero busqué fortalecer la autoestima, empujándola a hacer reflexión y autoobservación, respondiendo a preguntas como: ¿Qué me gusta?, ¿Qué no me gusta?, ¿Qué cualidades observo que tengo?, ¿Qué me facilita estudiar?, ¿Cómo estudie, la última vez, que me fue muy bien y aprendí lo que estudie?, ¿Por qué quiero estudiar esta carrera?, entre otras. Creo que partiendo del autoconocimiento, se podrá continuar con la proyección de su metas, antes no es posible; porque como dije anteriormente la estudiante no es siquiera capaz de ver la inercia que lleva, está muy saturada con la preocupación de quien la juzga y porque. Eso la lleva a un círculo vicioso que además no le permite tener buenos resultados ni académicos, ni de adaptación al nuevo medio y por lo tanto en poco tiempo está lidiando también, tanto con las represalias de su madre como con las consecuencias del sistema universitario.

En la segunda etapa de su proceso, Daniela fue capaz de hablar sinceramente con su mamá y se llevó una gran sorpresa cuando fue apoyada en todo, en sus proyectos y expectativas y se le valoró por sí misma. El desempeño académico también tuvo un cambio notable, dicho sea por todos los docentes que la tuvieron de estudiante. Quedan todavía áreas que trabajar como la honestidad por ejemplo, puede ser que con la confianza que va adquiriendo poco a poco tenga la suficiente fuerza para afrontar sus errores y aceptarlos ante ella misma y ante los demás. Pero eso, por ahora es solo un área para trabajar .

3. Rosa la zombi

Aunque ya comenté antes en el caso de Rosa; de quien hago referencia en el punto [§3.1.8](#), ella debía resolver primero la situación de desintegración familiar, en medida de lo que le corresponde solo a ella (que es la parte que si puede cambiar), tomó decisiones de cambio como perdonarse, perdonar, y pedir perdón, esta fue su primera estrategia y esta le permitió después tomar más decisiones de cambio ya encaminadas a la parte académica, motivadas por los buenos resultados de su primera estrategia y con la atención centrada ahora en su persona y en cómo puede mejorar su efectividad académica una vez superada su afectividad familiar.

4. Cristina la exitosa condicionada

Cristina, a pesar de haber sido una estudiante sobresaliente, ahora es una estudiante condicionada para su permanencia dentro de la universidad, ella cursó por un evento fuera de lo académico, que la sometió a la depresión por pérdida de su relación de pareja arribada de otras pérdidas anteriores y situaciones que afectaron la relación. Ella ya probó las mieles del éxito, sabe y reconoce que está por debajo de su nivel, pero también reconoce que emocionalmente, no se siente capaz de superar sola ciertos conflictos, y eso le brinda inseguridad, desasosiego, estrés y ansiedad. El hecho de que ella haya reconocido esta situación, le da ventaja de poder situarse en una visión del

futuro más clara, tanto en la cuestión personal como académica. Con ella se trabajaron estrategias de tipo académico como lo son; ordenar su horario semanal, hacer lecturas de comprensión, buscar su estilo de Aprendizaje, (el cual en ella fue ubicarse en un sitio con muchas personas alrededor que estuviesen hablando, como por ejemplo la cafetería universitaria y ahí se sentaba a estudiar; la razón del éxito de esta estrategia es que se concentra en lo que lee y no se escucha a sí misma, pensando en sus emociones), también se trabajaron estrategias de índole emocional como lo son; el hacer contacto con éxitos anteriores, la auto observación de sus emociones, de sus reacciones, buscar él porque del querer hacer algo, en otras palabras responder a ¿cuál es la verdadera razón por la que quiero hacer..?, ¿de qué otra manera puedo hacer..?, ¿qué siento cuando..?, al responder ella este tipo de cuestionamientos se dio cuenta de que mucho de los miedos que siente no tienen mayor fundamento y eso le permitió irse liberando de ellos y recuperando su verdadera esencia.

Ahora se revisará de manera más profunda el caso que argumenta esta tesis:

Caso Referencia de esta Tesis:

Generalidades de la tutorada:

- Nombre : María (Al igual que en todos los casos, se cambió el nombre para proteger la identidad del estudiante)
- Datos socio demográficos: Edad 20 años, sexo femenino , estado civil soltera , escolaridad 3er Semestre de Licenciatura
- Datos laborales: ninguno
- Deportes que practica: le gusta el tenis y el gimnasio

4.3 Instrumentos

4.3.1 Entrevista apreciativa

Estos documentos sobre la entrevista apreciativa se pueden encontrar en el § Anexo 1 el formato de entrevista apreciativa y en el § Anexo 4 la entrevista que se realizó con la estudiante.

Existe otro formato de primera entrevista este, es más sencillo podemos profundizar pero estando atentos a pequeños detalles que nos pueden llevar al reconocimiento del problema y después trabajar en el a través del proceso de tutoría. Este formato se encuentra en la sección de § Anexos con el número 2.

Estos formatos cualquiera que sea tiene la función de llevar al tutor a indagar de manera apreciativa, sin sesgos de juicios, la situación del estudiante, cuáles son sus historias, qué problemas tiene, con qué valores cuenta, qué lo motiva a estar ahí, entre otros detalles.

Lo importante es que se tenga una estrategia que permita llevar un orden en la entrevista y dejar lo más claro posible, los temas que toca el estudiante, y también es una manera que permita estar atentos a los focos rojos o a las fortalezas que se puedan observar, siempre tratando de dejar claro que lo que comenta el estudiante y lo que escuchamos es lo mismo. Se puede ir resumiendo y preguntándole si es eso lo que quiso decir, de tal manera que se va comprobando que se está entendiendo lo que cuenta el estudiante y no es nuestro propio proceso el que está interpretando sus palabras.

4.3.2 Bitácora de entrevistas

Es importante se lleve una bitácora de las entrevistas que se lleven a cabo y aunque en este modelo de tutoría académica es importante no guardar ningún registro personal que pueda andar de mano en mano o entre tutores, ya aclaramos antes que el proceso es de total confiabilidad discreción y secreto profesional, así que solo se harán breves notas que nos hagan referencia a los temas analizados en la sesiones y si se cumplieron los acuerdos anteriores o no.

Estas nos darán referencia de que tanto está interesado o involucrado el estudiante en su proceso y que tanto puede cumplir con sus propias metas.

En el § Anexo 5 se encuentra el formato de esta Bitácora propuesta por una servidora.

4.3.3 Horario de clases

Para que María pueda organizarse y planear la distribución de sus tiempos, se le pidió que hiciera su horario escolar, a manera de agenda y que incluyera las horas propias

para hacer deporte, comer, hacer tareas de cada asignatura e incluso descansar. Este horario debería fotocopiar el número de semanas de clases y cada actividad prevista deberá evaluarse como realizada o no, al final de la semana contar cuantas actividades fueron cumplidas y cuantas omitidas; de esta manera María sabe cuál fue su proceder con respecto a la(s) semana(s) anterior(es) y se da cuenta por lógica si va bien, mejor o peor y entonces puede pronosticar los resultados que irán muy de la mano con sus acciones invariablemente; § Anexo 6. Horario de actividades; propuesta de una servidora); además de que le permite implementar estrategias de mejora si es que se da cuenta que va incumpliendo y así no espera a hacer mayor el problema y así no permite tener resultados desastrosos al final del semestre.

4.4 Procedimiento

A continuación expondré el caso de la tutoría de la estudiante que ya mencioné antes, resumiendo, esta tutorada es una estudiante que llegó a mí nuevamente, ahora por parte del PAE (Programa de Apoyo al Estudiante), me solicita tutoría académica en una asignatura que yo imparto, como ya relate antes esta situación se presenta bajo condiciones de malas experiencias ya que los acercamientos previos habían sido infructuosos con ella, pero retomando ahora la relación bajo otras circunstancias en donde es ella quien solicita la ayuda y tiene las ganas de solucionar su problema iniciamos la tutoría con una pequeña charla de nuestra historia anterior de como tantas y tantas veces le había retado a levantarse temprano, incluso con premio-castigo cuando era mi alumna y nada parecía funcionar, en ese entonces no tenía novio y era un poco reventada, ahora dice que desde que tiene novio ya es mucho más tranquila y que tiene deseos de terminar con su problema académico y de conducta del sueño.

Con el fin de aclarar las expectativas de la tutorada la primera pregunta que le hice a esta estudiante fue ¿qué quiere lograr en este proceso de tutoría?

Siendo sus objetivos: “Ser más activa y eficiente, logrando realizar todas sus actividades durante el día y ser más organizada en cuanto a sus hábitos, para elevar su autoestima”.

Esta fue una primera respuesta que hizo sin mucho meditar y sin hacer reflexión de lo que estaba diciendo, en otras palabras es lo que a simple vista ella podía detectar como las necesidades que requerían ser atendidas; fue una respuesta dada desde sus

emociones del momento; según Maslow “Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas, surgen otras que dominan. Cuando las necesidades fisiológicas están relativamente bien atendidas, surge luego un nuevo conjunto de necesidades, que pueden categorizarse de forma general como necesidades de seguridad. Un hombre, en este estado, si es suficientemente extremo y crónico, se puede caracterizar por vivir preocupado exclusivamente de la seguridad”

4.5 Diagnóstico inicial:

Para hacer un diagnóstico inicial se hace una entrevista apreciativa donde lo más importante es detectar las ideas principales sin hacer ningún tipo de juicio ni interpretaciones, para que de esa manera se puedan mostrar:

- Resultados de entrevista apreciativa
- Hipótesis de trabajo con la que se construya la agenda de cambio

Dentro de la entrevista apreciativa quedo claro que la estudiante tenía deseos de salir del problema en el que estaba metida. Además se daba cuenta que era su última oportunidad de continuar estudiando en la misma universidad, María tiene valores, los cuales son imprescindibles para lograr una buena motivación y fortaleza de su proceso. Al tener valores como la responsabilidad, el aprecio por su imagen personal ante sus seres queridos y el deporte, ella puede encontrar el suficiente apoyo y fortaleza a sus deseos de superación que la lleven a cumplir sus propósitos.

4.5.1 Preguntas para cada área focal

Como María hace mucho énfasis en levantarse temprano puedo detectar que eso es un problema para ella así que decido hacer los cuestionamientos correspondientes de tal manera que explique bien la raíz de su problemática a la que ella refiere como sueño excesivo.

Se da cuenta que no tiene mucho poder para despertar, ella piensa que va más allá de su voluntad, al indagar me di cuenta que ese es un problema muy viejo, de hecho

está presente desde su primera infancia, lo cual me lleva a sospechar que tal vez puede deberse a un problema neurológico, no solo de voluntad o mala actitud.

Después de estas respuestas, puedo ver que realmente las horas que duerme afectan su asistencia a clases, a la cancha o al gimnasio para hacer deporte y en pláticas fuera de esta entrevista ella comento que disfrutaba mucho ese deporte así que con la intención de llevarla a la reflexión, pregunte: si prefería dormir o jugar tenis, y ella prefiere jugar y por no poderse levantar pierde la clase y el pago que hizo por ella, eso la deprime ya que siente que no está haciendo deporte, está perdiendo dinero y ganando peso.

4.5.2 Autoestima:

Enfocando ahora la autoestima es necesario hacer las preguntas que nos lleven a que se dé cuenta de cuáles son las emociones que tiene con respecto a sí misma por los resultados que ha tenido hasta ahora y sobretodo con que puede afrontar y tomar las decisiones para los cambios necesarios que vendrán después. Se estimula a que recuerde las ocasiones en que ha hecho muy bien las cosas y decidido correctamente, y después que identifique cuales fueron las fortalezas que le permitieron tener éxito; para que ahora sea consciente de ellas y las utilice en sus nuevos proyectos.

Su autoestima de inicio refiere el no sentirse orgullosa de sí, por el contrario, siente vergüenza ante sus padres, su novio y sus amigos, por estar condicionada y porque les ha mentado, ellos creen que todo está bien, no saben nada de su situación actual y ella carga en su consciencia el hecho que no es así.

Para terminar la primera entrevista de carácter apreciativo me enfoco en que se proyecte al futuro, cuál sería el estado ideal, le pido se imagine que se ve haciendo, que se ve disfrutando, como quiere estar. Para que pueda ir proyectando y fijando sus propias metas que deben salir de sus propios valores y deseos. Que como ya vimos antes son una de las razones por las cuales las personas toman decisiones de acción y que tal vez ahora la decisión de estar en este proceso de tutoría la tomo por temor a perder lo que tiene, y eso es otra razón de cambio y movimiento.

Ella hablo de aprovechar el tiempo, de hacer deporte, de cumplir con sus obligaciones, de sentirse satisfecha y orgullosa de sí misma, de ver de frente a sus seres

queridos, de verse organizada y exitosa, y de estar activa. Estos objetivos ya tienen un sentido más profundo, más real que su primer respuesta emocional que solo era: “Ser más activa y eficiente, logrando realizar todas sus actividades durante el día y ser más organizada en cuanto a sus hábitos, para elevar su autoestima”. Eso indica que está haciendo un análisis más profundo hablando de nivel de consciencia se encuentra en un tercer nivel; eso abre el horizonte de conocimiento sobre sí misma.

4.5.3 Valores detectados en la entrevista

- Responsabilidad
- Disfrutar de la vida activamente
- Poder decir la verdad
- Quiere respeto
- Deseo de superación
- Esfuerzo
- Cuidado de la salud
- Organización
- Constancia

Los valores que presentan los estudiantes son los que les permiten salir adelante o no, como por ejemplo en el caso de un estudiante cuyo valor con más jerarquía en su escala de valores en el momento que se acercó a la tutoría eran las relaciones sexuales sobre cualquier otra cosa, no se pudo lograr un avance, por el contrario perdió el semestre por inasistencias y falta de estudio, el estudiante reconoció que la escala de valores que tenía antes de su situación actual, cambio ya que anteriormente valores tales como responsabilidad, puntualidad, respeto por sus padres, maestros, por sí mismo, el aprecio por su carrera y agradecía y valoraba el esfuerzo de sus padres por darle estudio; pero el valor que le dio al hecho de tener relaciones sexuales muy frecuentes más una relación de co-dependencia obsesiva por su pareja desplazó todos estos valores a un segundo plano. Aunque como tutor se quisiera intervenir correctivamente, no se debe, así como tampoco funciona el counseling, ya que es el estudiante quien debe darse cuenta de sus errores, tomar sus propias decisiones y llevarlas a cabo y en caso

contrario, afrontar las consecuencias, y si así fuera el caso, también esta opción es formativa.

No sirve de nada conocer cuáles son los valores, si no les doy valor viviéndolos, haciéndolos virtudes. Nuestro papel como tutores es ayudarlos a darse cuenta de eso, orillándolos a reflexionar y analizar los probables escenarios a los que pueden llegar con su actuar si no toman las decisiones pertinentes, esto siempre de manera objetiva, apreciativamente sin criticar ni hacer juicios.

4.5.4 Mejores desempeños de María

Este semestre lleva mejor record de asistencias porque se lo propuso así, pero esto no es suficiente para ella; lo cual es excelente; porque ella sabe que puede dar más y quiere hacerlo, sabe que cuando se lo propone, estudia y es muy capaz ya que obtiene buenos resultados en los exámenes.

El autoconocimiento es una fortaleza importante para salir adelante, no perdamos de vista también que a veces la persona no sabe hasta donde es capaz, así que somos nosotros como tutores los responsables de verlo por ellos, transmitirlo, y hacer que ellos lo vean, se sentirán fuertes si saben que alguien cree en ellos, “Si lo crees lo verás”; a veces podemos lograr que lo vean sin decirlo nosotros, lo ideal es que sean los estudiantes mismos quienes lo “descubran”, pero de no lograrlo es válido que nosotros podamos decirles como los vemos triunfadores y exitosos porque vemos sus talentos y capacidades; pero debemos ser cuidadosos; no se trata de hacerles ver cosas que realmente no vemos nosotros o en otras palabras inventar metas falsas, porque si el estudiante no puede realmente llegar a ellas en lugar de subir la autoestima lo que lograremos es una decepción de sí mismo que no se superará fácilmente pese a la motivación que hubiésemos conseguido antes.

4.5.5 Análisis de la entrevista apreciativa

Al analizar las entrevistas debemos enfocarnos en aquellos temas e ideas principales sobre las que haya estado enfocada la charla, como en este caso que nos compete ahora los temas fueron:

1. Despertarse temprano y dormir menos durante el día.
2. Tener actividades y cumplir con sus tareas

3. Baja autoestima, vergüenza de sí misma
4. Preocupación constante por los malos resultados y por ocultarlo

Revisión de estos puntos:

La historia en este caso, jugó un papel importante ya que fue la clave para sospechar que el problema podía tener un origen neurológico, al referir que el problema del sueño estaba presente desde la primera infancia. Se deben tener claras cuáles fueron las historias que menciona el estudiante y cuáles son las relaciones de estas con el proyecto de avance.

En este caso ella se refirió a:

- La falta de oxigenación al nacer
- El problema del sueño es una constante en su vida ya que refirió tenerlo desde el maternal.
- Tener que ocultar al novio que está en el PAE y que no cursa el semestre que debería estar cursando.
- Sentido de culpa por no asistir a clases.
- El sentirse fuera de su círculo de amigas por no estar en el mismo rol
- El enojo de sus padres, de los cuales ella dice que quiere su aceptación, que ya no estén enojados con ella y aún más que se sientan orgullosos de ella

4.5.6 Descubrimientos

Esta parte del proceso es de suma importancia, ya que es aquí cuando debemos aclarar, ¿Qué temas, talentos, desempeños, habilidades, conocimientos, entre otros emergieron como los más importantes?, ya que estos serán los motivadores y fortalezas para poder diseñar su nuevo plan de acción surgido desde la visión y proyección. En el caso de María encontramos:

- Un fuerte deseo de superación
- La responsabilidad y el compromiso consigo misma
- El esfuerzo, la organización y constancia como bases para alcanzar sus propósitos

Con esto como base podemos pronosticar éxito desde las bases porque está en su deseo, si ella titubease un poco en cuanto a realmente querer superarse, por ejemplo, sabemos de antemano que su propósito estará lleno de altibajos y más bajas que altas, pero teniendo el fuerte deseo de lograrlo, sus desatinos serán los menos, en sus estrategias de proyecto deberán estar presentes formas en que ella se vaya dando cuenta que lo está logrando y eso subirá aún más su motivación y autoestima; que de hecho así fue durante las sesiones ella se notaba cada vez más orgullosa de sí misma.

En el caso de *Gerardo quien se encontraba en una situación de aburrimiento con la relación que tenía con su pareja, a quien reconoce, ya no quiere, le aburre, siente que salir con ella le hace perder el tiempo, tiene interés por otra persona, pero... como tiene ya tiempo considerable con su pareja actual, los padres de ambos son amigos y le da miedo quedarse solo y no tener con quien salir, entonces su motivación a la toma de decisiones y peor aún la motivación para ejercer acciones que lo lleven a la movilización son pocas. Debe poder ver otros valores y ubicarse en el futuro ideal, donde él se sienta feliz, para eso debe hacer referencia a sus valores y descubrir que talentos tiene, cuáles son sus aspiraciones para el futuro, ¿quiere lo que tiene ahora para su vida?, ¿le hace feliz?, y después podrá decidir cómo superar su situación actual y actuar.

4.5.7 Creación de la visión

¿Cómo te gustaría verte en los próximos años? Es la pregunta inicial para proyectar cuál sería su escenario ideal, se le pide a María qué piense que escribe una carta a Santa Claus, o que pide todos sus deseos a un genio, cuál sería la mejor situación, como te sentirías realmente feliz?, se le pide incluso que cierre los ojos y que lo vea, que lo describa con la mayor cantidad de detalles, como se ve, que emociones tiene, que logros, donde está, que hizo para lograrlo, con que personas lo comparte, entre otros detalles.

En el caso de María ella se visualizaba; Activa, constante, organizada, exitosa, reconocida por sus padres, admirada por su novio tanto como ella lo admira a él, graduada con sus compañeros y con el coche que le prometieron sus padres.

Ahora podemos ver nuevamente que después de la reflexión sus objetivos son mucho más grandes, importantes y trascendentales que el primer objetivo que menciono al inicio de la entrevista donde su único objetivo principal era prácticamente levantarse temprano.

Con las acciones que se tomaron, como el horario, por ejemplo, se busca que visualice sus avances y que poco a poco se vaya sintiendo satisfecha consigo misma y por lo tanto que pueda “Confiar en sí misma”; ella sabe o identifica que la organización y la constancia son bases para alcanzar el éxito planeado.

Como complemento de todo lo anterior referiré que el médico de especialidad Neurólogo recomendó un estudio del sueño, el cual realizó durante el proceso. Mientras tanto se hizo un formato para llevar una bitácora de sus avances que desde su voluntad de crecimiento y superación le permitían ir logrando. Cabe señalar que efectivamente presentó una alteración del sueño, donde el estudio arrojó que mientras ella duerme su cerebro no deja de enviar señales, razón por la cual realmente al despertar estaba muy cansada ya que no había un descanso verdadero. Se recetó y estuvo tomando sus medicamentos por el tiempo convenido, esto le ayudo mucho a no sentirse tan cansada y a lograr despertarse en tiempo y forma para asistir a clase, esta alumna logro elevar su promedio de un 6.8 que llevaba en general a un 9.3 del semestre en el cual se trabajó con ella. Eso por supuesto le elevo la autoconfianza y la autoestima de tal forma que ella podrá sola ir manejando sus estrategias en favor de sus aspiraciones futuras.

4.5.8 Fase evaluativa:

Informe del potencial y áreas de desarrollo de la tutorada:

- Creo que ha sido capaz de organizarse y por lo tanto será capaz de llevar a cabo lo que quiere, mientras no elija dormir a media mañana, cuestión que ya platicamos y ella se puso como norma ya no recostarse una vez levantada, durante la mañana, para que no corra el riesgo de quedarse dormida y faltar a clases.
- Fue ya mi alumna por un periodo de año y medio y sé que es muy capaz, que cuando se decide a estudiar sabe de lo que está hablando y logra hacer el proceso de Aprendizaje.
- Es una amiga leal y una buena deportista.
- Tiene cuidado de su salud haciendo ejercicio y buscando comer sanamente

- Es responsable mientras está despierta.

Sus áreas de desarrollo

- Mejora del rendimiento escolar
- Vida sana haciendo deporte y buena alimentación
- Mejorar sus Relaciones interpersonales, al reconocer su situación con las personas que ama.
- Mejorar su autoestima
- Organización de tiempos.

Intervención:

- Condiciones consideradas para la intervención
Su voluntad de querer cambiar, y aceptar el proceso de acompañamiento, tutoría y coaching.
- Tipo(s) de intervención elegida(s)
Solicitar la atención con un neurólogo
Trabajar sobre la organización de sus tiempos
Reflexión constante de sus emociones
La evaluación de sus resultados.
- Modelo de intervención elegido y por qué
Asesoría en cuanto a la parte académica por la cual la veo por el PAE.
Tutoría y Coaching en cuanto a sus expectativas de cambio, porque si sólo hago counseling no lograré que ella haga el *insight* de su situación y que se apodere del deseo de cambio, ponderándola a la responsabilidad de hacerlo.

4.5.9 Bitácora de seguimiento

Sesión 1

Su primera intención fue actuar en la parte académica, así que solo se trabajó en asesoría académica de una asignatura en particular.

Sesión 2

Se hizo una indagación apreciativa ya que la estudiante quería realmente un cambio que la saque de la situación en la que se encuentra.

Sesión 3

Se planeó un horario de actividades de manera estratégica de tal forma que le permita realizar todas las actividades que quiere, y se le cambió la idea de “horas libres” por horas de estudio y tareas; se planearon incluso los horarios de comida, lo cual es necesario también tener una disciplina que le permita al organismo trabajar adecuadamente, así como también horarios de deporte, sueño y descanso. Se añadió a su horario una pestaña de autoevaluación para que pueda medir su nivel de cumplimiento con dicha organización.

Sesión 4

Se revisaron los resultados del horario de planeación y sus avances, tuvo 2 recaídas en cuanto al sueño porque se sentía muy cansada y se regresó a tomar una siesta a su casa y ya no se pudo levantar a las clases del medio día. A pesar de éstas recaídas María se siente muy motivada a continuar, dice percibir una gran emoción por la expectativa del cambio y de la superación. Se da cuenta que ahora tiene tiempo de practicar su deporte favorito y lo está disfrutando.

En cuanto a la intervención del neurólogo el estudio está en proceso y más adelante le podrán dar los resultados de este.

Sesión 5

Se revisaron resultados del horario y va obteniendo más puntos a favor que en contra, su autoestima sigue subiendo y fortaleciéndose ya que al estar cumpliendo con actividades y tareas, refiere que los docentes han dejado de tratarla de forma más despectiva al igual que sus compañeros. Ella refiere darse cuenta de que esta manera de ser vista por los demás era parte de su situación anterior donde está consciente que la imagen que daba era la de una persona totalmente desobligada, irresponsable, no participativa y por consecuencia sus compañeros no querían trabajar con ella porque creían que no podían contar con su apoyo. Ahora poco a poco siente que van aceptándola, obviamente con sus respectivos celos por parte de sus compañeros ya que muestran precaución de qué tan cierta y perdurable es la actitud que está demostrando ella, y esto es muy válido ya que ni ella misma está segura de que tanto tiempo puede seguir en ese nivel.

Sesión 6

Se le ve muy motivada y María refiere sentirse como renovada ya que para este momento lleva 2 meses haciendo ejercicio de manera casi ininterrumpida y eso le permitió bajar unos kilos que ya sentía demás y refiere que al estar haciendo ejercicio siente un poco más de motivación para estar despierta más tiempo durante el día, y que fisiológicamente se siente mejor incluso su periodo menstrual se ha regularizado y pasa más rápido.

Sesión 7

Concluyó el estudio neurológico y efectivamente presenta un pequeño daño neurológico que hace que las neuronas de su cerebro permanezcan trabajando todo el tiempo, a pesar de que ella se encuentre dormida y es esa la razón por la cual ella se siente tan cansada, y no se pueda despertar ya que su cuerpo está realmente agotado.

Dados estos resultados María inicio un tratamiento terapéutico con medicamentos, recomendados por su neurólogo, lo cual va a apoyar para que su cerebro descanse cuando duerme y que al día siguiente pueda despertar con mayor facilidad.

Sesión 8

Se revisó por segunda ocasión la construcción de la visión que como ya mencioné antes, ella tiene claro cómo sería su situación ideal y que ganaría con este proyecto, demostró tener claros los objetivos o en otra palabras que la misión es organizarse para lograrlo.

Ya hizo su cronograma de actividades para lo que resta del semestre y parece que si funciona que se está dando cuenta de cómo si puede ir haciéndolo poco a poco y que si hay tiempo de disfrutar de todo lo que le gusta hacer como su deporte favorito.

Lleva 15 días tomando el medicamento y se siente mejor, durante el día tiene más energía y ganas de estudiar, cuando duerme siente que descansa mejor.

Sesiones subsecuentes

Se enfocaron a solo tutoría académica, para dejarle espacio de aplicar sus estrategias que como ya checamos antes, están funcionando, ahora solo hay que esperar a los resultados.

Última sesión del periodo:

María se siente realizada ya que físicamente, supero sus expectativas llegó a su peso ideal, siente que se tornó bien su cuerpo y le gusta lo que ve en el espejo. Emocionalmente se siente capaz de poder regularizarse, ya demostró que si puede ahora es cuestión de perseverancia y tiempo para lograrlo definitivamente. Sus resultados académicos fueron sorprendentes ya que de un promedio general de 6.8 subió a un promedio semestral de 9.3, esto por supuesto que le da la confianza y la autoestima necesaria para poder continuar, incluso sola, sin más asesoría o por lo menos una asesoría muy espaciada, solo para ir revisando que sus resultados continúan en el mismo tenor del que ella se reconoce capaz. O en caso de algún evento fuerte que así lo ameritará, de otra forma ella ha conseguido la automotivación, autoconfianza y es autosuficiente.

Capítulo 5

Resultados

Resultados de la Entrevista Apreciativa

1. Estudiante motivada
2. Deseos de salir del problema
3. Fuertes deseos de corregir errores pasados y ponerse al corriente
4. Duerme muchas horas
5. No se puede despertar y cuando lo hace le cuesta trabajo levantarse
6. Quiere aprovechar sus clases de tenis e ir al gimnasio
7. No se siente orgullosa de sí misma
8. Se siente avergonzada ante sus padres, amigos y su pareja
9. Su visión del futuro es:
 - ✓ aprovechar el tiempo
 - ✓ hacer deporte
 - ✓ cumplir con sus obligaciones
 - ✓ sentirse satisfecha y orgullosa de sí misma
 - ✓ ver de frente a sus seres queridos
 - ✓ verse organizada y exitosa
 - ✓ estar activa.
10. Valores detectados en la entrevista
 - Responsabilidad
 - Disfrutar de la vida activamente
 - Poder decir la verdad
 - Quiere respeto
 - Deseo de superación
 - Esfuerzo
 - Cuidado de la salud
 - Organización
 - Constancia
11. Mejoro su record de asistencia a clases

12. Sabe que puede dar más y quiere hacerlo

13. Temas identificados en la entrevista apreciativa

- Despertarse temprano y dormir menos durante el día
- Tener actividades y cumplir con sus tareas
- Baja autoestima, vergüenza de sí misma
- Preocupación constante por los malos resultados y por ocultarlo

14. Historias mencionadas en la entrevista apreciativa:

- ✓ La falta de oxigenación al nacer
- ✓ El problema del sueño es una constante en su vida ya que refirió tenerlo desde el maternal.
- ✓ Tener que ocultar al novio que está en el PAE y que no cursa el semestre que debería estar cursando.
- ✓ Sentido de culpa por no asistir a clases.
- ✓ El sentirse fuera de su círculo de amigas por no estar en el mismo rol
- ✓ El enojo de sus padres, de los cuales ella dice que quiere su aceptación, que ya no estén enojados con ella y aún más que se sientan orgullosos de ella

15. Descubrimientos:

- Un fuerte deseo de superación
- La responsabilidad y el compromiso consigo misma
- El esfuerzo, la organización y constancia como bases para alcanzar sus propósitos

16. Visión del futuro

Se ve activa, constante, organizada, exitosa, reconocida por sus padres, admirada por su novio tanto como ella lo admira a él, graduada con sus compañeros y con el coche que le prometieron sus padres.

Resultados de las sesiones de seguimiento

17. El incremento final de calificación le mejoro la autoconfianza y la autoestima de tal forma que ella podrá sola ir manejando sus estrategias.
18. Se ve feliz, no falta a las sesiones de tutoría, tiene actitud propositiva.
19. Los resultados cuantitativos han sido superados a lo largo del cuatrimestre
20. Se siente satisfecha y orgullosa de sí misma

Informe de resultados obtenidos hasta el momento

Como este proceso de convertirse en una mejor persona es un proceso que dura toda la vida no se puede dar un resultado final, se comentarán los resultados hasta el momento. En cuanto a la parte académica el resultado fue sorprendente ya que paso de un promedio general de 6.8 a un promedio de 9.3 en este semestre.

En la parte física se sentía orgullosa de su cuerpo que había logrado tornar bien sus músculos y menciono que hasta su ciclo menstrual estaba funcionando mejor, presentaba menos dolor y ciclos más regulares, debido a la constancia con la que hizo deporte este semestre.

En cuanto a sus padres estaba emocionada porque podía mostrar excelentes resultados y eso le dio mucha satisfacción a ella misma y a sus padres.

Con respecto a la organización de sus horarios, ella siente que le ayudó muchísimo el tener todo agendado, ya que así se daba cuenta fácilmente de sus deberes cumplidos, por cumplir u omitidos, se pudo medir semana con semana y si bajaba la guardia, podía enmendarse antes de que las consecuencias fueran irreversibles.

El Compromiso que la estudiante expreso al inicio del proceso tutorial, realmente se cumplió, porque su motivación fue poderosa y bien cimentada, eso nos lleva a darnos cuenta que la visión del futuro es importante, ya que le permite analizar qué es lo que quiere, visualizarlo y después planear las estrategias que la lleven a cumplir esas metas. Primero lo vio y luego lo logró.

Capítulo 6

Discusión

Al inicio de la tutoría de María solo se trató el tema académico que era la razón por la cual había sido enviada, § pero al ir trabajando académicamente me voy dando cuenta que hay actitudes, creencias y problemas personales que si no se atienden el problema académico difícilmente será superado; así que empecé por sondear mediante una entrevista apreciativa cuales eran metas, sus historias, analizar cuáles eran sus talentos y fortalezas con los cuales pueda apoyarse a salir adelante y en esa primera entrevista apreciativa los resultados fueron los que ya describí en el capítulo anterior.

Como *referencias* se encontró que estaba muy motivada, lo cual es decisivo para la toma de decisiones y el valor que se requiere para poder alcanzar sus metas; las cuales tenía como principales: la satisfacción personal, bajar de peso y tener un buen cuerpo, subir su autoestima, no estar cansada, el fin de semana quería descansar, adelantar tareas, y adquirir buenos hábitos. Como parte negativa podría pensarse que es la baja autoestima que presentaba, pero yo creo que fue parte del motor para el cambio, aunque si se analiza la realidad es que tenía un alta autoestima y a sabiendas de eso sabe que la situación en la que esta, no corresponde a lo que ella tiene la capacidad de ser y hacer.

Como *valores* se descubrió la responsabilidad, disfrutar de la vida activamente, poder decir la verdad, quiere respeto, deseo de superación, esfuerzo, cuidado de la salud, organización y constancia. María se presentó a todas las sesiones y en ellas mostró actitud propositiva, ánimo, voluntad y perseverancia. Dentro de la entrevista apreciativa, e identificando sus historias, también surgió la duda sobre si hubiese posibilidades de un problema neurológico cuando ella refirió haber tenido el problema de la impuntualidad desde el maternal, impuntualidad debida a que no podía despertarse por las mañanas; dado que este problema se repitió por todas la etapas de su vida, le sugerí que visitará a un neurólogo para un chequeo y descarte de alguna patología; a lo cual ella y sus padres aceptaron. Este proceso se llevó un tiempo, relativamente largo, pero la tutoría continúo llevándose a cabo paralela e independientemente del estudio del sueño que fue lo que recomendó dicho especialista.

Durante el seguimiento de la tutoría, María demostró compromiso, mejoró su puntualidad y asistencia a sus cursos, mostro buena actitud y valentía; porque era capaz de visualizar un futuro mejor, visualizaba que estaba al parejo de sus compañeros de generación y todas las implicaciones de esto.

Un poco más adelante de la intervención se buscó que María fuera más organizada y para ello se trabajó en la planeación de su horario, donde fueran incluidas todas las actividades que debiera hacer durante cada día de la semana, para que pudiera organizar sus horas de estudio y tareas y que a su vez esto le produjese mejores resultados tanto académicos, como de índole personal ya que al estar mejor organizada tendría también más tiempo para hacer deporte y descansar.

Se manejaron también distintas técnicas de estudio buscando aquellas que le facilitaran la comprensión según su estilo de Aprendizaje donde ella era resultó ser teórica – pragmática por lo que se le facilitaba organizar la información en cuadros, mapas, etc. le recomendé que identificara primero conceptos y luego hiciera lecturas de comprensión. Creo que está estrategia facilitó su comprensión y por lo tanto adquirió también hábitos de estudio,

Cuando un estudiante está comprometido consigo mismo en mi experiencia he notado que es el que no falta a sus sesiones. Cuando un estudiante tiene ciertas reservas o resistencia al cambio, falta porque tiene miedo al cambio, no quiere ni pensar que hay más allá de su zona de confort; entonces es donde la tutoría interviene, haciéndole algunos cuestionamientos con respecto a ello, como por ejemplo si no haces nada ¿qué puede pasar en un mes? ¿en 3 meses? ¿en 6 meses? ¿en un año?; de tal manera que el estudiante reflexiona sobre la inercia en la que se encuentra y si está de acuerdo con los resultados o pretende cambiarlos y de esa manera inducimos al estudiante a tomar de inicio conciencia de su situación y posteriormente, la decisión del cambio. En el caso de María ella advirtió que si no hacía algo con respecto a su situación lo que seguía era reprobado el parcial, y eso le complicaba el hecho de aunque se esforzase después no le alcanzase para aprobar, si no hacía nada en tres meses ya no habría manera de recuperar puntos y eso la llevaría a que fuese suspendida de la universidad según el reglamento, si no hacía nada en seis meses, ya habría perdido todo lo que tiene ahora, tendría que regresar a su casa con sus padres y ellos la pondrían en dos situaciones: o no estudia y

se pone a trabajar o se busca otra universidad en donde tendría que convalidar asignaturas y muy probablemente no le convalidarían todas, lo cual la llevaría a recurrir asignaturas que ya habían sido superadas y eso le provocaba hastío y depresión. En ninguno de los escenarios anteriores se quería ver; así que eso auxilió a que tomara la decisión de cambio.

Es importante por tanto, como en los casos de los demás tutorados ([§4.1.2](#)), tener consciencia del estado en el que se encuentra nuestro tutorado, para poder actuar primero en aquello que lo está deteniendo a tomar importantes decisiones de cambio para salir adelante. En otras palabras como bien refiere Maslow, atender primero, las necesidades de niveles inferiores para después poder aspirar a alcanzar niveles más altos que le permitan trascender.

Tener contacto frecuente con el tutorado para que no pierda de vista que sus talentos y fortalezas siguen ahí presentes para que pueda continuar con su agenda de cambio; hasta lograr los resultados que el estudiante espera, los cuales proyecta en su visión del futuro.

Como tutora, yo aprendí muchas cosas de mí misma, como ya mencione esta niña ya había sido mi alumna antes y siempre me significó mucho trabajo el que asistiera y si llegaba era recién levantada de la cama, tarde, sin peinar ni siquiera la cara lavada, siempre con el maquillaje del día anterior. Le llamaba la atención, hablaba con ella, le hacía ver las cosas que se perdía por no levantarse, o lo que podía ganar, ella solo respondía –Sí doctora- y confieso que claudique, tire la toalla, llegó un momento después de año y medio que me cansé que decidí que era suficiente, que no le interesaba cambiar y que a la fuerza pues no se puede.

Sé que me faltó esperar y tener el conocimiento, ahora sé que lanzando preguntas poderosas, puedo remover en su interior y que eso puede despertar ese sentimiento de cambio, antes de que acumule más problemas, como el hecho de haber llegado al PAE, y es el PAE ahora quien me la remite para tutorarla académicamente en Anatomía, yo no lo podía creer, ¡Otra vez! Pero hoy doy gracias a Dios, que me dio la oportunidad de darme cuenta que si se puede, que era cuestión de esperar tanto por mi parte para prepararme mejor y hacerlo no solo con amor sino con técnica y estrategia y

como por parte de ella que tal vez tenía que tocar fondo para tomar impulso y deseos de lograrlo.

Me siento mejor preparada, y feliz porque es una buena persona que estaba sufriendo mucho, pero que puede ver luz en su futuro, y como hay voluntad de su parte estoy segura que lo va a lograr.

Siento que puedo escuchar mejor, que entiendo el significado de acompañarte, y esperarte a que hagas tu proceso, lo entiendo aunque creo que me cuesta un poco de trabajo callar lo que veo, y tengo que apretar los dientes para no decirlo, y en su lugar buscar la pregunta que le haga pensarlo. Aprendí a observar los valores que menciona el estudiante, las historias y no interpretar y mejor clarificar con el estudiante, aprendí la importancia que hay en identificar las emociones, para que le sea más fácil reconocer el porqué de algunas de sus reacciones.

Un proceso ordenado, jerarquizado, planeado tiene que aproximar al éxito; un proceso desordenado y sin planear no tiene rumbo alguno, sino el mero hecho de dar de vueltas en el problema sin avanzar y por el contrario se puede retroceder y por supuesto este retroceso generará en el estudiante sentimientos de frustración e incapacidad limitante.

Capítulo 7

Conclusiones

El alcance de la tutoría educativa reside en la interacción alumno-tutor, esta influye en el desarrollo del otro, en el conocer y compartir pensamientos y opiniones que expresan puntos de vista diferentes de la vida, por medio del contacto regular con el tutor, el estudiante puede realizar reflexión e introspectiva significativa, respecto a su vida académica y personal que ayuden a tomar decisiones importantes de cambio que mejoren su vida personal y académica.

El tutor no es el que resuelve conflictos con otros profesores por asistencias, faltas, entre otros, el tutor tiene que llegar más profundo, todos esos problemas académicos los resuelve el estudiante cuando su problemática real es solucionada o por lo menos el estudiante sabe que tiene que tiene herramientas con que salir adelante, y está ubicado en su realidad, tiene una visión clara de lo que quiere y es capaz de elegir una plan de acción que lo lleve a ser exitoso logrando aquello que él quiere lograr, esa en la misión del tutor, enseñarlo a conocerse y verse proyectado en lo mejor que puede ser.

Es claro que hace falta que el docente se prepare, que adquiera habilidades que le permitan ejercer su labor tutorial de la mejor manera es necesario contar con una base sólida en cuanto a la capacitación del docente, quien debe tratar de tener su desarrollo personal lo mejor posible, para que pueda ejercer la tutoría de manera apreciativa, no llevar a esta su propia problemática. Es muy importante conocer las condiciones que se dieron o la razón por la cual la persona decidió ejercer como docente, si se debe a la escucha de la vocación o por la frustración de no ser exitoso en su profesión, ya que estos rasgos de personalidad del docente se expresan negativa o positivamente en el estudiante pero se fundan en la personalidad del docente; si el docente tiene vocación puede llevarlo a una mayor identificación y aceptación del estudiante y del otro modo un docente frustrado provoca que el acercamiento pueda ser nulo.

Además de la capacitación, el docente debe tener una alta autoestima, derivada de la autoobservación constante que lo lleve al autoconocimiento, y por lo tanto, a vivir, haciendo de sus valores sus virtudes, teniendo muy presente que se educa con el ejemplo más que con el verbo.

Considero que el docente debe contar con competencias unas propias y otras las puede alcanzar con capacitación como antropológica, de comunicación, de escucha, de técnicas conversacionales, académica, tecnológica, ética, intervención en crisis, entre otras; de tal forma que cuente con herramientas que pueda llevar hasta el estudiante para que este pueda desarrollar su potencial y sea capaz de caminar solo, una vez que haya descubierto sus capacidades y talentos como fortalezas y el sentido como motivador, para que lo acompañen por su camino al éxito académico, profesional, personal y espiritual que lo lleve a la trascendencia.

El docente debe ser honesto en cuanto a las emociones que se involucran en el proceso tutorial y si se da cuenta que por alguna razón no hay un buen ambiente con el tutorado es válido hablar con el estudiante y cambiar de tutor.

En cuanto a la evolución del estudiante, se observa que las áreas que permiten más éxito es la motivación del estudiante, la intención de recuperarse, de salir de la situación incómoda en la que se encuentre por una serie de pequeñas malas decisiones; y los valores que tiene son motores importantes que le ayudan a hacer un plan de la visión, la cual más tarde le permite seleccionar las estrategias que le permitan salir adelante. Para esto es necesario empujar al estudiante al autoconocimiento, a la revisión de sus actitudes y llevarlo más tarde a la autoaceptación. Las preguntas poderosas también son muy importantes ya que son estas las que mueven al estudiante a hacer una verdadera reflexión. Y tener en cuenta que su primera visión de lo que quiere, normalmente es más pobre, que una visión del futuro, una vez hecha la revisión de sus condiciones y circunstancias más la valoración de sus objetivos, abre un panorama más amplio en el cual el estudiante puede tener proyección de alcances más altos y profundos, por lo mismo, más motivadores y al verlos más importantes y beneficiosos para sí mismos, también aumenta la responsabilidad y compromiso para que su proceso sea efectivo, independientemente de los resultados, ya que a pesar de que estos por alguna otra circunstancia, el estudiante tiene la capacidad de re-proyectar y elegir otras metas que lo impulsen a continuar superándose a pesar de las adversidades; el estudiante sabe que cuenta con herramientas y talentos que son sus fortalezas para salir adelante.

Se sugiere hacer el seguimiento de sus procesos durante el proceso en sí, y después de este, de una manera espaciada pero que tenga pequeños refuerzos para que no olvide que sus talentos y fortalezas siguen ahí; presentes, para que el estudiante los utilice en cuanto le sea necesario.

También se sugiere hacer un minucioso análisis de las competencias del docente, ya que si bien se mencionó con anterioridad, todos los docentes en algún momento tendremos que realizar actividades de tutoría, me queda claro que no todos los docentes tienen la actitud, disponibilidad, voluntad y competencias mínimas que debe tener un tutor; y que no vaya siendo que en lugar de ayudar al estudiante, lo que se logre sea confundirlo más.

Podemos pasar la vida intentando ayudar a las personas, buscando en su interior sus fortalezas, incluso nosotros mismos podemos seguir buscando y desarrollando nuestra persona, pero esto es inacabable, se terminará el día de nuestra muerte, cuando no hay más que hacer, nada más que mejorar. Por eso es importante que lo que busquemos primero es el amor que llevamos en nuestro interior, que es el amor que nos regala un ser Supremo que eligió nuestro ser como morada, este amor ayudará a hacer las cosas siempre con la verdadera intención de hacer lo mejor con lo que se tiene. Y termino citando a Nouwen, 2011, “Soy plenamente consciente de la grandeza de esta vocación. Más aún estoy totalmente segura de que éste es el único camino para mí. Mirar a la gente y a este mundo con los ojos de Dios”.

Voy a terminar esta tesis compartiendo con ustedes un pequeño cuento que escribió mi padre.

LOS PÁJAROS Y SUS NIDOS

En aquel entonces Dios, que es muy directo y asertivo, les decía a los tres pajaracos:

-No pongan excusas, la decisión y el compromiso son de cada uno de ustedes. Tienen que escoger, para eso les he dado libertad de pensamiento— y se alejó murmurando – ¿Cómo me fui metiendo en este lío de la libertad de elección? Habría sido más cómodo tomar las riendas que estar a cada rato con las indecisiones de mis criaturas, en fin. – Al parecer los animalejos reflexionaron y cada uno de ellos, tomándole la palabra decidió según su conveniencia.

El gorrión, pequeño y habilidoso pajarillo que deseaba ser reconocido como un constructor de prestigio, cumplió risueño y puntualmente con su horario de clases, participó con entusiasmo en las sesiones, siguiendo al pié de la letra las enseñanzas y llegó hasta el último día de escuela, sintiendo el compromiso de aprender lo más que pudiera del curso sobre construcción de nidos, para lograr su tan ansiada meta. Ahora el gorrión es conocido entre las aves como un certero y seguro constructor. *Saber cuesta tiempo y esfuerzo pero el resultado final compensa todo ese empeño*, parece decir el gorrión al verle la cara de satisfacción y oír su tonada desparpajada y alegre.

El cuculillo §, desobligado y perezoso, decidió que era mejor que otros se quedaran con la responsabilidad de construir el nido, puesto que un nido significa, a futuro, la obligación de poner huevos, empollarlos, esperar a que nazcan; después, cuidar a los hijos, polluelos permanentemente hambrientos y exigentes en su necesidad. Pensó para sí *-será mejor depositar el huevo en el nido de alguna de esas parejas de inocentes, ilusionadas y candorosasavecillas, para no tener que padecer, porque debe ser una enfermedad, eso que se llama paternidad responsable. Ya mi hijo se encargará de echar fuera del nido la descendencia de sus papás adoptivos.* - Y sin decir este pico es mío, después de depositar el huevo en un nido recién construido por una pareja de saltaparedes, salió volando hacia el árbol más cercano para “echarse una siesta”. Sabía que nunca conocería a su descendencia, pero si quería librarse de trabajar eso era lo mejor.

Por último, la veloz e hiperactiva golondrina, urgida siempre de volar y jugar, de llegar la primera a cualquier parte, no importando donde la lleven sus alas, impaciente, veía por la ventana del salón de clases a los demás pájaros volando libres y ella aquí, pensando que estaba fija en el asiento, con la aburrida maestra, dejando pasar los mejores momentos de diversión. Impulsivamente, a la mitad del período, sin poder aguantar más, decidió que con lo aprendido ya era suficiente y diciendo por lo bajo *“qué más me pueden enseñar estos”* dejó el curso inconcluso.

Ahora sabemos que por ello, la golondrina tiene que hacer su casa en los acantilados y paredes, la pobre sólo sabe construir la mitad del nido. Su lema “primero la diversión y después la obligación” tiene un precio a pagar: incomodidad en casa a cambio de velocidad en el aprendizaje.

Algo que no les dijo Dios a estos tres sujetos, es que cualquier decisión que tomaran tendría un premio, pero también llevaría un precio. A veces, al igual que estas aves, no tomamos consciencia de que recibir un beneficio trae aparejado un precio que hay que abonar, nuestro afán de recibir el premio no nos deja ver lo que debemos pagar por la inscripción en la competencia o... en la vida.

Continuamente Dios me está diciendo: usas tu albedrío, es decir tu capricho y quizá no veas el costo de ese capricho. Escoges actuar sensata y racionalmente y podrás disfrutar del premio, sabiendo de antemano la inversión que haces. Tener libre albedrío es estar libre de los caprichos. ¡Tienes libre albedrío, decide tú lo que quieres y paga el precio! Mi compromiso es decidir entonces si quiero ser gorrión, cuclillo o golondrina.

Cándido H. Sánchez Reyes.
Minatitlán a 6 de marzo del '99

Referencias

- Diccionario de la lengua española*, vigésima segunda edición. (2001). Recuperado el 6 de marzo de 2013, de Real Academia Española:
<http://lema.rae.es/drae/?val=civismo>
- Aranda, J. I. (30 de Oct de 2005). *El Valor de la Confianza*. Recuperado el 19 de 02 de 2013, de Etica y Sociedad: <http://eticaysociedad.teologiaysociedad.com/?p=21>
- Ayala, F. (2002). *La función del profesor como asesor*. Trillas.
- Bengoa, J., & Espinosa, M. R. (2009). *La Indagación Apreciativa: Una Alternativa para Crear Realidades de Libertad y Compromiso*. Investigacion de Tesis, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Facultad de Estudios Superiores Zaragoza (FESZ), Mexico, D.F.
- Boeree, C. G. (2003). *Teorias de la Psicología - Carl Rogers*. (R. Gautier, Editor) Recuperado el 19 de 02 de 2013, de Psicología online: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/personalidad/rogers.htm>
- Buckingham, M. (2001). *Ahora, Descubra sus fortalezas*. Bogota, Colombia: Editorial Norma .
- Castillo, S., Polanco, L., & Torres, A. (2009). *Tutoría en la enseñanza, la universidad y la empresa, formación y práctica*. España: Pearson/Prentice Hall.
- Confucio. (551-468 A.C.). FALTA EL TITULO DE LA OBRA.
- Cooperrider, D. L., Whitney, D., & Stavros, J. M. (2003). *Appreciative inquiry handbook: The first in a series of workbooks for leaders of change*. Bedford Heights, OH: Lakeshore Communications.
- Coyle, D. (2009). *Las claves del Talento*. España: Editorial Planeta.
- Definición ABC*. (s.f.). Recuperado el 6 de marzo de 2013, de <http://www.definicionabc.com/social/civismo.php>
- Doctissimo.fr. (2013). *Diccionario Médico*. Recuperado el 6 de marzo de 2013, de Doctissimo: <http://salud.doctissimo.es/diccionariomedico/subcortical.html>
- Dorling, K. (2007). *Cuerpo Humano*. España: DK.
- DosAlfiles, D. y. (s.f.). *Frases de Inteligencia Emocional*. Recuperado el 6 de marzo de 2013, de Inteligencia Emocional:
<http://www.frasesypensamientos.com.ar/frases-de-inteligencia-emocional.html>
- Ediciones Paulinas. (1972). *La Biblia* (1972 ed.). (R. Ricciardi, & B. Hurault, Trads.) España: Ediciones Paulinas.
- Efecto Pigmalión, <http://www.institutoeuropeopigmalion.com/el-efecto-pigmalion.php> (imagen)
- Española, D. d. (s.f.). *WordReference.com*. Recuperado el 6 de marzo de 2013, de Diccionario de la lengua Española:
<http://www.wordreference.com/definicion/car%C3%A1cter>
- Friedenthal, M. (1981). *Diccionario Odontológico*. Argentina: Panamericana.
- García Porrero, J., & Hurlé, J. (2005). *Anatomía Humana*. Madrid, España: McGraw-Hill - Interamericana de España, S.A.U.
- Gartner, L. (2008). *Texto Atlas de Histología*. Mexico: McGraw Hill.
- Giordani, B. (1985). *Encuentro de Ayuda*. Madrid, España: Sociedad de Educación de Atenas.

- Jara, G. (2007). *El talento humano en los procesos de empresa*. Hospitalidad ESDAI.
- Jesús, S. T. (2009). *Las moradas del castillo interior* (2a ed.). México D.F.: Santa Teresa.
- Jesús, T. d. (2011). *Santa Teresa Camino de perfección* (2a ed.). Caracas, Venezuela: San Pablo.
- Kofman, F. (2011). *La empresa consciente*. Mexico: Editorial Punto de Lectura.
- López, C., & presentadores, C. O. (agosto de 2006). *Biblioteca virtual Antorcha*. Recuperado el 27 de febrero de 2013, de Aristóteles, ética Nicomaquea: http://www.antorcha.net/biblioteca_virtual/filosofia/nicomaquea/indice.html
- Mandino, O. (1979). *El vendedor más grande del mundo*. México, D.F.: Diana.
- Maslow, A. (1991). *El hombre auto realizado*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Maturana, H. (2011). Tesis. Chile. Recuperado el 10 de 01 de 2013, de <http://www.youtube.com/watch?v=ZouGezTDYHs>
- Nouwen, H. J. (2011). *El regreso del hijo pródigo, Meditaciones ante un cuadro de Rembrandt*. Madrid, España: Colección Sauce, Editorial PPC.
- Ortiz Quezada, F. (2007). *Con amor y desamor*. México: Taurus.
- Ortiz-Osés, A. (2008). El sentido de la existencia desde el pensamiento actual. *Conferencia de la Universidad de Deusto*. Deusto, España: Universidad de Deusto.
- Rogers, C. (1962). *Psicoterapia centrada en el cliente*. España: Paidós.
- Rogers, C. (1980). *El poder de la persona*. Mexico: Manual Moderno.
- Rogers, C. (1985). *Terapia, personalidad y relaciones interpersonales*. Argentina: Ediciones Nueva Visión.
- Rogers, C. (2009). *El Proceso de Convertirse en Persona*. España: Paidós.
- UNAM. (s.f.). *Neuronas y Neurotransmisores*. Recuperado el 6 de marzo de 2013, de http://depa.fquim.unam.mx/amyd/archivero/NEURONASYNEUROTRANSMISORES_1118.pdf

Anexos

Anexo 1

Formato de aplicación del método *Indagación Apreciativa*

Brevemente se indican los pasos que se siguieron en la aplicación de la IA:

- a) Revisión del pasado, se pide al estudiante recordar una historia de éxito académico, situación en la cual se sintió plenamente satisfecho con el esfuerzo, los resultados y el aprendizaje.
- b) ¿Qué es lo que más valoras?, ¿qué crees que es lo que ayudo a tener éxito?
¿Qué influyó en la práctica y en los resultados?
- c) Proyectarlo ahora en el futuro, para que pueda ser capaz a partir de las fortalezas descubiertas, ¿Cómo te ves en el Futuro?

Respuestas encontradas y áreas de oportunidad

De los recuerdos encontrados, identificar sus descubrimientos, deseos, emociones, talentos y áreas donde puede hacer mejor lo que ya sabe hacer y que tal vez pensaba que no sabía o que no era capaz de hacerlo y es una grata sorpresa descubrirlo. Estos descubrimientos son un motor importantísimo para después planear las estrategias para generar proyectos.

Propuestas y estrategias para mantener estas fortalezas y generar otras y obtener resultados positivos en su quehacer consigo mismo y con otros.

Los objetivos deben ser:

- a) Específicos, ¿qué es exactamente lo que se quiere?
¿Exactamente qué verá, escuchará, sentirá para alcanzarlo? ¿Cuánto tiempo necesitará para alcanzarlo?
- b) Escritos o pensados en positivo, que describan lo que se quiere y no lo que no se quiere, a manera de no perderse en el camino.
- c) Que impliquen un reto, Ampliar la agenda personal, preguntando *¿cómo se visualiza ahora?, ¿qué piensa de sí mismo?, ¿qué otras cosas es capaz de alcanzar?*

1. Comentarios sobre la intervención

Aquí se narran las observaciones que se detectan apreciativamente en la indagación, el porqué de las siguientes preguntas, que hizo que se preguntará tal o cual cosa.

2. Conclusiones

Los resultados finales del proceso, los aprendizajes tanto de la persona como del tutor.

Propuesta de la Mtra. Rosina Ramírez Vukovich (2010)

Director de Formación y Desarrollo del Talento

Dirección General de Capital Humano y Desarrollo Organizacional

UPAEP

Anexo 2

Formato de Registro para estudiantes en tutoría

FICHA DE IDENTIFICACIÓN DEL ALUMNO

DEPARTAMENTO: _____

FACULTAD O

ESCUELA: _____

PERIODO

ESCOLAR: _____

Datos Generales:

Tutor: _____

Edad: _____ años Sexo: masculino () femenino ()

Matrícula: _____

Fecha y Lugar de Nacimiento: _____

Lugar de procedencia: _____ Estado: _____

Si eres foráneo, ¿por qué elegiste Puebla para Estudiar?

Domicilio Actual:

Calle: _____ No. Ext. _____ No. Int. _____

C.P. _____ Colonia: _____

Ciudad: _____ Celular: _____

Correo Electrónico: _____

Número telefónico de la familia (sólo si es diferente al tuyo): 01 () _____

Estado Civil: () soltero () casado otro, especifica: _____

Nivel Socioeconómico: Bajo () Medio () Alto ()

¿Quién paga tus estudios? Padres () Sólo uno de los padres () Familiares () Tú mismo () Otro ()

Si tienes beca, ésta es: UPAEP () SEP () Otro organismo, especifica () _____

Tipo: Académica () Deportiva () Otro, especifica () _____

¿Trabajas? No () Sí, especifica () _____

¿Con quién vives actualmente? () con tus padres () con hermanos () con uno de tus padres

() con amigos(as) () solo(a) () otro, especifica _____

¿En dónde vives? () pensión () departamento () casa sola

Número de hermanos: hombres () mujeres ()

Lugar que ocupas en la familia: _____

Ocupación del padre: _____

Grado máximo de escolaridad: Primaria () Secundaria () Preparatoria () Carrera técnica ()

Licenciatura () Maestría () Especialidad () Doctorado ()

Ocupación de la madre: _____

Grado máximo de escolaridad: Primaria () Secundaria () Preparatoria () Carrera técnica ()

Licenciatura () Maestría () Especialidad () Doctorado ()

¿Cuáles son tus hobbies e intereses? Especifica: _____

¿Practicas algún deporte de manera regular? No () Sí (), especifica: _____

¿Qué te motivó a estudiar esta carrera? _____

¿Esta fue tu primera opción? Sí () No (), especifica: _____

¿Cómo te ves a tu mismo(a) dentro de 10 años? _____

¿Qué es la carrera para ti? _____

SEGUIMIENTO:

FECHA	ACUERDO

* Propuesta del Departamento de Tutorías
UPAEP

Anexo 3

SEP-ANUIES

Perfil del Profesor-Tutor.

El perfil del profesor-tutor se refiere al conjunto de características personales y profesionales que se deben considerar como las ideales a cubrir por el docente como una función adicional de la Acción Tutorial. El perfil fue elaborado con la participación de docentes y expertos de la EMS en talleres regionales en los estados, y consensuado en una reunión nacional de CONAEDU y ANUIES el 15 de enero de 2008.

Educación con un enfoque en competencias significa crear experiencias de aprendizaje para que los estudiantes desarrollen habilidades que les permitan movilizar, de forma integral, recursos que se consideran indispensables para realizar satisfactoriamente las actividades demandadas.

Con base en esta perspectiva, desde el punto de vista de su contenido, las competencias docentes deben tener las siguientes características:

- Ser fundamentales para los docentes de la EMS, en el marco del Sistema Nacional de Bachillerato y el enfoque en competencias a partir del cual será construido.
- Estar referidas al contexto de trabajo de los docentes del nivel educativo, independientemente del subsistema en el que laboren, las asignaturas que tengan a su cargo y las condiciones socioeconómicas y culturales de su entorno.
- Ser transversales a las prácticas de enseñanza-aprendizaje de los distintos campos disciplinares.
- Ser trascendentales para el desarrollo profesional y formación continua de los docentes como formadores de personas integrales.
- Ser parámetro que contribuya a la formación docente y a la mejora continua de la enseñanza y el aprendizaje en la EMS. En este sentido, las competencias no reflejan la situación actual de la docencia en el nivel educativo, ni se refieren simplemente al deber ser; se trata de competencias que pueden y deben ser desarrolladas por todos los docentes del bachillerato en el mediano plazo, y sobre las cuales podrán seguir avanzando a lo largo de su trayectoria profesional.
- Ser conducentes a formar personas que reúnan las competencias que conforman el Perfil del Egresado de la EMS.

La articulación de los procesos de actualización en torno a un perfil con base en competencias reconoce que el desarrollo docente es un proceso de mejora continua que no tiene un final. En este sentido, el perfil que se presenta a continuación busca abrir maneras de actuación institucional para facilitar la formación de los docentes a lo largo de su trayectoria profesional.

16SEMS. Competencias Genéricas y el perfil del egresado de la Educación Media Superior. Enero 2008.

DGB/DCA/09-2008

Competencias y atributos que expresan el Perfil del Docente 17 de la EMS:

1. Organiza su formación continua a lo largo de su trayectoria profesional.
 - Reflexiona e investiga sobre la enseñanza y sus propios procesos del conocimiento.
 - Incorpora nuevos conocimientos y experiencias al acervo con el que cuenta y los traduce en estrategias de enseñanza y de aprendizaje.
 - Se evalúa para mejorar su proceso de construcción del conocimiento y adquisición de competencias, y cuenta con una disposición favorable para la evaluación docente y de pares.
 - Aprende de las experiencias de otros docentes y participa en la conformación y mejoramiento de su comunidad académica.
 - Se mantiene actualizado en el uso de la tecnología de la información y la comunicación.
 - Se actualiza en el uso de una segunda lengua.
2. Domina y estructura los saberes para facilitar experiencias de aprendizaje significativo.
 - Argumenta la naturaleza, los métodos y la consistencia lógica de los saberes que imparte.
 - Explicita la relación de distintos saberes disciplinares con su práctica docente y los procesos de aprendizaje de los estudiantes.
 - Valora y explicita los vínculos entre los conocimientos previamente adquiridos por los estudiantes, los que se desarrollan en su curso y aquellos otros que conforman un plan de estudios.
3. Planifica los procesos de enseñanza y de aprendizaje atendiendo al enfoque por competencias, y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios.
 - Identifica los conocimientos previos y necesidades de formación de los estudiantes, y desarrolla estrategias para avanzar a partir de ellas.
 - Diseña planes de trabajo basados en proyectos e investigaciones disciplinarias e interdisciplinarias orientados al desarrollo de competencias.
 - Diseña y utiliza en el salón de clases materiales apropiados para el desarrollo de competencias.
 - Contextualiza los contenidos de un plan de estudios en la vida cotidiana de los estudiantes y la realidad social de la comunidad a la que pertenecen.
4. Lleva a la práctica procesos de enseñanza y de aprendizaje de manera efectiva, creativa e innovadora a su contexto institucional.
 - Comunica ideas y conceptos con claridad en los diferentes ambientes de aprendizaje y ofrece ejemplos pertinentes a la vida de los estudiantes.
 - Aplica estrategias de aprendizaje y soluciones creativas ante contingencias, teniendo en cuenta las características de su contexto institucional, y utilizando los recursos materiales

disponibles de manera adecuada.

17www.sems.sep.gob.mx 15

DGB/DCA/09-2008

• Promueve el desarrollo de los estudiantes mediante el aprendizaje, en el marco de sus aspiraciones, necesidades y posibilidades como individuos, y en relación a sus circunstancias socioculturales.

• Provee de bibliografía relevante y orienta a los estudiantes en la consulta de fuentes para la investigación.

• Utiliza la tecnología de la información y la comunicación con una aplicación didáctica y estratégica en distintos ambientes de aprendizaje.

5. Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo.

• Establece los criterios y métodos de evaluación del aprendizaje con base en el enfoque de competencias, y los comunica de manera clara a los estudiantes.

• Da seguimiento al proceso de aprendizaje y al desarrollo académico de los estudiantes.

• Comunica sus observaciones a los estudiantes de manera constructiva y consistente, y sugiere alternativas para su superación.

• Fomenta la autoevaluación y coevaluación entre pares académicos y entre los estudiantes para afianzar los procesos de enseñanza y de aprendizaje.

6. Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.

• Favorece entre los estudiantes el autoconocimiento y la valoración de sí mismos.

• Favorece entre los estudiantes el deseo de aprender y les proporciona oportunidades y herramientas para avanzar en sus procesos de construcción del conocimiento.

• Promueve el pensamiento crítico, reflexivo y creativo, a partir de los contenidos educativos establecidos, situaciones de actualidad e inquietudes de los estudiantes.

• Motiva a los estudiantes en lo individual y en grupo, y produce expectativas de superación y desarrollo.

• Fomenta el gusto por la lectura y por la expresión oral, escrita o artística.

• Propicia la utilización de la tecnología de la información y la comunicación por parte de los estudiantes para obtener, procesar e interpretar información, así como para expresar ideas.

7. Contribuye a la generación de un ambiente que facilite el desarrollo sano e integral de los estudiantes.

• Práctica y promueve el respeto a la diversidad de creencias, valores, ideas y prácticas sociales entre sus colegas y entre los estudiantes.

• Favorece el diálogo como mecanismo para la resolución de conflictos personales e interpersonales entre los estudiantes y, en su caso, los canaliza para que reciban una atención adecuada.

- Estimula la participación de los estudiantes en la definición de normas de trabajo y convivencia, y las hace cumplir.
- Promueve el interés y la participación de los estudiantes con una conciencia cívica, ética y ecológica en la vida de su escuela, comunidad, región, México y el mundo.
- Alienta que los estudiantes expresen opiniones personales, en un marco de respeto, y las toma en cuenta.
- Contribuye a que la escuela reúna opiniones personales, en un marco de respeto, y las toma en cuenta.

Anexo 4

Aplicación del método *indagación apreciativa*:

Objetivo del tema: Estudiante (E) - <i>Quiero levantarme temprano</i>
Preguntas iniciales: Tutor (T) - <i>¿Qué te motiva a levantarte temprano?</i> E - <i>Poder hacer más cosas y dormir menos</i> <i>Asistir a la escuela y salir bien en mis materias.</i> <i>Cumplir con mis responsabilidades.</i> <i>Hacer ejercicio (tenis) lo cual me gusta mucho.</i>
Preguntas para cada área focal Como María hace mucho énfasis en levantarse temprano puedo detectar que eso es un problema para ella así que decido hacer los cuestionamientos correspondientes de tal manera que explique bien la raíz de su problemática a la que ella refiere como sueño excesivo. Sueño excesivo T - <i>¿Cómo es una semana normal para ti en cuanto a tus horas de sueño?</i> E - <i>Lunes: duermo de 11 a 14 horas me siento muy cansada y en la noche me acuesto entre las 23 o 24 horas</i> <i>Martes: despierto a las 7:10 y me vuelvo a dormir hasta a las 22 horas.</i> <i>Miércoles: despierto a las 7 me vuelvo a dormir a las 9 hasta despertar a las 14 o 15 horas pero ya perdí todas las materias de las 11:00, 12:00 y 13:00 horas, me vuelvo a dormir a las 22 o 23 horas.</i> <i>Jueves: me levanto a las 7:00 o hasta después de las 12:00 horas, con las consabidas faltas de la mañana, me vuelvo a dormir entre 23:00 y 24:00 horas.</i> <i>Viernes: descanso y duermo mucho más si fui al antro el día anterior.</i> <i>Sábado: si no salí al antro el día anterior me levanto a las 9:30 y voy a hacer ejercicio, pero si fui al antro entonces despierto a las 15:00 horas.</i> <i>Domingo me levanto entre 11:00 y 12:00 horas y luego me vuelvo a dormir a las 23:00 o 24:00 horas.</i> Después de estas respuestas, puedo ver que realmente las horas que duerme

afectan su asistencia a clases, a la cancha o al gimnasio para hacer deporte y en pláticas fuera de esta entrevista ella comento que disfrutaba mucho ese deporte así que con la intención de llevarla a la reflexión, pregunte:

T - ¿Qué prefieres hacer; dormir o jugar tenis?

E - *Preferiría jugar tenis, además ya pague las clases y no las aprovecho porque me vence el sueño.*

María cree que dormir 8 horas es lo ideal, sabe que si duerme más de 8 horas ya no se puede levantar porque le da más sueño.

Autoestima

T - ¿Cómo te sientes ante esta situación?

Reproduzco textualmente la respuesta que dio.

E - *<No me siento orgullosa de mí misma, me avergüenzo de estar en el PAE, incluso ni mi novio lo sabe, él es muy responsable y en mis condiciones siento que no estoy a su altura; esto me estresa porque el pregunta mucho porque no hago lo que hacen mis “compañeras” que viven conmigo y las que se supone que van en el mismo semestre que yo. Por eso siempre estoy preocupada.*

Siempre tengo cargo de consciencia por no asistir a clases.

Me siento incómoda porque mi generación siempre está hablando de cosas y temas que yo no sé.

Si soy buena me quedo en mi casa, no voy al antro y al otro día puedo hacer ejercicio.

Mi vida está de lo peor, me avergüenza, ... conmigo misma, con mis padres, con mi novio y con mis amigos.>

Historial

T - ¿Desde cuando empezaron tus problemas con el sueño?

E - *<Dice mi mamá que me tuvieron que sacar del maternal porque todos los días tenían el problema de despertarme, nadie lograba hacerlo y por esa razón, llegaba tarde al colegio y ya no me dejaban entrar. Siempre he tenido problemas familiares por dormir tanto.>*

T - ¿Cómo fue tu parto?

E - *<Dice mi mamá que me faltó oxígeno al nacer>*

T - ¿Qué has intentado con respecto a tus horarios de sueño?

E - *<Este semestre metí materias que empezarán por muy temprano a las 9:00 horas y he procurado levantarme a clase por lo menos he ido a casi todas, pero el día que solo tengo poquitas en la mañana y luego la siguiente clase es hasta medio día me regreso a dormir el problema es que*

después ya no puedo levantar.>

Preguntas finales

Después de haber reflexionado sobre su situación anterior y actual la llevo a visualizar una situación futura donde pueda encontrar una razón para esforzarse hoy.

T - ¿Cómo sería tu vida ideal?

E - *<Asistiría a clases y saldría bien en mis materias.*

Estudiaría en el periodo de verano para recuperar las asignaturas atrasadas.

Después de asistir a clases jugaría tenis o iría al gimnasio.

Cumpliría con mis responsabilidades, porque como si asistiría a clases sabría

cuáles son las actividades y tareas por realizar.

No estaría preocupada todo el tiempo, ni tendría que estarme cuidando o escondiendo cosas o situaciones con mi novio para que no se entere que voy mal.

Podría sentir que mis padres estuvieran orgullosos de mí.>

T - ¿Qué crees que ganarías si pudieras despertarte temprano y no dormir durante el día?

E - *<Satisfacción de poder estar bien en la escuela.*

Tener el reconocimiento de mis padres, porque ahora están enojados conmigo.

Paz y tranquilidad.

El coche que me prometieron mis padres si tengo buenas notas

Mejores calificaciones

Más oportunidades

Contenta, feliz, orgullosa de mi misma

Me sentiría bien

Estaría activa>

T - ¿Qué podrías hacer para que esto pudiera ser una realidad?

E - *<Todos los días imaginar a donde quiero llegar para hacer las cosas necesarias para lograrlo en lugar de dormir.*

¡¡ESTAR ACTIVA!!

Alimentarme mejor, hacer ejercicio, dormir menos

Tener CONSTANCIA Y ORGANIZACIÓN.

Análisis de la entrevista apreciativa

- ✓ Temas e ideas principales
- ✓ Despertarse temprano y dormir menos durante el día.
- ✓ Tener actividades y cumplir con sus tareas
- ✓ Baja autoestima, vergüenza de sí misma
- ✓ Preocupación constante por los malos resultados y stress por ocultarlo

Historias

- Falta de oxigenación al nacer,
- El problema del sueño es una constante en su vida ya que refirió tenerlo desde el maternal.
- Tener que ocultar al novio que está en el PAE y que no cursa el semestre que debería estar cursando.
- Cargo de consciencia y culpabilidad por no asistir a clases.
- El sentirse fuera de su círculo de amigas por no estar en su rol
- El enojo de sus padres, de los cuales ella dice que quiere su aceptación, que ya no estén enojados con ella y aún más que se sientan orgullosos de ella

VALORES detectados en la entrevista

- Responsabilidad
- Disfrutar de la vida activamente
- Poder decir la verdad
- Quiere respeto
- Deseo de superación
- Esfuerzo
- Cuidado de la salud
- Organización
- Constancia

Mejores desempeños

Este semestre lleva mejor record de asistencias porque se lo propuso así, aun así no es suficiente para ella.

Cuando se lo propone estudia y tiene una muy buena capacidad de aprendizaje y algunos buenos resultados en los exámenes.

Descubrimientos

¿Qué temas, talentos, desempeños, habilidades, conocimientos, entre otros emergieron como los más importantes?

- Un fuerte deseo de superación
- La responsabilidad y el compromiso consigo misma
- El esfuerzo, la organización y constancia como bases para alcanzar sus propósitos

Creación de la visión

T - ¿Cómo te gustaría verte en los próximos años?

E - <Activa, constante, organizada, exitosa, reconocida por mis padres, admirada por mi novio tanto como yo lo admiro a él, graduada con mis compañeros y con mi coche.>

Ahora podemos ver que después de la reflexión sus objetivos son mucho más grandes, importantes y trascendentales que el primer objetivo que menciono al inicio de la entrevista donde su único objetivo principal era levantarse temprano.

¿Qué acciones formativas debemos hacer para lograrlo?

Propuse hacer la planeación de un horario donde pueda visualizar sus horarios académicos, espacios “vacíos” donde puede planificar horas para hacer tareas, hacer deporte, diversiones, comer y dormir. De esta manera puede visualizar las actividades por día e ir cumpliendo una a una y a manera de alimentación de la autoestima ir palomeando los puntos cumplidos, esto también ayuda a visualizar el porcentaje de estos aciertos contra los incumplimientos al ir haciéndolo se puede ir evaluando que tanto se está aplicando o flaqueando en el proceso.

Después de ir trabajando este proceso su objetivo principal es poder “Confiar en sí misma” y sabe o identifica que la organización y la constancia son bases para alcanzar el éxito.

Como un anexo de la tutoría:

De manera anexa a la planeación anterior se solicitó la intervención de un neurólogo para un diagnóstico, ya que surge la sospecha que esta situación anormal de sueño pudiera tener un origen neurológico.

El doctor de especialidad Neurólogo recomendó un estudio del sueño, el cual realizó durante el proceso.

Mientras tanto se llevó un formato a manera de bitácora para llevar registro de sus avances desde su voluntad de crecimiento y superación.

Anexo 6

Horario de planeación

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
7 -8							
8 -9							
9 -10							
10 -11							
11 -12							
12 -13							
13 -14							
14 -15							
15 -16							
16 -17							
17 -18							
18 -19							
19 - 20							

Semana	1
--------	---

	✓	Responsable
	X	No cumplí
ũ	ñ	Emoción

Propuesta: Constanza M. Sánchez Guerra

Instrucciones:

Este horario debe contener el horario de clases y se debe programar la hora inmediata después de cada asignatura para cumplir con las tareas y estudio del tema revisado y/o por revisar. Teniendo cuidado de tener horas asignadas para comer, transportarse, hacer deporte o alguna actividad extra, descansar y divertirse.

El estudiante va evaluando el cumplimiento de cada una de estas actividades y en el recuadro inferior derecho anotará cada semana el número de aciertos o de incumplimientos, y evaluará que emoción le generan los resultados de su esfuerzo.

Se busca que el estudiante pueda poner un remedio a tiempo si está cayendo en incumplimiento o generará sentimientos de satisfacción los cuales le ayudarán a ir fortaleciendo su autoestima y su autoconocimiento. Además que es una herramienta útil para organizar sus tiempos y le ayuda a darse cuenta de que no tiene horas “libres”, sino que son horas para trabajar fuera del aula.

Glosario

Área subcortical del cerebro.- *Adjetivo*; Dícese de la estructura de un órgano que se halla situado debajo de una costilla o de una corteza, como la corteza cerebral subcostal.

Carácter.- m. Conjunto de cualidades psíquicas y afectivas que condicionan la conducta de cada individuo o de un pueblo

Carpe diem es una locución latina, que quiere decir 'aprovecha el momento', en el sentido de no malgastarlo. Fue acuñada por el poeta romano Horacio (Odas, I, 11)

Célula glial.- Célula nerviosa que proporciona soporte, nutrición y protección a las neuronas. Entre ellas se conocen a los oligodendrocitos, astrocitos, células de Schwann y ependimarias,

Civismo – Celo por las instituciones e intereses de la patria. / Comportamiento respetuoso del ciudadano con las normas de convivencia pública.

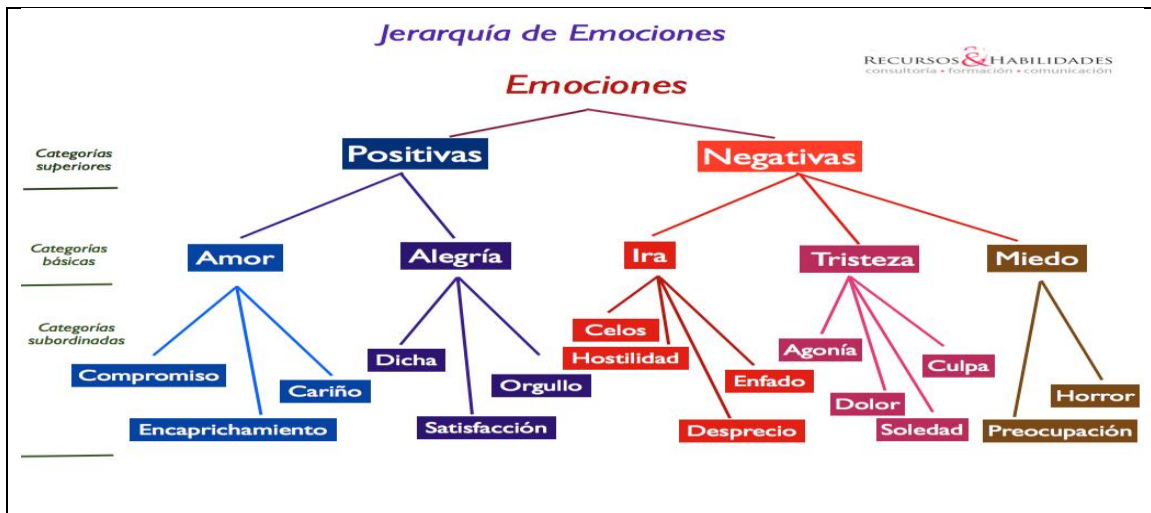
Conocimiento.- m. Acción y resultado de conocer / Entendimiento inteligencia / Facultad de entender y juzgar las cosas / Conciencia, sentido de la realidad.

Cuculillo.- Los cucúlidos son una familia de aves perteneciente al orden de los Cuculiformes en la que se incluyen los cucos, críalos, koeles, malcohas, garrapateros y correcaminos, entre otras.



Gráfica 6 Cuculillo

Emoción.- f. Conmoción afectiva de carácter intenso.



Gráfica 7 Jerarquía de emociones

Endorfina.- Sustancia similar a la morfina que produce el cuerpo en momentos de dolor y estrés o durante el ejercicio.

Fagocitosis.- Acción de la célula para “comer” sólidos mediante la endocitosis

Faz – Del latín facies, rostro o cara.

Fibra aferente.- Fibras nerviosas que llevan los impulsos desde el sistema nervioso central a los órganos.

Fibra eferente.- Fibras nerviosas que llevan los impulsos hacia el sistema nervioso central.

Fisiología.- ciencia que estudia los mecanismos funcionales de las estructuras celulares, órganos, aparatos y sistemas de los organismos vivientes procurando establecer las leyes que los rigen.

Hakuna Matata es una expresión del idioma suajili que se traduce como "No te angusties" (su traducción literal correspondería a "No hay problema").

Heurística.- se define como el arte, técnica o procedimiento práctico o informal para resolver problemas.

Hipotálamo.- Pequeña estructura localizada en la base del cerebro donde interaccionan los sistemas nervioso y hormonal. Esta unida al tálamo por arriba y a la hipófisis por abajo.

Histología.- Ciencia que se ocupa de la composición y estructura minúscula o microscópica de los tejidos orgánicos. Anatomía microscópica. Comprende la H normal (se ocupa de la anatomía microscópica de los tejidos en estado de salud) y la histopatología (lo hace en tejidos enfermos).

Homeostasis.-Proceso dinámico que mantiene en equilibrio al organismo con respecto a los estímulos externos para mantenerlo en salud.

Identidad.- f. Conjunto de rasgos o informaciones que individualizan o distinguen algo y confirman que es realmente lo que se dice que es

Insight.- Caer en la cuenta, darse cuenta de algo interiormente.

Neurotransmisores.- Un neurotransmisor (NT) es una sustancia química liberada selectivamente de una terminación nerviosa por la acción de un PA, que interacciona con un receptor específico en una estructura adyacente y que, si se recibe en cantidad suficiente, produce una determinada respuesta fisiológica

Oligodendrocitos.- células de la glía que rodea a las neuronas para brindarles protección, nutrición y soporte.

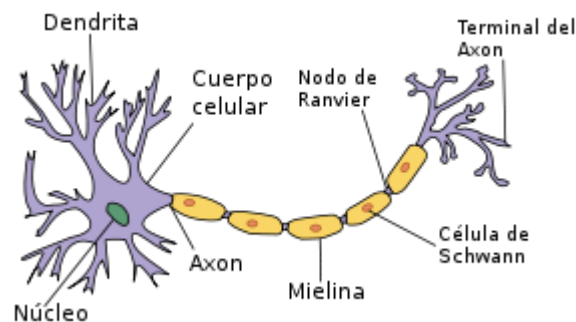
Pasión.- f. Inclinación, preferencia o deseo muy ávidos por alguna persona / Inclinación o preferencia muy viva por cosa / Padecimiento, sufrimiento / P. ant.,

padecimientos que sufrió Jesucristo antes de morir en la cruz (Suele escribirse con mayúscula).

Sensibilidad.- f. Capacidad propia de los seres vivos de percibir sensaciones y de responder a muy pequeñas excitaciones, estímulos o causas / Tendencia natural del hombre a sentir emociones, sentimientos / Capacidad de entender y sentir ciertas cosas, como el arte / Capacidad de las cosas de responder a estímulos externos.

Sinapsis.- Conexión entre dos neuronas o entre una neurona y una fibra muscular o una glándula. Los mensajeros químicos atraviesan una sinapsis para producir una respuesta en una célula.

Sinapsis saltatoria.- Cuando la fibra de mielina conduce un impulso, este despolariza la membrana en la cercanía del primer nodo de Ranvier, continua por afuera de la vaina hasta el siguiente nodo, y así sucesivamente. La conducción saltatoria evita la despolarización de muchas áreas de la membrana, por lo que resulta innecesario el funcionamiento de la bomba Sodio – Potasio, permitiéndole a la neurona ahorrar energía y enviar las señales más rápidamente.



Gráfica 8 Neurona y Glía

Sistema límbico.- Conjunto de estructuras encefálicas que interviene en las funciones corporales automáticas (involuntarias), las emociones y el sentido del olfato.

Sociología – Ciencia que trata de la estructura y funcionamiento de las sociedades humanas

Tálamo.- Masa de materia gris situada en la parte inferior profunda del cerebro. Recibe y coordina la información sensorial.

Temperamento.- m. Forma de ser de cada persona / Manera de ser de la persona enérgica, creativa y emprendedora / Constitución particular de cada individuo que determina su carácter.

Zombi.- es, originalmente, una figura legendaria propia de las regiones donde se practica el culto vudú. Se trata de un muerto resucitado por medios mágicos por un hechicero para convertirlo en su esclavo. Por extensión, ha pasado a la literatura fantástica como sinónimo de muerto viviente y al lenguaje común para designar en sentido figurado a quien hace las cosas mecánicamente como si estuviera privado de voluntad.