**LA RELACIÓN CON OTRAS PERSONAS: OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO PERSONAL.**

Abel Santa Rosa, profesor de una institución educativa mixta con carácter de internado de Zacatecas, fue invitado el 20 de octubre de 2008 por el Dr. Alba, coordinador del Departamento de Tutoría, a participar como tutor de un grupo de alumnos que se encontraban en riesgo académico; además, le comentó, había un caso de atención especial: Daniel, quien presentaba poca tolerancia, prepotencia e imposición de ideas y opiniones hacia sus compañeros y desobediencia a un reglamento escolar; ocasionándole rechazo por sus compañeros, pérdida de puntos reglamentarios y, una condición de baja inminente.

Desde esta perspectiva, el profesor se preguntaba: ¿Qué es la Tutoría? ¿Cómo se trabaja el programa tutorial? ¿Cuál es su papel como tutor? ¿Qué decisiones tendría que tomar ante la actitud de Daniel al saberse sujeto de este programa?

**1.- La Tutoría en la educación superior**

Para este nuevo siglo que recién empieza, las necesidades de brindar educación de calidad son imperativas, este es el reto principal y prioritario, por lo que se deberán de proponer e implementar acciones de innovación que se conviertan en el eje rector de la función formativa y, que a su vez, traten de abatir los problemas de los que se adolece.

1.1.- La situación de la educación superior. Problemas sentidos

Una de las primeras acciones del profesor Santa Rosa fue investigar sobre la tutoría en educación, encontrando información que señala la preocupación de los países en vías de desarrollo por elevar la calidad de la educación que imparte el estado y, además, que ésta se ve reflejada en distintos aspectos del fenómeno educativo; entre ellos encontró que los índices de reprobación y deserción, así como los índices de eficiencia terminal, se han convertido en los más frecuentes problemas en todos los niveles de educación. Al continuar su búsqueda de información, se enteró que la educación superior no era la excepción.

Para el caso de México, que es el que lo ocupaba, los datos mostraban qué, acorde con ANUIES (2005),

en el periodo 1986-1991 la eficiencia terminal de las instituciones públicas fluctuó entre el 51.2 y el 62%, observándose un promedio en ese lapso, del 53%. Mientras que entre 1985 y 1990, la eficiencia terminal promedio para el subsistema de educación superior fue de 50.6%

Entre otros datos interesantes encontró que la Universidad Veracruzana señala que de cada 100 estudiantes de nuevo ingreso a la licenciatura universitaria, 25 abandonan sus estudios ocasionando una deserción de hasta el 36% de quienes ingresaron (ANUIES, 2005).

Pudo observar que sólo en este indicador, las cifras eran verdaderamente desalentadoras. Con base en este informe y otros que pudo analizar en el mismo sentido, se percató de que los organismos de corte internacional como la UNESCO y la ANUIES, compartían la misma preocupación de los países en vías de desarrollo, es decir, buscaban elevar la calidad educativa para así responder, con personas preparadas, a las demandas actuales que exige una sociedad globalizada.

De tal manera, para solventar esta necesidad compartida se requería de plantear estrategias que permitieran incrementar la calidad de ese proceso formativo de los estudiantes y que de cierta forma les garantizara la incorporación al mercado laboral. El profesor entiende que esta prioridad de desarrollar, consolidar y mejorar cualitativamente la educación le da paso a los programas de tutoría como una estrategia de solución.

1.2.- La tutoría como opción a los problemas educativos

El profesor se percató de que para atender la diversidad de problemas que se presentan en la educación, se han intentado estrategias generales que descuidan aspectos que son relevantes para lograr el objetivo. Entre los principales notó que las distintas soluciones no atacan las individualidades de los estudiantes, sino que se han concebido como si existiera un mismo nivel en los grupos de las escuelas, es decir, como si un grupo se compusiera por una población homogénea. Y de esta observación comprendió que los programas de tutoría abrían una opción diferente de atención porque están estructurados para atender las individualidades de los alumnos, resolviendo de cierta manera los problemas de reprobación, rezago, deserción y eficiencia terminal, pero sobre todo, favoreciendo la formación integral.

1.3.-La tutoría. ¿Qué es?

En la revisión documental realizada, el profesor Santa Rosa concluyó que la tutoría efectivamente se presentaba como una buena alternativa de solución a los problemas de la educación superior y, sin duda, era magnífica opción para apoyar a los alumnos. Una parte que aún quedaba pendiente era entender precisamente el concepto de tutoría; qué implicaba para él como docente y qué actividades podría implementar para resolver la situación a la que se enfrentaba.

Después de abordar varios documentos, el profesor definió a la tutoría como el acompañamiento y apoyo docente de carácter individual ofrecido a los estudiantes como una actividad más de su curriculum formativo. De esta manera, la concibió como una poderosa herramienta para iniciar la transformación del alumno como tal y como persona, y con repercusión en la educación, pues sería un factor que permitiría resolver la situación problemática educativa prevaleciente.

Su investigación le llevó a conocer las acciones de la tutoría, entre las que destacó como más importantes las siguientes: establecer un ambiente de confianza entre el tutor y el tutorado, apoyar en la planeación de una metodología de estudio, así como ofrecer ayuda en los temas de difícil tratamiento de las diferentes materias de estudio, y de acuerdo a las necesidades e intereses de los alumnos, sugerir y proponer actividades que permitieran el desarrollo profesional integral del tutorado.

**2.-La Tutoría en la escuela del profesor Santa Rosa**

El profesor había dado los primeros pasos hacia la solución de la problemática que se le presentó por parte del Dr. Alba, y de acuerdo a sus posturas y principios éticos y profesionales, asumió el reto de afrontarla y salir adelante en beneficio de los alumnos que le asignaron tutorar. Asimismo, se dio a la tarea de investigar sobre el trabajo de tutoría en su plantel educativo, encontrando que el programa se había implementado un semestre antes, es decir, era de reciente aplicación.

2.1.-El Programa Institucional de Tutoría

Al revisar los documentos del Departamento de Tutoría, el profesor averiguó que el Programa de Tutoría en la escuela surgió de la participación de un grupo de maestros que asistieron a un diplomado en una de las universidades más prestigiadas del norte de México en el año 2007. El esfuerzo de este grupo se vio reflejado en la elaboración y aplicación de tal programa en beneficio de los estudiantes, especialmente en los que presentaron una situación de riesgo académico, entendiendo ésta como la expulsión inminente de la institución por situaciones como asignaturas reprobadas, agotar los puntos del reglamento escolar, entre otras.

El programa se aplicó desde un principio con muchas dificultades surgidas desde diferentes vertientes, derivadas de las características de la vida y las culturas de la institución, unas y otras desde la misma elaboración del programa. Todo esto lo entendió perfectamente el profesor, sin embargo, observó que hubo aciertos sobre todo con la inclusión de las autoridades educativas, quienes precisaron ciertas determinaciones para que el programa pudiera funcionar lo mejor posible.

Un acierto trascendente fue la promoción y difusión del servicio de tutoría que sería ofrecido posteriormente a los alumnos. Esta actividad se realizó a través del diálogo y pláticas informales con el estudiantado y la publicación de carteles en lugares estratégicos de la escuela; en ellos se hacía hincapié sobre las ventajas de contar con este servicio tutorial. Esta serie de actividades dio la pauta para que, poco a poco, la comunidad escolar se sintiera interesada en conocerlo y formar parte de él.

Cuando finalmente se tuvo el Programa Institucional de Tutoría de la escuela, los acercamientos se dieron con cierta normalidad, aunque no faltaron los detractores del mismo.

2.2.- El Programa Institucional de Tutoría en acción

El profesor Santa Rosa se entrevistó con el Dr. Alba para conocer algunos de los pormenores de la aplicación de este programa en la institución educativa. El Dr. Alba le comentó que se realizó un diagnóstico del alumnado para detectar a quienes tuvieran situación de riesgo académico. La cantidad fue sorprendente, pues un buen porcentaje se encontraba en dificultades mayores (de riesgo) y otra cantidad considerable presentaba cierta vulnerabilidad y si se les descuidaba, en poco tiempo, otro semestre por lo menos, estarían en situación riesgosa. Le hizo saber también que dado el número de alumnos que requerían apoyo y el número de maestros involucrados, sólo se atendió a los estudiantes que bajo ciertos criterios presentaron mayor riesgo. La relación establecida fue de 8 estudiantes por tutor, logrando atender a un total de 112.

Le aclaró que dentro de las tareas encomendadas a cada tutor estuvo la de entrevistarse con los alumnos para descargar un poco la cantidad por atender, pues como primera experiencia no se consideraban todavía con los elementos suficientes para hacer una buena labor tutorial. El resultado de las entrevistas derivó en la disminución de tutorados, pues el criterio de definición de atención fue apoyar primordialmente a los alumnos que estaban en la última oportunidad de regularización de asignaturas. La atención en este sentido se brindó a aproximadamente al 50% de esos 112 estudiantes. Finalmente, el Dr. Alba le informa que de este porcentaje, 5 alumnos se dieron de baja de la institución.

El Programa Institucional de Tutoría continuó su desarrollo en la escuela del profesor Santa Rosa: se incrementó el equipo de maestros tutores, el número de alumnos en atención aumentó y un equipo de 5 maestros asistió a la misma universidad a tomar el diplomado en tutoría.

**3.-Un grupo de alumnos en riesgo académico**

En esa continuidad del Programa de Tutoría es donde el profesor Santa Rosa se ve inmerso con la asignación de 6 estudiantes del tercer grado de la Licenciatura en Educación Básica que imparte la escuela, y dentro de los cuales le llama la atención el caso de Daniel.

3.1.- El equipo por apoyar

Desde la designación como tutor y de la asignación de un grupo de ellos para apoyarlo, el profesor se trató de involucrar en el Programa de Tutoría investigando algunos de los pormenores del mismo. La investigación que realizó le proporcionó elementos básicos para desempeñar su papel como tutor, sin embargo, estuvo consciente de que esto no era suficiente. La revisión de los expedientes y la decisión de tomar parte en esta actividad tan trascendente lo involucró en un trabajo de actualización y capacitación, así como en procurar la colaboración de los maestros que para ese entonces contaban con un poco más de conocimiento del programa.

El equipo de alumnos presentó características afines en algunos aspectos de la vida académica de la escuela, como problemas de reprobación en algunas asignaturas del Plan de Estudios; no así en otros como el aspecto conductual de los estudiantes. Hugo, Paco, Luis, Martín y Ricky presentaban asignaturas reprobadas, unos jóvenes dos, y otros, tres; pero Daniel presentaba una situación diferente: en su caso no había reprobación, sino problemas de conducta, tal como se mostraba en los reportes de su expediente.

La tarea entonces que tuvo el profesor fue la de entrevistarse con su equipo. Para la primera cita, sólo cuatro asistieron; Daniel no lo hizo. De este encuentro, surgieron acuerdos entre las partes una vez que el profesor explicó en qué consistía el Programa de Tutoría, las ventajas de participar en él, el papel de cada uno de los participantes, y después cada uno de los jóvenes expuso su situación y expresó sus deseos de continuar su preparación profesional en condiciones menos apremiantes a como estaban en ese momento.

Dentro de las acciones que se comprometieron a desarrollar, una fue el compromiso del profesor para dialogar con cada uno de los maestros en donde los alumnos presentaban problemas y poder determinar formas de apoyarlos, una vez conocido el caso más de cerca. Los estudiantes por su parte se comprometieron a llevar a cabo las sugerencias de los maestros y su tutor.

3.2.- El caso de Daniel

Para el caso de Daniel se tuvo que seguir un camino diferente. Para empezar, se recurrió al Departamento de Psicopedagogía y Trabajo Social donde el profesor indagó algo más de la situación del estudiante. La trabajadora social le informó que en repetidas ocasiones se había dialogado con él, e incluso se había citado a los padres en dos momentos, pero sólo en una se tuvo respuesta de parte de la madre. Con el alumno había sido difícil el diálogo en cada visita a ese departamento.

Una información relevante que se pudo desprender de las entrevistas con Daniel fue que no se podía entender con el grupo. La preocupación era que estaban agotándose los puntos del reglamento escolar[[1]](#footnote-1) lo que ameritaba la salida de la escuela.

Se ejecutó la primera parte de recuperación de información sobre este caso, acto seguido el profesor visitó al joven en su grupo de clase. Una de las cosas que llamó su atención fue que, al solicitar permiso al maestro que impartía clase en ese momento para platicar con el joven, gran parte del grupo, entre cuchicheos en voz baja, pero perceptible, decía que se lo llevara todo el tiempo que quisiera. Pero esta visita tenía como objetivo presentarse con el alumno y ver la manera de poder platicar con él en otro momento que ambos consideraran oportuno, siempre y cuando Daniel aceptara la invitación.

La presentación entre ambos se realizó y salió a relucir el antecedente de la entrevista dirigida desde el Departamento de Tutoría por parte del alumno, lo que lo predispuso a aceptar su encuentro con el tutor pero con cierto recelo, porque supuso que algo no caminaba como él lo esperaba, y tal vez se trataba de tomar cartas en el asunto, situación que le incomodó un poco. El profesor por su parte analizó dos situaciones encontradas: primero, el no poderse entender con el grupo, según los informes de la trabajadora social, y segundo, lo observado en el aula de tercer grado.

3.2.1.-La entrevista con el tutor

Una vez acordada la entrevista el estudiante se presentó en la oficina del profesor Santa Rosa a la hora prevista. El diálogo transcurrió al principio fuera del tema de la problemática del alumno, pues se requería primero establecer cierto contacto y confianza entre tutor y tutorado. Durante este lapso era vital obtener información importante que diera pauta a establecer un buen ambiente de comunicación para que el estudiante se abriera al diálogo y así proporcionara datos que pudieran señalar una forma de poder acercarse mejor a él.

Entre los datos que el maestro pudo obtener fue que a Daniel le gustaba la música y ser el primero en la clase. Fue lo más que se pudo lograr en este aspecto. Y cuando el profesor lo consideró pertinente tocó el punto nodal del encuentro; sin embargo, ante este planteamiento, el alumno tomó las reservas que consideró pertinentes. Ante tal postura, el profesor optó por respetarla; el único comentario al respecto fue si estaba enterado de la pérdida de puntos del código disciplinario del que era objeto; el joven asintió con la cabeza y sólo mencionó que él no tenía problemas y no era causa de alguno.

Antes de finalizar la entrevista se le preguntó si quería hablar de ello, pero Daniel ya no estaba en disposición de hacerlo. El profesor sólo insistió en un segundo encuentro tal como lo había hecho con la otra parte del equipo asignado. El alumno aceptó y se acordó la fecha de realización. Al llegarse esta, Daniel no se presentó.

3.2.2.-Propiciando un encuentro más

La segunda entrevista no se llevó a cabo. La otra parte del equipo, Hugo, Paco, Luis, Martín y Ricky, trabajó con cierto entusiasmo, por lo que con ellos no hubo problema en este sentido.

El profesor preguntó al Dr. Charly Alba qué se podía hacer en esos casos y la respuesta fue que se debería buscar la forma de continuar el proceso de apoyo y no perder al alumno. Ante este conflicto, el profesor ideó la forma de reanudar los encuentros con Daniel.

Empezó a revisar los horarios de clase del grupo, qué asignatura le gustaba más, cuál no le gustaba tanto, en qué otras actividades de la escuela tenía participación. Lo hizo de manera discreta para no propiciar la indignación del alumno. Con la información recabada, planeó un “encuentro casual” con el estudiante. Este se dio en el pórtico de la entrada a la escuela unos minutos antes de entrar a clase de Educación Física, materia llena de irregularidades en su desarrollo, pues el maestro responsable de la misma pocas veces la impartía.

En el momento en que se cruzaron por el pórtico el profesor saludó al alumno y aprovechó para entablar una discreta y corta plática, situación a la que el estudiante respondió sin mucho esfuerzo. La situación continuó favorable porque en ese instante les comunicaron que la clase no se desarrollaría, puesto que el maestro había salido de comisión. Varios alumnos del grupo se habían unido a la plática y ésta se puso más interesante. El profesor invitó a los alumnos a pasar a su oficina a continuar con la plática iniciada y todos aceptaron. Ya en la oficina, poco a poco se fueron abordando temas de diversa índole según lo planteaban unos u otros de los alumnos.

En esta charla relucieron aspectos tales como los gustos por la profesión, el cómo habían decidido ser licenciados en educación, sus expectativas de la carrera, sus temores de no terminarla, entre otros. La mayoría de los alumnos participó con interés, pero Daniel fue un poco más reservado; aún así aportó nueva información para su caso, como el hecho en estar en desacuerdo con algunos reportes que les hacían en la zona asistencial de la escuela por ciertas actividades y que eran ajenas a la vida académica, asunto en el que algunos de ellos concordaron o no con él.

La plática terminó con la hora de entrada a la siguiente sesión de clase de los muchachos, pero se aprovechó el tiempo con Daniel, aunque no como hubiera querido el maestro Santa Rosa, sin embargo, antes de que se retirara le planteó la posibilidad de dialogar nuevamente cuando él quisiera.

3.2.3.- ¿Un nuevo encuentro?

Para la siguiente entrevista con su grupo de alumnos en riesgo, el profesor les pidió a los demás que invitaran a Daniel. Los jóvenes lo hicieron y, entre bromas, lo llevaron a la oficina. Aunque no fue de manera muy formal, ya se encontraban nuevamente delante del maestro y las charlas comenzaron.

Esta vez, la esencia de la plática versó en el problema que todos presentaban, aunque unos eran de reprobación de materias y Daniel de conducta. En este sentido, él no quiso participar porque dijo no estar en esa situación y el maestro aprovechó para preguntar si al terminar con los compañeros él deseaba quedarse para comentar su asunto. Asintió y la temática de reprobación se desarrolló con la presencia de Daniel. En ocasiones se podía percibir su fastidio, hasta que llegó el momento en que el maestro diplomáticamente dio por terminada la charla con los estudiantes y retomó el diálogo con Daniel.

La comunicación no fue como las veces anteriores, ya que Daniel se sintió forzado en la asistencia a la oficina y, de la misma manera, se resintió ante el planteamiento de su situación de riesgo por la pérdida de puntos en la conducta. Cuando el maestro le mostró su expediente, respondió iracundo y casi abandona el lugar, pero el tino del profesor de volverlo a la calma lo detuvo y brevemente comentó que era injusto ser reportado por cosas que él consideraba fuera de lugar, como el hecho de no asistir a reuniones de corte político o ser reportado por sus compañeros de grupo por no estar de acuerdo con sus pensamientos.

Eso fue todo. Se despidió del maestro sin decir nada más y éste le pidió que visitara a la trabajadora social para que aclarara su situación. Además, lo invitó a estar consciente de ella, independientemente de si estaba o no de acuerdo, o de si la consideraba injusta.

3.3.- Un caso difícil

Ante esta recurrente postura de Daniel de poca colaboración en su caso, el maestro Santa Rosa decidió visitar nuevamente a la trabajadora social y ver si el joven ya se había entrevistado con ella, cosa que había sucedido. Le preguntó por la reacción ante el planteamiento de su caso y se le comentó que el alumno iba a poner atención a su situación, pero que no quería ser sujeto de tutoría porque no se consideraba “anormal” o con problemas, ya que la tutoría desde su punto de vista era para atender a estudiantes con necesidades educativas especiales.

El maestro supuso que esa era la respuesta de su poca participación o no aceptación a ser tutorado. Resolvió entonces dejar el asunto por la paz y notificarle al Dr. Alba su decisión. Camino al Departamento de Tutoría reflexionó sobre ello, pero antes de llegar cambió de parecer y regresó a Trabajo Social; las razones de no abandonar el caso fueron su compromiso ético y profesional, así como la confianza que se había depositado en él como tutor, y sobre todo, que había descubierto que efectivamente el Programa de Tutoría se convertía en una verdadera opción de apoyo y acompañamiento a los alumnos en situaciones de riesgo académico.

Una vez en el lugar, solicitó apoyo en cuanto a la información que se tuviera del alumno, para poder resolver este caso que se le estaba complicando demasiado. Estaba pagando el precio de su novatez en este Programa de Tutoría. La encargada del Departamento le brindó su ayuda en la revisión del expediente del alumno. En él encontraron que no tenía problemas en las asignaturas, al contrario, en todas iba muy bien, su promedio rebasaba el 9.3 de calificación. Pero la parte conductual era distinta. En ésta, observaron que presentaba reportes por diferentes motivos: inasistencia a eventos cívicos, actividades deportivas y políticas; aseos y guardias en el comedor, por no participar en los programas culturales.

Descubrieron efectivamente actos no tanto de indisciplina, sino de incumplimiento en tareas inherentes a la actividad escolar, a excepción de las políticas, pero no encontraron participación en riñas, faltas de respeto a compañeros o maestros, uso de vocabulario soez, faltas a la moral, portación de armas, uso de sustancias prohibidas (alcohólicas, drogas, etc.) o algún otro rasgo que indicara una conducta no adecuada, tal como se marca en el reglamento escolar.

Con esta información recabada, acordaron indagar más datos sobre Daniel, investigando cada uno por su cuenta; otras alternativas de solución por parte de la Trabajadora Social no se ofrecieron; mientras tanto, el maestro le puso una pausa a las visitas directas con el estudiante.

Otra parte de la investigación arrojó datos interesantes como el hecho de querer hacer prevalecer su punto de vista en las temáticas trabajadas en clase, lo que le ocasionó el rechazo de sus compañeros de grupo y el autoaislamiento, pocos amigos o ausencia total de ellos y la poca participación en otras actividades escolares.

Una línea más de investigación se hizo con los alumnos provenientes de la comunidad de donde Daniel era originario. Tan sólo en su grupo había otros tres. En total en la escuela eran once personas que podían aportar información de su trayectoria como alumno, y tal vez, datos de sus actitudes como persona. Lo encontrado en este rubro no fue muy distinto en lo que concierne a su comportamiento ante las personas y en el grupo escolar, es decir, pocos amigos por su actitud de tratar de imponer sus opiniones, el mismo aislamiento y el aparente rechazo de sus compañeros de clase.

**4.-La integración a un grupo**

Con los datos en mano, el profesor Santa Rosa se sintió con más seguridad y confianza para trabajar el caso de Daniel, resolvió intentar una nueva invitación para dialogar con él y ver qué sucedía. Sin embargo, las cosas caminaron de manera diferente a como las venía pensando; el motivo fue que derivado de la entrevista con la trabajadora social, el estudiante tomó una actitud distinta en cuanto a que le surgió la preocupación por su difícil situación conductual, pues al estar consciente de ella, se percató que sólo le quedaban 18 puntos de 100, y que una vez agotados irremediablemente tendría que abandonar la escuela.

Entonces, por su propia cuenta, tomó la determinación de acudir a Trabajo Social y solicitar apoyo. Ahí se le comunicó que estaban dispuestos a ayudarlo, pero que necesitaba también reintegrarse al grupo de tutoría al que desde hacía un tiempo pertenecía. Aunque la decisión para él no era fácil por su forma de ser, aceptó este nuevo reto.

4.1.-Un nuevo camino, una nueva actitud

El nuevo camino llevó a Daniel hasta la oficina del profesor Santa Rosa quien todavía no conocía la decisión del estudiante. Éste, se sorprendió ante la presencia del joven y la notificación de su nueva postura ante el problema que sostenía. Acordaron trabajar en conjunto con el propósito de superar ese embrollo que le empezaba a causar dolores de cabeza al alumno.

Aunque la decisión derivó de la toma de conciencia de la problemática, el tutor se sintió satisfecho, porque de cierta manera había influido en ella mediante las charlas que sostuvo con él tiempo atrás. Se veía en esa decisión parte de su labor como tutor y eso le dejó un buen sabor de boca.

4.2.- Los compañeros de grupo

En las distintas reuniones que se desarrollaron en equipo, las primeras estuvieron marcadas por la poca participación de Daniel en las charlas, pues se sintió abrumado por vivir una situación diferente de compañerismo. Surgieron problemas con su nuevo grupo, aunque ya se conocían por haber compartido en otras ocasiones ese tiempo y espacio con el profesor; sin embargo, él no olvidaba o no se podía separar de una forma de ser tan arraigada en su persona.

En este sentido, el maestro Santa Rosa desempeñó con acierto su papel como tutor, pues para favorecer y fortalecer la confianza de Daniel le pidió al grupo paciencia y comprensión ante la actitud de su compañero. El grupo le mostró respeto y apoyo. Las primeras reuniones con Daniel fueron más en lo individual que en conjunto. En ellas, el maestro le hizo sentir la aceptación de que fue objeto al conformarse ese nuevo grupo de trabajo, pues ninguno puso objeción por su presencia en el equipo. Le recordó también cómo en varias ocasiones lo invitaron a participar en las reuniones y entrevistas, así como las bromas que le gastaban cuando lo llegaron a invitar. Esta es la esencia del papel del tutor: escuchar a los alumnos, hacerlos sentir que son apoyados, que hay quien los comprende y hacerlos reflexionar sobre las cosas que están haciendo, para que ellos mismos encuentren las soluciones a los problemas que presentan.

Estas reflexiones dieron confianza a Daniel para tratar de responder mejor al trabajo con sus compañeros, ya que algunos de ellos por su forma de ser y actuar fueron ejemplo para él. El coincidir en otros espacios con ellos le permitió irse involucrando en el ambiente escolar, más allá de las sesiones de tutoría, poco a poco se fue gestando una nueva actitud en el joven que lo llevó a descubrir aspectos de su vida personal y estudiantil que no había experimentado. Llegando a manifestar a su tutor que sentía una mejor adaptación a las condiciones de la institución y su ambiente. Con ello aprendió a convivir primero con este grupo de nuevos compañeros, mismos que le facilitaron su integración con otros grupos de alumnos. Reconoció que había situaciones que permitían la aceptación entre todos. Tales como la tolerancia y el respeto a las opiniones de los demás, entre otras que tenía que seguir trabajando en su comportamiento.

Otro de los factores que favoreció el cambio paulatino de actitud y crecimiento personal, fue el gusto de Daniel por la música, pues algunos de sus compañeros de tutoría lo compartían y conociendo sus habilidades musicales lo invitaron a integrarse a la rondalla de la institución. Situación que le permitió permanecer más tiempo en la escuela y participar en las diferentes comisiones y actividades, evitando así la pérdida de más puntos en el reglamento. Su compromiso con la rondalla de la escuela fue creciendo tanto que tomó clases particulares en el tiempo que le quedó libre y llegó a ser uno de los elementos principales en ella.

4.3.- La tutoría grupal

Después de varios meses de trabajo tutorial donde predominó la atención individual, el maestro invitó a Daniel a tratar de involucrarse con todo el grupo. Desde este momento se da la verdadera tutoría grupal. Existió entonces una constante interacción determinada en gran medida por el papel del tutor, la modificación de los comportamientos individuales, los intereses comunes como el salvar su situación de riesgo y continuar su preparación profesional, así como el compromiso pactado de lograr sus metas personales, el compartir gustos como la música y ser parte de un grupo representativo de la institución, entre otras. Las relaciones interpersonales mejoraron sustancialmente, pues se dio la plena identificación de ideas y pensamientos afines de cada individuo del equipo.

Todo esto resultó ser el fruto de la labor del docente, pues aunque es cierto que la tutoría grupal no es la vía más idónea para trabajar esta técnica, en este caso se dio así por el arduo trabajo individual que se desarrolló atendiendo las particularidades de cada integrante del equipo, aunque hay que recordar que sólo se recurre a la tutoría grupal para socializar ideas, sugerencias y opiniones, pero nunca para determinar acciones que correspondan a cada quien según su necesidad, y sobre todo, por solidaridad con él o los compañeros.

4.4.-La orientación y la ayuda

En este sentido el tutor jugó un papel importante en el proyecto educativo, ya que apoyó a los alumnos en actitudes como las de crear en ellos la necesidad de capacitarse, de explorar aptitudes; de mejorar su aprendizaje y tomar conciencia, de manera responsable, de su futuro. La tarea del tutor, entonces, consistió en estimular las capacidades y procesos de pensamiento, de toma de decisiones y de resolución de problemas.

De esta manera el profesor definió acciones de apoyo a los estudiantes a su cargo, y los encaminó a conocer y experimentar distintas maneras de solucionar sus problemas dentro del contexto escolar; a buscar y practicar estrategias para desarrollar el hábito lector y la comprensión de lo que se lee; desarrollar hábitos de estudio; a enfrentar y superar sus dificultades de aprendizaje y procurar un buen rendimiento académico, así como buscar la adaptación a sus nuevos ambientes: de grupo, de escuela, otros contextos sociales; a identificar prioridades y atenderlas adecuadamente, por ejemplo sus asignaturas de mayor dificultad, y por último, el no vacilar en buscar apoyo extra de otras personas de la institución educativa. ¿Crees que las acciones del maestro fueron acertadas?, ¿consideras pudo haber hecho un seguimiento diferente en el caso de Daniel? ¿de qué manera pudo haber obtenido mejores resultados? ¿qué hubiese podido hacer para establecer mejores vías de comunicación con Daniel desde el principio? ¿cumplió asertiva y cabalmente con las funciones del tutor?

***Notas de enseñanza***

1. **Resumen del caso**

El estudio de caso que se presenta está enmarcado en el rubro de la tutoría; ésta se ha establecido como una opción pertinente para solucionar algunos de los problemas de la educación del nivel superior. La aceptación de la invitación que recibe el profesor Abel Santa Rosa a participar en un Programa Institucional de Tutoría abre las posibilidades de que un docente se involucre aún más en la formación integral de los estudiantes, en este caso, el grupo en riesgo que se le asignó.

Por otro lado, el caso del alumno Daniel cuya actitud ante las personas era de cierto descontento, poca tolerancia e imposición de sus ideas, fue un reto para un maestro novato en este Programa de Tutoría que finalmente se supera por las decisiones de asumir una postura de compromiso y responsabilidad ética y profesional por parte del maestro tutor, así como de esfuerzos y transformaciones personales por parte del alumno.

1. **Objetivo de enseñanza que persigue el caso[[2]](#footnote-2)**

El alumno participará en actividades que promuevan el trabajo colaborativo para lograr aprendizajes significativos considerando que la integración social promueve a su vez conocimientos, actitudes y valores que conllevan al crecimiento personal.

El alumno desarrollará el pensamiento crítico mediante el análisis de casos.

1. **Temas relacionados con el caso**

Los temas que se pueden abordar de manera paralela son los relacionados con la Formación Cívica y Ética, el fomento de los valores y actitudes, entre los que destacan el respeto, la tolerancia, la honestidad, la libertad, entre otros.

1. **Planeación de actividades, antes y durante la sesión en la que usará el caso.**

**ANTES (para el maestro)**

a).- Preparar el caso de análisis, su pertinencia, su complejidad, posibles adaptaciones para el tratamiento según el nivel de los alumnos (medio superior, superior, diplomados (asesoría y/o tutoría, en particular)), etc.

b).- Fotocopiar el documento tantas veces como equipos se van a conformar.

c).- Preparar las preguntas detonantes o generadoras

d).- Definir la estructura de los equipos de trabajo (4 integrantes, quienes los conformarán, por afinidad, con una dinámica, etc.)

e).- Distribuir el tiempo para las diferentes actividades.

**ANTES (para el estudiante)**

1. Lectura del documento “Las funciones del tutor” en http://www.anuies.mx/servicios/d\_estrategicos/libros/lib42/100.htm

**DURANTE**

|  |  |
| --- | --- |
| ACTIVIDAD | TIEMPO |
| a).- Preparar el medio a partir de contextualizar la situación o problema en el grupo | 5 a 10 min. |
| b).- Plantear la consigna y las restricciones: formar equipos de 4 integrantes, por afinidad, una vez en el equipo definir los roles de motivador, secretario, reportero y observador. | 5 a 10 min. |
| c).- Desarrollo: Hacer la lectura; favorecer el trabajo colaborativo: interdependencia positiva, interacción cara a cara, responsabilidad individual, habilidades sociales y procesamiento de grupo; discusión sistemática del caso mediante el cuadro guía para el análisis de casos de (*análisis de personajes, hechos, situaciones problemáticas y alternativas de solución/decisiones tomadas*); obtención de conclusiones de equipo.  Se puede auxiliar la reflexión del caso mediante preguntas detonadoras, tales como: ¿consideran que las decisiones tomadas por el profesor fueron las adecuadas?, ¿Por qué?, ¿las acciones del profesor en algún momento pudieron resultar contraproducentes?, ¿a que creen que se deba no fue así?, ¿pudo ser que el profesor corriera con suerte en este caso particular?, si te encontraras en una posición similar ¿hubieras hecho lo mismo?, etc.; preparación de la exposición en la plenaria. | 30 a 40 min. |
| d).-Plenaria: el maestro escribe en el pizarrón los elementos en torno a los cuales girará el análisis del caso (*personajes, hechos, situaciones problemáticas y alternativas de solución/decisiones tomadas*); planteamiento por el maestro de las preguntas detonadoras o generadoras de la discusión, a considerar las siguientes: ¿consideran que las decisiones tomadas por el profesor fueron las adecuadas?, ¿Por qué?, ¿las acciones del profesor en algún momento pudieron resultar contraproducentes?, ¿a que creen que se deba no fue así?, ¿pudo ser que el profesor corriera con suerte en este caso particular?, ¿consideran que el profesor se apoyo siempre de las personas indicadas?, ¿se asesoró el profesor en algún momento con el coordinador del programa?, ¿qué otras alternativas consideran que pudo haber tomado el profesor?, si te encontraras en una posición similar ¿hubieras hecho lo mismo?, ¿la experiencia del profesor te sirve para tu labor profesional?, ¿crees que puedas aprender algo gracias al comportamiento de Daniel?, etc.  Presentación de los trabajos de los diferentes equipos en el grupo y discusión de los resultados obtenidos por cada equipo, obtención de conclusiones grupales. | 30 a 40 min |

1. **Análisis del caso donde se espera que el autor proporcione una o varias soluciones al mismo.**

Soluciones posibles:

a).- Integrarlo al grupo a partir del trabajo colaborativo

b).- Trabajo de tutoría individual

c).- Canalizar el caso al Departamento de Psicopedagogía y Trabajo Social

d).- Aprender sobre el programa de Tutorías y como desarrollarlo.

e).- Abandonar el caso

1. **Epílogo del caso en el que se diga qué fue lo que pasó**

En la situación real se trabajó a partir de la tutoría individual donde el mayor producto fue el hecho de que el tutor (profesor Santa Rosa) logró con mucho esfuerzo, establecer un lazo de comunicación y amistad con el alumno.

El mismo tutor proyectó también la tutoría en grupo, donde se privilegió el trabajo colaborativo y el favorecimiento de valores y actitudes; asimismo se fomentó al desarrollo de habilidades en potencia del alumno (en este caso, el gusto por la música).

*Referencias*

(2005). La tutoria. una alternativa para contribuir a abatir los problemas de descercion y rezago en la educacion superior*[en linea]*. En ANUIES, *PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE TUTORIA. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior* (2a. edición corregida, pág. 163). MEXICO: ANUIES. Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2010, de http://www.anuies.mx/servicios/d\_estrategicos/libros/lib42/17.htm

(2005). Las funciones del tutor*[en linea]*. En ANUIES, *PROGRAMAS INSTITUCIONALES DE TUTORIA. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior* (2a. edición corregida, pág. 163). MEXICO: ANUIES. Recuperado el 22 de OCTUBRE de 2010, de http://www.anuies.mx/servicios/d\_estrategicos/libros/lib42/100.htm

*Este caso fue escrito por Xóchitl Ixchel Rodríguez Velázquez para el curso de Demandas Educativas en la Sociedad del Conocimiento, bajo la supervisión de la Dra. María Soledad Ramírez Montoya, profesora titular de la Escuela de Graduados en Educación del Tecnológico de Monterrey. El caso está basado en la información proporcionada por la institución donde se investigó el caso. Todos los nombres de personas y de instituciones, así como algunos datos adicionales, han sido alterados para mantener la confidencialidad de la instancia.*

***Versión: 8-noviembre-2010***

***------------------------***

***AVISO LEGAL***

*El trabajo intelectual contenido en esta obra, se encuentra protegido por una licencia de Creative Commons México del tipo “Atribución-No Comercial-Licenciamiento Recíproco”, para conocer a detalle los usos permitidos consulte el sitio web en http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/mx/.*

*Se permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra sin costo económico, así como hacer obras derivadas bajo la condición de reconocer la autoría intelectual del trabajo en los términos especificados por el propio autor. No se puede utilizar esta obra para fines comerciales, y si se altera, transforma o crea una obra diferente a partir de la original, se deberá distribuir la obra resultante bajo una licencia equivalente a ésta. Cualquier uso diferente al señalado anteriormente, se debe solicitar autorización por escrito al autor.*

*[88x31](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/deed.es_MX)*

1. La institución cuenta con un código disciplinario en el cual al inicio de la carrera cuentan con 100 puntos, los cuales deben conservar por toda su trayectoria, por cada norma quebrantada y dependiendo de la falta cometida se van perdiendo estos puntos, el perder estos puntos ocasiona la baja definitiva del estudiante. [↑](#footnote-ref-1)
2. Cabe aclarar que en el desarrollo del caso pueden verse desarrolladas otras competencias de la sociedad del conocimiento, lo que puede servir también para reflexionar en las actividades de análisis. [↑](#footnote-ref-2)