



Universidad  
de Granada

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**



**INSTITUTO DE  
LA PAZ Y LOS  
CONFLICTOS**

**INSTITUTO DE LA PAZ Y LOS  
CONFLICTOS**

*PROGRAMA DE DOCTORADO EN 'PAZ, CONFLICTOS Y  
DEMOCRACIA'*

*TESIS DOCTORAL*

**La tutoría Académica en la Facultad  
de Ciencias Políticas y Sociales de la  
UAEM desde la perspectiva de la  
Educación para la paz**

Presentada por:  
**Martha Esthela Gómez Collado**

Directores de la investigación:  
**Dr. Francisco Jiménez Bautista**  
**Dr. Rafael Sanz Oro**

Granada, Febrero de 2011

Editor: Editorial de la Universidad de Granada  
Autor: Martha Esthela Gómez Collado  
D.L.: GR 1988-2011  
ISBN: 978-84-694-1316-6

## **Dedicatorias**

A mi esposo Marcelo Darío Vildoza Velázquez  
y a mis hijos Germán Ernesto  
y Martha Marcela Vildoza Gómez  
por el amor que me ofrecen diariamente.

A mis padres: Ernesto Gómez Monroy +  
y María Elena Collado Rosales por su amor,  
apoyo y guía a lo largo de mi vida.

A mis hermanos: Roberto, Blanca Elena,  
Silvia María y Rosa María  
por su ejemplo y comprensión.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi reconocimiento y más profundo agradecimiento al Dr. Francisco Jiménez Bautista y al Dr. Rafael Sanz Oro por la dirección, asesoría, y conducción del trabajo de investigación. En la cual realizaron una revisión exhaustiva de la información presentada, corrigieron los diferentes apartados y plasmaron sugerencias en el documento que hicieron que enriqueciera la calidad con sus aportaciones siempre atinadas.

También reconozco el apoyo incondicional de los profesores – tutores que me ayudaron a impartir el curso de intervención tutorial efectuado en el mes de agosto del año en curso y ellos son Natalia Ix-Chel Vázquez González, Maricarmen Sandoval Rubio, Delia Gutiérrez Linares, Alicia Tinoco García, Martha Patricia Domínguez Bustos, Eduardo Rodríguez Manzanares, Lenin Rafael Martell Gámez, Juan Carlos Ayala Perdomo, Juan Martín Olivares Orozco, Sergio Vega Bolaños y Epigmenio López Martínez. Todos colaboraron en un trabajo en equipo con la única intención de ayuda a la mejora en el funcionamiento del Programa de Tutoría Académica que funciona en la Facultad y que le apostaron junto conmigo a desarrollar la tutoría con profesionalismo, empeño y con gran capacidad de servicio.

A los tutores(as) que me permitieron entrevistarlos para conocer la percepción y su experiencia en el Programa de Tutoría Académica, mi reconocimiento a Luis Alfonso Guadarrama Rico, Jannet Valero Vilchis, Maricarmen Sandoval Rubio, Alicia Tinoco García, Claudia Ortega Ponce, Lenin Rafael Martell Gámez, Juan Miguel Morales y Gómez, Eduardo Rodríguez Manzanares, Juan Carlos Ayala Perdomo, Leobardo Ruiz Alanís, Natalia Ix – Chel Vázquez González, Norma González González, Epigmenio López Martínez, Irene Caballero Becerril, Delia Gutiérrez Linares, Ma. Cristina Reyes Montes y Edith Cortés Romero.

Agradezco el apoyo y orientación estadística de Argelia Díaz González Borja, del apoyo en la aplicación de la última encuesta y el aspecto logístico durante la realización del curso a Miriam García Antonio y a la revisión ortográfica y de redacción de mi hermana Blanca Elena Gómez Collado.

Cordialmente: Martha E. Gómez Collado.

## **SIGLAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN**

**ANUIES.**-Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior  
**CRESALC.**- Centro Regional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe  
**FCP y S.**- Facultad de Ciencias Políticas y Sociales  
**IES.**- Instituciones de Educación Superior  
**IMSS.**- Instituto Mexicano del Seguro Social  
**IPRA.**- International Peace Research Association  
**ITESM.**- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores Monterrey  
**LOGSE.**- Ley Orgánica General de Educación  
**ONG.**- Organizaciones No Gubernamentales  
**ONU.**- Organización de las Naciones Unidas  
**PAT.**- Plan de Acción Tutorial  
**PGD.**- Plan General de Desarrollo  
**PND.**- Plan Nacional de Desarrollo  
**PRDI.**- Plan Rector de Desarrollo Institucional  
**PRIO.**- International Peace Research Institute Oslo  
**PROED.**- Programa de Estímulos al Desempeño Docente  
**PROINSTA o ProInsTA.**- Programa Institucional de Tutoría Académica  
**PROMEP.**- Programa de Mejoramiento al Profesorado  
**SIPRI.** - Stockholm International Peace Research Institute  
**SITA.**- Sistema Inteligente para la Tutoría Académica  
**SITUAEMEX.**- Sistema Inteligente para la Tutoría Académica de la Universidad Autónoma del Estado de México  
**SNI.**- Sistema Nacional de Investigadores  
**SPSS.** - Statistical Package for the Social Sciences  
**SUA.**- Sistema de Universidad Abierta  
**TIC's.**- Tecnologías de la Información y Comunicación  
**UAEM.**- Universidad autónoma del Estado de México  
**UNAM.**- Universidad Nacional Autónoma de México  
**UNED.**- Universidad Nacional de Educación a Distancia  
**UNESCO.**- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

## ÍNDICE

	Página
Agradecimientos	1
Siglas utilizadas en la Investigación	2
Introducción	7
BLOQUE I. Marco Teórico	15
Capítulo I. HACIA UNA TEORÍA DE CONFLICTOS	15
1.1. ¿Qué son los conflictos?	16
1.2. Los conflictos educativos	24
1.3. Los conflictos interpersonales	28
1.4. Las vías de resolución de conflictos	30
1.5. Prevención de conflictos	36
1.6. La negociación y mediación de conflictos	39
1.7. Transformación de conflictos	44
1.8. ¿Qué es la violencia?	47
1.8.1. La violencia directa y estructural	50
1.8.2. La violencia cultural	51
1.8.3. La violencia simbólica	54
CAPÍTULO II. EDUCACIÓN PARA LA PAZ EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO	57

<b>2.1. Sobre la Investigación y los Estudios para la paz</b>	<b>58</b>
2.1.1. Etapas de la Investigación para la paz	61
2.1.2. ¿A qué nos referimos cuando hablamos de paz?	65
2.1.3. La Paz Neutra	69
2.1.4. La Paz Imperfecta	71
2.1.5. La Paz y la Noviolencia	73
<b>2.2. Una visión humanista de la educación</b>	<b>75</b>
2.2.1. Dos corrientes pedagógicas humanistas	81
2.2.2. Una transformación docente en la educación	83
<b>2.3. ¿Qué es la Educación para la paz?</b>	<b>88</b>
2.3.1. Reseña Histórica de la Educación para la paz	89
2.3.2. Conceptualización de la Educación para la paz	94
2.3.3. Educación y Convivencia	100
2.3.4. Educación para la paz como eje transversal	103
<b>2.4. Sobre la Educación en valores</b>	<b>105</b>
2.4.1. Los valores en la Educación para la paz	108
2.4.2. La clarificación de valores	115
2.4.3. El razonamiento moral y educar para la libertad	118
<b>BLOQUE II. Metodología y Contexto de estudio</b>	<b>120</b>
<b>CAPÍTULO III. ESTUDIO METODOLÓGICO</b>	<b>121</b>
3.1. Objeto de Estudio	122
3.2. Problema a Investigar	128
3.3. Preguntas, Hipótesis y Objetivos	132
3.4. Metodología de la investigación, técnicas y fuentes	134
3.4.1. Técnicas de investigación	137
3.4.2. La Técnica de la entrevista estructurada	138
3.4.3. La Técnica de cuestionario	144
3.4.4. Muestra Aleatoria Simple y Muestra Probabilística Estratificada	147
3.4.5. Escalas de Medición tipo Likert	150
3.4.6. Fuentes	151

<b>CAPÍTULO IV. EL CONTEXTO DEL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO</b>	<b>153</b>
<b>4.1. La Educación Superior Universitaria</b>	<b>156</b>
<b>4.2. Breves Antecedentes de Programas Tutoriales</b>	<b>165</b>
<b>4.3. ¿Qué es la Tutoría?</b>	<b>172</b>
<b>4.3.1. La acción tutorial</b>	<b>180</b>
<b>4.3.2. La diferencia entre tutoría, mentoría, coaching, Orientación y asesoramiento</b>	<b>188</b>
<b>4.4. El Programa Institucional de Tutoría Académica</b>	<b>195</b>
<b>4.5. Antecedentes y evolución del Programa de Tutoría Académica en la Facultad de 2001 a 2010</b>	<b>199</b>
<b>4.6. Algunas conclusiones</b>	<b>207</b>
<b>BLOQUE III. Resultados de la Investigación</b>	<b>209</b>
<b>CAPÍTULO V. LA PERCEPCIÓN DE LOS TUTORES Y TUTORADOS SOBRE EL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES</b>	<b>210</b>
<b>5.1. Los tutores frente a la realidad del Programa de Tutoría</b>	<b>211</b>
<b>5.2. La percepción de los tutorados sobre el Programa de Tutoría Académica</b>	<b>241</b>
<b>5.2.1. De los datos generales de los tutorados</b>	<b>242</b>
<b>5.2.2. Del Programa de Tutoría Académica en la Facultad</b>	<b>245</b>
<b>5.3. Algunas conclusiones</b>	<b>261</b>
<b>CAPÍTULO VI. PROPUESTA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE PAZ AL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN: PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y</b>	

<b>SOCIALES</b>	<b>265</b>
<b>6.1. Propuesta de Programa de Intervención: Plan de Acción Tutorial en la Facultad</b>	<b>266</b>
<b>6.1.1. Diseño del Plan de Acción Tutorial</b>	<b>269</b>
<b>6.1.2. Aplicación del Plan de Acción Tutorial</b>	<b>279</b>
<b>6.1.3. Evaluación del Plan de Acción Tutorial</b>	<b>284</b>
<b>6.2. Análisis, evaluación y resultados del Programa de Intervención (P.A.T.) aplicado en la Facultad</b>	<b>287</b>
<b>6.3. Algunas conclusiones</b>	<b>318</b>
<b>CAPÍTULO VII. A MANERA DE CONCLUSIONES</b>	<b>321</b>
<b>7.1. Conclusiones</b>	<b>322</b>
<b>7.2. Limitaciones de la Investigación</b>	<b>331</b>
<b>7.3. Contribuciones de la Investigación</b>	<b>333</b>
<b>7.4. Sugerencias y futuros desarrollos</b>	<b>334</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>336</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>343</b>
<b>Anexo I. Cuestionario 1: Análisis del Programa de Tutoría Académica de la Facultad. (Junio de 2005)</b>	<b>344</b>
<b>Anexo II. Cuestionario 2: Análisis del Programa de Tutoría Académica de la Facultad. (Noviembre de 2006)</b>	<b>348</b>
<b>Anexo III. Cuestionario 3: Análisis del Programa de Tutoría Académica de la Facultad. (Mayo de 2009)</b>	<b>352</b>
<b>Anexo IV. Entrevista estructurada a tutores</b>	<b>355</b>
<b>Anexo V. Entrevista al Dr. Johan Galtung (Septiembre de 2005)</b>	<b>358</b>
<b>Anexo VI. Entrevista al Dr. Johan Galtung (Marzo de 2009)</b>	<b>363</b>

## INTRODUCCIÓN

Los Estudios para la Paz y el Desarrollo plantean temas de una gran relevancia para la situación actual que se vive en el mundo. Por ello, el interés de este trabajo de investigación por estos temas se extiende hacia el Programa de Tutoría Académica que se lleva a cabo en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) con la intención de que este estudio, análisis, diagnóstico y propuesta desvele elementos de Educación para la paz y Educación en valores a efecto de teorizar y concretar de forma práctica los hallazgos para llegar a plantear alternativas que pudieran mejorar el Programa de Acción Tutorial de dicha Facultad.

El proceso de investigación se desarrolló mediante una revisión bibliográfica muy amplia, consultando a los autores que teorizaron sobre la paz, los conflictos, la violencia, la Educación para la paz y la Educación en valores, así como el surgimiento, funcionamiento y evolución de los Programas Tutoriales a nivel internacional, nacional y local que nos permitió analizar el estado de la cuestión, formular el planteamiento del problema objeto de nuestra investigación, las preguntas, la hipótesis, los objetivos que queríamos dar respuesta, la población objeto de estudio de nuestra investigación, así como las características de los estudiantes de nuevo ingreso en la Facultad en este ciclo escolar donde se obtuvo la muestra aleatoria y la estratificada.

También, se delimitó el contexto en el que íbamos a realizar nuestra investigación, se procedió a definir el diseño de investigación, el plan de trabajo, la estructura del curso de intervención y las estrategias a seguir para obtener la información que requeríamos para el análisis y llevar a cabo nuestra investigación científica. Cabe señalar que nuestra investigación es la primera que se efectúa en la UAEM, en la Facultad y por lo tanto, es pionera en su tipo y los resultados que se obtengan serán la base de futuras investigaciones.

El Programa nace con el propósito de que los alumnos de la Facultad cuenten con el acompañamiento de un tutor que atienda a un grupo reducido de estudiantes llamados tutorados para que durante la licenciatura que cursan sean apoyados a través de la asesoría y orientación académica desde el inicio hasta la conclusión de su licenciatura.

En este sentido, tomo como base los aspectos de paz positiva y de la resolución creativa del conflicto que sustenta Xesús R. Jares (1999, 2004a, 2004b, 2005, 2006) en sus libros sobre Educación para la paz a fin de analizar el Programa Tutorial y detectar esas situaciones para apoyar la gestión, resolución y transformación pacífica de los conflictos, esto de una manera creativa, reflexiva y propositiva que transforme estas situaciones problemáticas en beneficio del tutorado y pueda lograr la eficiencia terminal de los estudiantes de la Facultad.

Por lo tanto el *objetivo general* es estudiar y analizar los aspectos de Teoría de Conflictos, Educación para la paz, Educación en valores en el Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales con la finalidad de gestionar, resolver y transformar los conflictos presentados.

El planteamiento del *problema de investigación* surge desde la puesta en operación del Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública en el año 2001 ya que se desarrolla de manera voluntaria para el estudiante. Esto representa poco interés por parte del alumno por un lado y la inexperiencia de los profesores al momento de aplicar el Programa por el otro. Ante la capacitación incipiente y el perfil para ser tutor, que pocos docentes cubrimos, y la necesidad de elevar la eficiencia terminal, abatir la deserción escolar particularmente en el primer año de estudios se lleva a cabo el ProInsTA.

La aplicación del programa que hasta el año de 2004 se vuelve obligatorio para los alumnos, el contar con un tutor para que le oriente y asesore en la selección de sus unidades de aprendizaje de cada semestre, en razón de que este año se cambia el Plan de Estudios en la Facultad; haciéndolo flexible y con modificaciones sustanciales en su operación y funcionamiento. Ante la dificultad de llevar el seguimiento de los alumnos de forma manual, se instrumenta en el año 2005 y aplicándose plenamente en el año 2007 el Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA) que hasta el momento no cuenta con el 100% de aceptación

tanto de tutores como de tutorados. En agosto de 2008 el nombre de la Facultad cambia a Ciencias Políticas y Sociales.

Derivado de las tres mediciones a través de cuestionarios y del análisis al programa por medio de entrevistas estructuradas a tutores(as), se llega a la conclusión de que es imprescindible diseñar un Plan de Acción Tutorial antes de que los alumnos inicien sus estudios de licenciatura con la finalidad de que conozcan la reglamentación y normatividad universitaria; sus derechos y obligaciones como estudiantes; que realicen ejercicios sobre la mejor trayectoria y periodos a estudiar en su licenciatura; que conozcan la diferencia entre elaborar un ensayo, una reseña, un resumen y un control de lectura, que son trabajos que se solicitan constantemente en el desarrollo de sus estudios; que sepan efectuar lecturas y cuenten con los elementos necesarios de redacción para elaborar sus trabajos académicos; que posean hábitos y técnicas de estudio; que conozcan más información sobre su actividad profesional; que comprendan y utilicen el SITA para tener contacto con sus tutores y estén informados sobre eventos académicos, culturales, artísticos y deportivos que se lleven a cabo en la Facultad, que se percaten de los diferentes tipos de becas que ofrece la universidad, que se orienten sobre su servicio social y sus prácticas profesionales, y además clarifiquen y pongan en práctica sus valores éticos y morales para que ejerzan con mayor dignidad su profesión.

Esta investigación tiene gran trascendencia en virtud de que en el Plan Rector de Desarrollo Institucional 2009–2013 resaltan los valores éticos y morales y el alto sentido de responsabilidad social que el Rector pretende impulsar durante su administración, al igual que en el Plan General de Desarrollo 2009–2021; se requiere contar con profesionistas (profesores, alumnos y personal administrativo) con gran sentido de compromiso y responsabilidad en la acción tutorial que justamente es la esencia de una educación crítica, reflexiva y participativa que la sociedad requiere. Esta es la visión y misión, en términos generales, que la UAEM plantea en su perspectiva a desarrollar en la población estudiantil.

- Se inicia la investigación con *el primer capítulo* referente a los conflictos es un apartado interesante ya que aborda el tema ampliamente para saber con precisión el surgimiento de los mismos, enfatizando los de tipo educativo pues la presente investigación trata sobre éstos, los conflictos interpersonales, así como las vías de resolución de conflictos en donde se da preferencia a la gestión, resolución y transformación pacífica dejando a un

lado el camino violento como respuesta, porque pretendo transformar el conflicto de manera creativa. También se habla de la manera de cómo prevenir los conflictos, la parte de la negociación y la mediación de los conflictos que es una figura importante para la gestión y la resolución de conflictos.

Una parte importante es la transformación de conflictos. Una situación de conflicto se da en el momento en que dos o más partes persiguen objetivos diferentes y que sus metas se consideran mutuamente incompatibles. Estas condiciones forman parte de la vida de todo ser humano y lo valioso es saber identificarlas para gestionarlas, resolverlas y transformarlas para generar satisfacción de necesidades a fin de lograr una paz positiva. Entre los métodos de resolución no violenta de conflictos (como los maneja Xesús R. Jares) se encuentran: la negociación, la mediación, el arbitraje y la votación. Se enfatiza sobre la vía de resolución pacífica de los conflictos como medio para evitar la violencia directa o el uso de la fuerza.

La segunda y última parte de éste capítulo corresponde a la violencia como realidad social, en donde se analizan concepciones de teóricos como Galtung (1985 y 1990), Jares (1999, 2004a y 2004b), Jiménez Bautista (2009) y Mario López (2004), entre otros. Se habla sobre la violencia en sus diferentes ámbitos y dimensiones tales como la violencia directa que es de tres tipos a saber; física, psicológica y directa y por otro lado, la violencia estructural que es la que impide la realización de las necesidades básicas humanas y que es ejercida por instituciones o estructuras que no proveen a la población de la satisfacción de necesidades básicas. Este estudio analiza también, la violencia cultural y la violencia simbólica pues la violencia tiene diferentes dimensiones como se ha mencionado, en ocasiones es silenciosa y pasa casi siempre inadvertida pero en otras la sociedad está acostumbrada a ella.

- En el *segundo capítulo* se habla sobre la Educación para la paz en el contexto universitario, abordando temas referentes a la investigación para la paz, el surgimiento de los Estudios para paz en la que se desarrollan las etapas por las que ha transitado, desde su nacimiento con el noruego Johan Galtung en 1959, hasta la evolución y nuevas acepciones que ha tenido el concepto de paz en la actualidad. Por ello, se alude también a la paz neutra, la paz imperfecta y la no violencia. Básicamente para definir y profundizar en estos conceptos, como elementos fundamentales para construir una Cultura de paz y que sirven para reflexionar sobre si el Programa de Tutoría Académica en la Facultad cuenta con estos principios básicos, y si no cuenta con ellos, buscar las acciones necesarias para que estos

factores estén presentes y se desarrollen satisfactoriamente. Esto tiene que influir y permear en una Cultura de paz basada en el lenguaje, la comunicación y en una relación dialógica para lograr cristalizar beneficios a favor de los estudiantes que cursan su licenciatura en la Facultad. Para pasar a una visión humanística de la educación, en lo referente a la transformación que los docentes deberíamos tener para brindar una educación personalizada, auténtica y sobre todo humana basada en valores éticos y morales.

Se hace una reseña histórica de la Educación para la paz desde sus inicios hasta la fecha actual, permitiendo conocer los elementos que Xesús R. Jares (1999 y 2004a) plantea en este modelo pedagógico a implementar en las escuelas y en este caso aplicadas a la Facultad en la cual estoy investigando actualmente. Se examinan los planteamientos que hacen ser a la Educación para la paz como un eje transversal en la educación y se toman los supuestos teóricos de la Educación en valores y la clarificación de valores que los estudiantes deben tener para desempeñarse mejor en sus estudios profesionales. Se hace hincapié en temas tales como la convivencia, el razonamiento moral y educar la libertad como elementos definidores de una Educación y Cultura de paz.

- En el *tercer capítulo* se describe minuciosamente la metodología empleada en el trabajo de investigación, es decir, el objeto de estudio, el planteamiento del problema, las preguntas, la hipótesis y los objetivos, la metodología y las técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas, como son: el soporte técnico de la entrevista estructurada dirigida a los tutores; el soporte técnico del cuestionario destinado a los tutorados en la que se realizaron tres mediciones diferentes, a saber; una en junio de 2005, otra en noviembre de 2006 y la última en mayo de 2009 en la Facultad. Para realizar el curso de intervención, se calculó la muestra aleatoria y para conocer el número de jóvenes de nuevo ingreso que participarían en él de cada licenciatura, se obtuvo la muestra estratificada. Se pretende también evaluar el Plan de Acción Tutorial por medio de escalas de medición tipo likert. Para esto, se incluye también la población encuestada, así como la justificación de los instrumentos de investigación.

- En el *capítulo cuarto* se asienta de manera general información relativa a los programas tutoriales que se han desarrollado en Europa, Australia y Estados Unidos. Ejemplos éstos que nos indican que la educación es un proceso dinámico que va dirigiéndose hacia la autonomía y responsabilidad del estudiante, tendiendo a la educación personalizada y

orientándolo para que diseñe su plan de estudios y realice la mejor toma de decisiones al elegir sus unidades de aprendizaje. Se hace mención sobre la conceptualización de la tutoría y sus similitudes y deferencias entre la mentoría, el asesoramiento, la orientación y el *coaching* entre lo más sobresaliente.

En este primer apartado también se retoman algunos casos de la manera en que se llevan a cabo estos Programas Tutoriales en diferentes universidades mexicanas tanto públicas como privadas, así como de aspectos particulares que rigen sus programas. Para el caso de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, se diseñó este programa con base en las necesidades y problemáticas particulares detectadas una vez que se elaboró un primer ejercicio. Esto dio como resultado que el programa se aprobara por los H.H. Consejos Académico y de Gobierno, máximos órganos de autoridad en la Facultad, pretendiendo mejorar el rendimiento académico de los alumnos y optimizando su calidad en el aprendizaje. Este primer programa fue aprobado en mayo de 2005, mientras que la actualización del mismo se efectuó en mayo de 2008, incluyendo al *Sistema Inteligente de Tutoría Académica* que empieza a aplicarse en la Facultad a partir de septiembre de 2007 con información de 2005 y que por cuestiones tecnológicas sufrió diversas modificaciones hasta que después de varios intentos logró cristalizar su funcionamiento en esa fecha.

- En el *capítulo quinto* se presenta la percepción de los tutores y tutorados sobre el propio Programa Tutorial, es decir, la interpretación de los resultados obtenidos de las entrevistas a tutores(as) aplicadas en julio y agosto de 2010 con la finalidad de conocer su manera de operar el Programa y su opinión al respecto e información correspondiente a la aplicación de los cuestionarios a los alumnos de las tres licenciaturas de la Facultad, correspondientes a tres mediciones diferentes, a saber: en junio de 2005, en noviembre de 2006 y en mayo de 2009 proporcionando como resultado elementos fundamentales para el análisis de ésta investigación.

- En el *sexto capítulo* se plasmó una propuesta sobre Educación y Cultura de paz en el Programa de Tutoría Académica de la Facultad, incluyendo el mejoramiento al SITA; una Cultura de paz sustentada en valores éticos y morales; una transformación docente y tutorial basada en el diálogo, la negociación y la gestión, la resolución y transformación de conflictos; Se diseño, aplicó y evaluó un Programa de Intervención: Plan de Acción Tutorial que se llevó a cabo al iniciar la licenciatura de los estudiantes incluyendo aspectos lúdicos con base en

elementos de Educación para la paz, Educación en valores, clarificando y resaltando los valores éticos y morales de los alumnos. Se desarrolló el curso de intervención y tuvo como temas centrales darles a conocer la legislación universitaria; cómo leer y redactar en ciencias sociales; hábitos y técnicas de estudio, administración del tiempo; cómo realizar ensayos, resúmenes, reseñas y controles de lectura que son trabajos que los profesores solicitan constantemente en la realización de sus cursos; elaboración de su mapa curricular para que planeen el número de periodos en que desean estudiar su licenciatura.

Se tuvo una visita guiada al Centro de Información y Documentación de la Facultad para que los alumnos se familiarizaran con las instalaciones, informándoles acerca de los requisitos para préstamo de libros, indicándoles la manera de búsqueda de libros y la existencia de dos revistas que publica la Facultad, que son: *Convergencia* y *Espacios Públicos*. Se realizaron también sesiones para darles a conocer de manera pormenorizada el Programa de Tutoría Académica, así como los derechos y obligaciones de los tutores y los tutorados; y el código de ética con el cual debemos conducirnos. Muchas de las sesiones estuvieron provistas de aspectos lúdicos que apoyaron didácticamente la realización de dinámicas y el proceso enseñanza–aprendizaje. Estas fueron a grandes rasgos el contenido y temática del curso, en donde cada sesión tuvo su evaluación a través de diferentes instrumentos de medición.

- En el *séptimo capítulo* se recopilaron las conclusiones finales del trabajo de investigación con la intención de contar con los elementos sustanciales que nos permitan proponer y desarrollar cambios que optimicen y beneficien la acción tutorial en la Facultad y que esta investigación y sus resultados sirvan como un modelo para que otras Escuelas y Facultades de la UAEM lo utilicen, propongan mejoras y se propicie un cambio de actitud de los profesores y de los estudiantes sobre el Programa Institucional de Tutoría Académica. Asimismo, se presentan las limitaciones de la investigación, la contribución, las sugerencias y futuros desarrollos de la tesis.

Por último, es importante señalar que en la parte de anexos se incluyen dos entrevistas concedidas por el Dr. Johan Galtung (2005 y 2009), considerado como el Padre y fundador de los Estudios para la paz a nivel mundial, quién amablemente accedió a conversar conmigo la primera relativa a temas de los Estudios para la paz, conflictos y violencia en el mes de septiembre del 2005 y la segunda sobre temas de Educación para la paz, Educación en valores

y gestión, resolución y transformación de conflictos en el marco del Segundo Congreso Internacional sobre Paz, Democracia y Desarrollo efectuado en marzo de 2009 en la Ciudad de Toluca, México. Asimismo se incorporan los instrumentos de medición utilizados, como son la entrevista estructurada a tutores, los cuestionarios aplicados en junio de 2005, noviembre de 2006 y mayo de 2009; el cuestionario tipo likert para evaluar el Plan de Acción Tutorial que se efectuó en agosto de 2010. Finalmente, en los anexos se incluyen dos DVD's con las evidencias del curso de intervención tutorial desarrollado en junio y agosto de año en curso.

# **BLOQUE I: Marco Teórico**

## Capítulo I

# **HACIA UNA TEORÍA DE CONFLICTOS**

## Capítulo I

# HACIA UNA TEORÍA DE CONFLICTOS

En este capítulo encontraremos el significado de los conflictos, los diferentes tipos de conflictos que existen centrándonos en los de carácter educativo e interpersonales. Además, se tiene considerado tocar los temas relativos a la gestión y resolución de conflictos, así como hablaremos de la prevención de ellos. Abordaremos también las diversas maneras de negociación y mediación de conflictos para llegar a lo que Johan Galtung llama la transformación de conflictos, que no es otra cosa más que dar un “salto” al conflicto, es decir, trascenderlo, que muchas veces nos deja un aprendizaje significativo que es necesario aplicarlo en nuestra vida cotidiana.

Por otra parte, se menciona el significado de violencia, así como sus diferentes tipos o manifestación en la que se hace presente en el transcurso de la vida y ésta puede ser directa (verbal, física y/o psicológica); la violencia estructural, que generalmente la vemos representada cuando el Estado no proporciona la satisfacción de necesidades básicas humanas; la violencia cultural y la simbólica las abordaremos en estos apartados.

### 1.1. ¿Qué son los Conflictos?

El conflicto forma parte de la vida de todos los seres humanos y afecta a todos los ámbitos de nuestra existencia. Convivir significa vivir unos con otros con base en unas determinadas reglas, conductas y relaciones sociales y a unos códigos basados en el valor, es necesario aprender a convivir de manera respetuosa y solidaria y esto es responsabilidad de toda la sociedad. Actualmente, los conflictos se desarrollan en diversos niveles y diferentes intensidades.

Para ampliar más este análisis tenemos la aportación de Johan Galtung (2004) al escribir el libro *Trascender y transformar* en el cual describe una serie de conflictos desde los

*micro* conflictos que se dan entre personas, pasando por los *meso* conflictos que se encuentran en los grupos, comunidades, luego con los *macro* conflictos que se desarrollan entre naciones, hasta llegar a los *mega* conflictos que se desarrollan entre civilizaciones. Para Galtung (2004), la raíz del conflicto es la contradicción. El punto central de un conflicto es que existen objetivos que no pueden ser satisfechos, están frustrados. El conflicto se presenta cuando hay situaciones de disputa en la que existen distintos intereses, necesidades, sentimientos, conductas, percepciones, valores, afectos entre personas o entre grupos de personas que tienen metas totalmente incompatibles.

Los conflictos suelen concebirse generalmente de manera negativa, desagradable, en situación de desgracia, mala suerte, de difícil solución, peligrosa ya que la sociedad y la costumbre nos lo han presentado de esta forma y en parte se debe a la percepción del conflicto por medio de sus consecuencias destructivas, violentas o de guerra. Jares agrupa en dos categorías las formas negativas de interpretar el conflicto:

- 1.- Situándola de manera negativa, mala, como algo a evitar.
- 2.- La asocia a la violencia, confundir un estado en conflicto es posible una respuesta violenta (Jares, 2004a: 32).

Mientras que Paco Cascón (cfr.: López, 2004: 151) argumenta que el conflicto debe ser tratado desde un punto de vista positivo porque considera la diversidad y la diferencia como un valor; que sólo a través de entrar en conflicto con las estructuras injustas, la sociedad puede avanzar hacia modelos mejores; lo considera como palanca de la transformación social; como oportunidad para aprender y estos argumentos deber ser planteados en la Educación para la paz.

Sin embargo, podría verse desde el punto de vista de la necesidad de corregir alguna situación y sobretodo evitarla. Algunas veces se relaciona el conflicto con la violencia, pero la violencia es solamente una de las vías de resolución de los conflictos, es destruir al otro. En este sentido, Jares afirma que el conflicto es un proceso natural consustancial a la vida que, si se enfoca positivamente puede ser un factor de desarrollo personal, social y educativo y lo define como “*un proceso de incompatibilidad entre personas, grupos o estructuras sociales, mediante el cual se afirman o perciben intereses, valores y/o aspiraciones contrarias*” (Jares, 2004a: 30). Y lo conceptualiza también como “*un tipo de situación en la que las personas o*

*grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen diversos intereses divergentes. Es decir, el conflicto es en esencia un fenómeno de incompatibilidad, de choque de intereses entre personas o grupos, y hace referencia tanto a las cuestiones estructurales como a las más personales” (Jares, 1999: 111).*

Señala Jares el papel del conflicto en el modelo crítico de la Educación para la paz desde tres ejes complementarios, a saber:

- En la sensibilización ante determinados conflictos propios de la amplia cosmovisión de la paz: reparto desigual de la riqueza; discriminación por razón de sexo, raza, clase social, etnia o nacionalidad; vulneración de los derechos humanos, etc.
- Como desarrollo de la competencia individual y colectiva en el uso de técnicas no violentas de resolución de conflictos.
- En su incidencia en la organización del aula y del centro, que nos permite la reflexión y la valoración de los formatos organizativos en los que transcurre la acción educativa (Jares, 2004a: 31).

Según Eduard Vinyamata se le denomina conflicto a *“las situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles”* (cfr.: López, 2004: 154).

Estas situaciones se definen como conflictivas porque las partes que intervienen en el conflicto no logran llegar a un acuerdo ya que persiguen intereses diferentes. Dichas situaciones forman parte de la vida de todos los seres humanos, pero es recomendable identificarlos para gestionar, resolver y transformar esos conflictos en situaciones que generen insatisfacción de necesidades y llegar a una *paz positiva*. Estos conflictos también pueden ser transformados a través de la Educación para la paz y en la formación de los alumnos para que aprendan a resolver sus problemas de manera pacífica, ya que como veremos el conflicto tiene dos vías de resolución: la pacífica por medio del diálogo, el lograr acuerdos y la negociación, mientras que la vía violenta es a través de la violencia en cualquiera de sus dimensiones.

Fisas define al conflicto como *“una situación en la que un actor (una persona, una comunidad, un Estado, etc.) se encuentra en oposición consciente con otro actor (del mismo o*

*de diferente rango), a partir del momento en que persiguen objetivos incompatibles (o éstos son percibidos como tales), lo que nos conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha"* (Fisas, 1987: 166). Las partes al entrar en conflicto tienen la visión de llevar caminos diferentes y desean a la vez llegar a un objetivo, entonces es cuando llegan a esa lucha en la que las partes desean ganar y llegar a acuerdos que logren cada uno satisfacer ese objetivo.

En este sentido, Galtung define al conflicto como *"la situación en la que hay actores que persiguen objetivos incompatibles, o parte de un conjunto social con intereses incompatibles"* (cfr.: Fisas; 1987:169). Mientras que para Entelman es *"enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, que la podría llevar al aniquilamiento físico del otro"* (Entelman, 2002: 45). Además podemos señalar que el conflicto es la relación entre entidades humanas (actores) con interés y percepciones (emociones) distintas. Lo que se pretende es llegar a soluciones por la vía pacífica sin llegar a la violencia que no conduce a nada, porque lo único que se lograría es agravar la situación lejos de solucionarla.

En este sentido, podríamos anotar que existen aspectos que explican la violencia, entre esta se encuentra: una sociedad con pocos valores éticos y morales debido a los avances científicos y tecnológicos que ocasionan problemas sociales como la drogadicción, el alcoholismo, la homosexualidad, etc. No existen límites ni barreras, no hay conciencia, existen conductas irracionales, entonces hay que fortalecer los valores universales como son: la responsabilidad, la justicia, la solidaridad, la paz, el respeto, la tolerancia, la libertad y el diálogo, etc.

El conflicto es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Para Fisas el conflicto es *"una construcción social, una creación humana diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no-violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según como se aborde y termine, con posibilidad de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros, que afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas, suele ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad (inicial, pero superable) entre dos o más partes, el resultado complejo de valoraciones,*

*pulsaciones instintivas, afectos, creencias, etc., y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas" (Fisas; 2001: 30).*

Para Antonio Monclús y Carmen Sabán un conflicto es, [...] *"el enfrentamiento entre dos o más opciones, ideas o creencias, puede tener muchas soluciones, de las cuales la violencia es una de ellas. Se puede desarrollar la habilidad para resolver los conflictos de manera noviolenta. Al explorar el conflicto y la resolución del conflicto los jóvenes pueden alcanzar las causas del conflicto y comprender que existen perspectivas diferentes frente a un tema, así como también explorar las distintas medidas que es posible adoptar en una situación conflictiva y evaluar las consecuencias más probables de estas medidas. Este proceso puede establecer los fundamentos necesarios para resolver conflictos tanto en el plano personal como en el ámbito comunitario, nacional o internacional"* (Monclús y Sabán, 1999: 107-108).

Desde esta perspectiva es importante establecer comunicación con los alumnos para que ellos mismos den la solución a sus problemas o bien puedan encontrar soluciones satisfactorias basadas en la normatividad universitaria y en los valores de cada uno. Para Adela Cortina el conflicto *"es aquella situación de enfrentamiento provocada por una conspiración de intereses, ya sea real, o aparente, en relación con un mismo asunto"* (cfr.: Monclús y Sabán, 1999: 135).

Como señala John Paul Lederach el conflicto es *"fundamentalmente la interacción entre personas con objetivos incompatibles. Su forma de percibir el conflicto, los objetivos, las intenciones y motivos del otro determinarán casi siempre la intensidad de la contienda"* (Lederach, 1984: 44).

Desde su punto de vista, Lederach supone que la vida sin conflictos sería una vida de robots, cuyos miembros habrían eliminado toda diversidad y distinción humana, que puede ser factor positivo en el cambio y en las relaciones, o destructivo, según la manera de regularlo. Agrega que al tomar conciencia de nosotros mismos, de nuestros valores, potencia el papel que jugamos en nuestro entorno hace posible nuestra participación en proyectar y realizar lo que nos es importante: tomar conciencia de uno mismo en la comprensión del otro. Agrega que la calidad de la paz dependerá de la creatividad y productividad en la regulación de conflictos.

La premisa fundamental de Lederach sobre el conflicto es *“que es un proceso natural a toda sociedad, necesario para la vida humana y que es productivo o destructivo según la manera de regularlo”* (Lederach, 1984: 46). Sea cualquier punto de vista del conflicto, trae consigo un sistema de valores. Ya que una de las bases fundamentales de la Educación para la paz es la toma de conciencia y la clarificación de los valores, tanto de los nuestros como de los que nos rodean. Para Lederach el valor principal es la realización humana, la posibilidad de ser plenamente humano. Este valor depende de las condiciones y de los valores de *libertad y justicia*.

Joyce Hocker y William Wilmot definen al conflicto como *“la lucha expresa entre al menos, dos personas o grupos interdependientes, que perciben objetivos incompatibles, recompensas escasas e interferencias del otro en realizar sus metas”* (Lederach, 2000: 57).

La Comisión Nacional Permanente de Educación para la paz en Perú define al conflicto como: *“aquel tipo de enfrentamiento en el que cada parte involucrada (persona, familia, clase social, sindicato, grupo cultural, grupo religioso, grupo político, estado) desea ocupar una posición incompatible, parcial o más general con los intereses u objetivos de la otra parte”* (Comisión, 1989: 23-24). Esta parte de incompatibilidad es la que determina la manera en que los miembros de una parte llegan a considerar y a tratar a los miembros de la otra. Si los objetivos de una parte sólo pueden obtenerse a expensas de los de la otra, entonces aparecen actitudes hostiles entre ellos. Para esta comisión el conflicto se da cuando las partes llevan a cabo acciones que son mutuamente incompatibles.

Para Aída Aisenson *“el conflicto es el que se desata entre la necesidad o la tendencia a descargar agresividad, o de satisfacer un apetito sexual o codicioso que incita el deseo, y un freno interno de índole ética, generador de culpa o vergüenza, que surge por el temor a la reprobación”* (Aisenson, 1994: 19). Y añade que para que los conflictos promuevan el crecimiento y abran de manera creativa vías imaginativas de acción, el sujeto no ha de escudarse en defensas psíquicas sistemáticas, deberá en cambio, disponerse a enfrentar en forma abierta su crisis interior.

Existen diferentes maneras de solucionar los conflictos, entre éstas se encuentra una muy práctica que es analizar la situación toda la comunidad, discutir, poner sobre la mesa todos los aspectos que originaron el conflicto y entonces hablar, hablar y hablar, dialogar

hasta que en conjunto logren llegar a un acuerdo o consenso. Con frecuencia los conflictos están comunicados, es decir, existe mala información, comunicación, distorsión de la realidad cognoscitiva, por eso hay dificultad para percibir hechos reales complicando de esta forma la resolución pacífica de los conflictos. Con esta idea, los factores psicológicos (prejuicios, estereotipos y discriminación) provocan tensiones o intensifican los conflictos ya existentes.

Para William Ury todo conflicto tiene tres lados y se produce en el seno de una comunidad que constituye “*el tercer lado*” (Ury, 2000: 34) de cualquier disputa. El tercer lado es una comunidad, por ejemplo, que sirve como contenedor de cualquier conflicto y ése puede transformarlo gradualmente para pasar de la confrontación a la cooperación. Otra manera de resolver los conflictos es a través de la mediación y el arbitraje para evitar ir a los tribunales y poder así resolver los conflictos, ahorrarse dinero, logrando acuerdos satisfactorios y preservar una buena relación.

Ury afirma que “*el tercer lado es gente (de la comunidad) que, usando un cierto tipo de poder (el poder de los pares) desde una cierta perspectiva (una base común), en respaldo de un determinado proceso (de diálogo y de no violencia), apuntan a un cierto producto (un “triple triunfo”)*” (Ury, 2000: 40).

Una persona puede realizar aportes a ese tercer lado, pero ninguna lo gobierna, no ejerce poder un lado sobre el otro (esto es lo más rescatable del concepto). El tercer lado implica una nueva responsabilidad, es decir, cada persona u organización es responsable por los conflictos que están a su alrededor.

Detener un conflicto no significa solucionarlo o ponerle fin totalmente. El conflicto, como ya se ha dicho, forma parte de nuestra vida, es innato a la condición humana y genera el cambio. El reto es gestionar, resolver y transformar el conflicto, no eliminarlo. Esto es, reemplazar la violencia, la guerra por procesos constructivos, como la democracia, la negociación y la acción no violenta. Mediante la negociación y no por la fuerza hay que resolver los conflictos tratando de conjugar la fórmula “*ganar-ganar*”. Si se aplica otra fórmula en la que uno gana y el otro pierde entonces al cabo del tiempo surge nuevamente el conflicto por lo “*injusto*” (para una de las partes) que se resolvió. Por lo tanto, el conflicto es

una realidad ineludible, que en sí mismo no es positivo ni negativo, sino que depende de la manera en que se gestione, resuelva o transforme por parte de los actores implicados.

En este sentido, William Ury señala que “*el conflicto no viene de la nada, sino de la tensión latente, que emerge como conflicto abierto, estalla en una lucha de poder, y cruza el umbral del conflicto destructivo y la violencia. Como miembros del tercer lado, nuestra meta no es suprimir totalmente el conflicto, sino mantener la escalada por debajo de ese umbral*” (Ury, 2000: 126).

El lema del “tercer lado” es: *contener si es necesario, resolver si es posible y lo mejor es prevenir*” (Ury, 2000: 137) ayudando a la gente a adquirir nuevos valores, percepciones, intereses y satisfacer necesidades. Nosotros como docentes, podemos mostrar un mejor modo de manejar las diferencias a los alumnos y poder ser el tercer lado para ellos.

Por su parte, Galtung señala una guía descriptiva del conflicto siguiendo el orden que a continuación se describe:

1. *Descripción general.*- Es tener completa la información del conflicto, de sus integrantes y la situación para determinar la mejor manera de resolverlo.

2. *Historia del conflicto.*- Tener el antecedente del conflicto, su origen, causa y posible solución.

3. *Contexto del conflicto.*- Analizar el lugar en donde se desarrolla el conflicto, así como reflexionar sobre sus ventajas y desventajas.

4. *Partes implicadas (unidades de decisión implicadas directa o indirectamente).* Son las partes o personas que intervienen en el conflicto.

5. *Problemas (hechos básicos, valores básicos enfrentados, intereses básicos enfrentados, problemas no reales)* Conocer el desarrollo del conflicto para conjuntar todos los elementos y crear posibles soluciones.

6. *Dinámica (acontecimientos precipitados, problemas de emergencia, transformación y proliferación, polarización, espiral, estereotipos o imágenes de espejo).* Esto es, la manera en la que se desenvuelve el conflicto.

7. *Rutas alternativas hacia la solución del problema.*- Existen dos vías para la resolución de conflictos, una es la pacífica y la otra es la violenta.

8. *Regulación potencial del conflicto.* Es la manera en la que se transforma el conflicto (cfr.: Fisas, 1987: 214).

De la misma forma señala que las características del conflicto son las siguientes: las partes deben poseer un contacto visible; los antagonismos deben residir en fines incompatibles relativos a recursos, posiciones sociales, posiciones políticas, posiciones culturales, etc.; los modos de conducta deben ser destinados a destruir, dañar, frustrar o lograr algún tipo de control o dominio; entrar en un tipo de relación en la que el logro del beneficio o el fin de una parte sólo se alcance a través del perjuicio inevitable de la otra y la generación de una cadena de acciones y reacciones.

La Comisión Permanente de Estudios para la paz establece que existen diferentes tipos de conflictos y los enumera de la siguiente manera:

1. *“Real: cuando existe incompatibilidad de valores o fines.*
2. *Irreal: cuando no existe de hecho tal incompatibilidad sino más bien la necesidad de liberar agresividad o desviar la hostilidad.*
3. *Primario: cuando las partes entran directamente en disputa.*
4. *Secundario: cuando participan representantes de las partes antagónicas.*
5. *Institucionalizado: cuando el comportamiento es previsible, es decir, posee reglas de juego claramente definidas.*
6. *Defensivo: cuando se trata de impedir que a una persona le sustraigan alguna cosa (pertenencia).*
7. *Destructivo: cuando se trata de arrebatar lo que pertenece a otro.*
8. *Obstructivo: cuando se trata de apropiarse de lo que otro desea tener.*
9. *Político: cuando se busca ganar una opinión, una conciencia.*
10. *Militar: cuando se busca anular al enemigo mediante la guerra”* (Comisión, 1989: 23-24).

## **1.2. Los Conflictos Educativos**

Este tipo de conflictos se dan generalmente en las instituciones educativas. Para el caso de las escuelas, el conflicto se encuentra presente en todo momento con diferente intensidad, de distinta índole y de diferente tipo tales como: conflictos entre profesores; conflictos entre

profesores y alumnos; los coordinadores y la dirección de la institución; conflictos entre alumnos, conflictos entre padres de familia, conflictos en la administración escolar, con los órganos colegiados, etc. Es por ello, que se intenta emplear estrategias de gestión, resolución y transformación pacífica y creativa del conflicto.

Los conflictos educativos son analizados por Xesús R. Jares (2005) y comprenden los aspectos *ideológicos-científicos*<sup>1</sup> en cuanto a la opción pedagógica, ideológica y organizativa diferente que tiene cada escuela, así como el nivel cultural que persigue cada uno de ellos. El aspecto relacionado al *poder* en tanto que controla la organización, la promueve profesionalmente, cuenta con recursos y toma decisiones autónomas. Las relacionadas con la *estructura* son las metas y funciones con las que cuenta y su contexto organizacional. Y las relacionadas con *cuestiones personales y de relación interpersonal*, es decir, con la seguridad, la autoestima, la insatisfacción y la comunicación deficiente.

Sugiere que estos conflictos sean tratados desde la Educación para la paz haciendo hincapié en la idea de educar *desde y para el conflicto*. Además afirma que en los programas educativos deben existir presupuestos de formación del profesorado, analizar la relación conflicto–convivencia, ver al conflicto de una manera positiva, el carácter del proceso del conflicto, la especificidad de cada situación conflictual, la distinción entre agresividad y violencia, la importancia de la afectividad y del culto de las relaciones interpersonales, planificar el trabajo desde los diferentes ámbitos del currículo, aceptación de la diferencia y compromiso con los más necesitados (Jares; 2005).

Por lo tanto, la Educación para la paz debe contemplar la adecuación de los métodos didácticos y pedagógicos que se ponen en práctica en el aula con el fin de que la paz, los derechos humanos y la democracia se conviertan en práctica cotidiana mediante la utilización de métodos activos, tareas de grupo, discusión en grupo y enseñanza personalizada que es uno de los objetivos del Programa de Tutoría Académica, la atención personalizada al alumno.

---

<sup>1</sup> Estos elementos fueron expuestos y abordados por Xesus R. Jares en el: “Taller básico para educadores en Derechos Humanos sobre resolución de conflictos y mediación en tiempos difíciles” desarrollado los días 1 y 2 de septiembre de 2005 en la Ciudad de México, D.F.

La Educación para la paz tiene que conducirse por caminos sistemáticos y racionales de enseñanza enfocada hacia la tolerancia, que aborde cuestiones sociales (culturales, económicas y políticas) que combatan las raíces principales de la violencia.

Xesús R. Jares al referirse a la naturaleza conflictiva en las escuelas señala las razones por las cuales se le considera de ésta manera, e identifica “*al hecho de ser una organización, a la especificidad de su naturaleza organizativa, a la relación que establece entre los centros educativos y las metas educativas y los currículos establecidos y por ser la caja de resonancia de la conflictividad social*” (Jares; 2004a: 80 y 1999: 114).

En este sentido, Jares alude a que la escuela puede considerarse como *campo de lucha*, dividida por conflictos en curso o potenciales entre sus propios miembros porque desde el momento en que existimos y existe el otro, entonces hay conflicto. Esto no significa que todos los días y en todas la circunstancias deban existir los conflictos. Señala que existen cuatro elementos que forman el conflicto: *causas o motivos de las disputas, los protagonistas que intervienen, el proceso que se ha seguido y el contexto en el que se produce* (Jares; 2004a: 82). Afirma que el proceso es un elemento central para poder entender tanto la dinámica del conflicto como las posibilidades de su resolución.

Un conflicto tendrá más posibilidades de ser resuelto de forma positiva cuando se produce en un medio social cuya estructura social sea de carácter participativa, democrática y cooperativa. La persona señalada como conflictiva es sinónimo de rebeldía, desobediencia, que no cumple con las normas, etc. El conflicto rompe o destruye lo que la educación une o crea. También analiza al conflicto como una oportunidad para aprender y favorecer el desarrollo educativo en las escuelas.

Jares (2004a: 84) estudia el tratamiento del conflicto en tres grandes paradigmas en la educación, esta son:

*1.- La visión tecnocrática-positivista del conflicto:* gestionar el conflicto para mantener el control. Desde el punto de vista de la racionalidad tecnocrática, el conflicto se produce por una mala planificación o una falta de previsión. Los gestores del conflicto deben centrarse en la planificación y el control para conseguir la mayor eficacia. También existe el

consenso como método de resolución de conflictos, es decir, llegar a un marco más amplio de acuerdo.

2.- *La visión hermenéutica–interpretativa del conflicto:* rechaza la visión anterior y sostiene que las nociones científicas de explicación, predicción y control por las interpretativas de comprensión, significado y acción. Cree esta visión que estableciendo canales de comunicación entre individuos e incidiendo en el cambio de actitudes, destrezas y comportamiento, desaparecerán o se resolverán los conflictos.

3.- *El conflicto en la perspectiva crítica:* se considera al conflicto como un instrumento esencial para la transformación de las estructuras educativas. Desde este enfoque se intenta demostrar cómo la ideología deforma la realidad social, moral y política y oculta las causas del conflicto, la represión y la insatisfacción y somete a las personas a un conjunto bien determinado de normas y de relaciones de poder. El afrontar positivamente el conflicto puede favorecer los procesos colaborativos de la gestión escolar. En las escuelas los conflictos se originan por causas ligadas a la estima propia, seguridad–inseguridad personal, comunicación, etc. En un contexto donde actúa su propia naturaleza y la especificidad de la función educativa.

4.- *El conflicto:* una oportunidad para aprender y favorecer el desarrollo educativo de las escuelas. El conflicto se configura como un elemento necesario para el cambio organizativo y, en consecuencia, como un instrumento esencial para la transformación de las estructuras educativas. El afrontamiento positivo de los conflictos para la vida organizativa de la escuela puede favorecer o estimular los procesos de análisis y reflexión sobre nuestra propia práctica educativa; los procesos de diálogo y comunicación; la responsabilidad organizativa; la participación de los miembros de la organización, la calidad de los procesos de toma de decisiones; los planteamientos colaborativos de la organización y de liderazgo educativo. Jares (2004a) resume en este aspecto la posibilidad de una mayor autonomía, una profundización de la democracia, un mejor desarrollo profesional y una mayor sensibilidad a la problemática social de la escuela y de su entorno.

Los elementos fundamentales para construir una comunidad de apoyo es la *actitud* de los profesores hacia la clase, sus opciones metodológicas y la forma de abordar las relaciones interpersonales. Jares afirma que la reciprocidad, horizontalidad y la empatía son

características fundamentales en las relaciones interpersonales. Para el proceso de aprendizaje es necesaria la puesta en práctica de métodos dialógicos, experienciales y de investigación. Al respecto, Vicent Martínez Guzmán sostiene que: *“tenemos que ser educados con vistas a la idea regulativa de paz para siempre, analizando en discusiones públicas en grado de universalidad de la máxima que rige nuestra conducta”* (Martínez, 2001: 69).

Vicenç Fisas menciona a la Escuela psico-sociológica que se dedica a los estudios psicológicos de los individuos y de los grupos: Tiene como objetivo central el enfocarse a la persona humana. Esta escuela define al conflicto como: *“[...] la consecuencia de una mala percepción, una mala comunicación, de procesos inconscientes, resultado de una frustración, de la patología de los dirigentes o de una mala técnica de negociación”* (Fisas, 1987: 183-184).

Este enfoque sostiene que las agresiones y la violencia son aprendidas como parte de la educación y formación que recibimos desde el momento en que nacemos y van desarrollándose en la escuela, en la obediencia hacia la autoridad y los prejuicios sociales derivados del contexto social en el que están inmersos.

Vicenç Fisas (1987) establece que la Educación para la paz tiene que plantear y promover la convicción de la necesidad de generar un cambio del sistema enfocado hacia la gestión, resolución y transformación de conflictos. Señala también, que tiene un contenido ideológico, una escala de valores, y una actuación social enfocada hacia la construcción de una Cultura de paz, que esto implica *“el conocimiento de la dinámica del conflicto, de la violencia y de la guerra”* (Fisas; 1987: 258).

El contenido de la Educación para la paz tiene que estar basado en la comunicación a través de una relación dialógica, en donde el medio es el mensaje. Los valores en los que se basa son la justicia, la cooperación y la no violencia. Un principio discursivo de la Cultura de paz es elevar un grado de justicia y una expresión mínima de violencia. Trata de acercar los valores que predica a los hechos que practica.

### **1.3. Los Conflictos Interpersonales**

Este tipo de conflictos se generan de manera directa en la relación entre personas que generalmente presentan conflictos familiares, de pareja o entre personas que mantienen y desarrollan unas relaciones en las que los sentimientos, las emociones y la convivencia son elementos trascendentes. Estos conflictos también están presentes en las instituciones educativas, las cuales tienen que convivir con ellos y darles solución. Se presentan en la relación con los profesores, con los propios compañeros y quizá con la institución misma.

La estructura de los conflictos interpersonales e intergrupales expuestos por Xesús R. Jares (2005) es:

1. Tienen que existir dos partes (los protagonistas).
2. Causas que provocan el conflicto.
3. Percepción diferente del conflicto.
4. Inicia la violencia verbal (ataca a la persona no al problema).
5. Todo el proceso del conflicto (qué hacen las partes, qué dicen, etc.).
6. El contexto puede hacer que sea crónico y no poder solucionarse (emociones y sentimientos).
7. Eje transversal: el poder.
8. Disposición a negociar.
9. Encuentro general.

Una propuesta interesante para los conflictos interpersonales es la *reconciliación* a la cual hace mención Galtung (2004). También se pueden obtener muchos ejemplos de resolución de conflictos personales (Galtung, 2004) que es un manual y aparece en el apartado sobre micro conflictos dentro y entre personas. Solamente a partir de una situación normal, serena, equilibrada, las partes en conflicto podrán llegar a tomar decisiones racionales y equilibradas. La figura del mediador aquí procura que las partes en conflicto recuperen sus capacidades por encontrar solución a sus propios problemas en lugar de dar una solución anticipada al conflicto. Desde esta perspectiva, el Programa de Tutoría Académica que desarrolla la Facultad tiene esta visión de que los tutores seamos capaces de fomentar en el alumno la capacidad de que ellos mismos busquen la solución a sus problemas, y si no se puede, entonces orientarlos sobre la manera en la cual pueden gestionar, resolver y transformar sus conflictos de manera pacífica.

#### 1.4.- Las vías de resolución de conflictos:

El abordar el tema de los conflictos no es tarea sencilla porque generalmente tenemos la idea de que al analizar las causas que originan el problema, conocer las posturas de las partes y gestionar, resolver y transformar los conflictos ya sea de manera pacífica o violenta no termina en este aspecto porque somos seres humanos y como tales, tenemos diferentes criterios, identidades, temores, odios, sospechas, agravios, dignidad y una larga lista de elementos que pueden dar un giro a la resolución de los mismos.

Para Jares (2004a), existen muchas y muy variadas formas de gestionar, resolver y transformar los conflictos, pero se tienen que tomar en cuenta dos dimensiones: una es el grado de cooperación que se refiere a satisfacer los intereses de la otra parte en el conflicto y la otra es la *asertividad* que es el grado en el que el protagonista intenta satisfacer sus propios intereses. Para esto existen cinco diferentes estilos de afrontar el conflicto y estos son, a saber: *competir* (alta asertividad y ausencia de cooperación), *evitar* (se evita y no se enfrenta), *convenir/negociar* (llegar al punto medio entre las dos posturas), *acomodar* (cuando uno se despreocupa de lo suyo y sólo busca satisfacer los intereses del otro), y *colaborar* (satisfacer los intereses de uno y a la vez de satisfacer los del otro).

Es necesario, según Jares (2004a) que en un programa de intervención sobre gestión, resolución y transformación de conflictos se tenga en cuenta la *actitud* constante de querer enseñar y aprender de los propios conflictos que cotidianamente se producen en las escuelas; el tiempo suficiente para conocer las causas de los conflictos y comprender sus dinámicas, explorar las diversas posibilidades de gestión, resolución y transformación, ensayar y ejercitarse en las habilidades y técnicas de resolución, evaluar el grado de cumplimiento de los acuerdos; los espacios adecuados en donde se desarrolla el programa; el apoyo y estímulo por parte del equipo docente al alumno para que aprendan a resolver conflictos; evitar en lo posible las medidas de exclusión; mostrar compromiso; una mínima articulación del profesorado en un proyecto común; resaltar la importancia de las tutorías colectivas como las individuales y dedicar especial atención a las estrategias no violentas para afrontar conflictos.

Se ha dicho que en todo conflicto existen dos maneras de resolverlos: Una es por la vía pacífica que es a través de la mediación, el diálogo, el arbitraje, la conciliación, la negociación, la propuesta de objetivos comunes y la otra, se da por medio de la violencia

(directa, estructural y cultural y/o simbólica) y además, que puede ser reactiva, estructural y vengativa.

Es por ello que es posible reconocer un campo incierto, tentativo, evolutivo y completo en cuestión de interpretación de la realidad en la que influyen los valores para llegar a una solución. Con lo anterior, se requiere de la intervención de un tercero (imparcial), de un mediador que pueda gestionar, resolver o transformar los conflictos “[...] *la alternativa a la cultura de la violencia ha de sustentarse en la negociación, el diálogo, la mediación, el empoderamiento, la empatía y la capacidad de manejar nuestros propios conflictos ...*” (Fisas, 2001: 183).

Aquí la educación puede tener como objetivo fundamental el transmitir las alternativas de solución de conflictos consideradas socialmente valiosas, adecuadas y lo más justas posibles. El reto de la educación tiene que lograr una comprensión efectiva de las bases de la gestión, resolución y transformación de conflictos y aplicarla en los contextos de la experiencia educativa, aplicación que puede variar según sus necesidades y estructura del programa, así como según los antecedentes e intereses del profesorado.

En cuanto a la vía pacífica de gestión, resolución y transformación de conflictos, Francisco Muñoz (cfr.: Molina, 2004: 163) señala muchas de las resoluciones pacíficas han sido gracias a la cooperación, el diálogo, solidaridad, altruismo, filantropía, cariño, dulzura, amor, amistad, acuerdos, pactos, negociación, mediaciones, etc. Y afirma que *la especie humana no es bélica ni pacífica por naturaleza*. Y pone un ejemplo, *el amor es probablemente la regulación de conflictos más universal*, una gestión, regulación y transformación pacífica que permite alcanzar un grado de bienestar. Mientras que la resolución de conflictos por la vía violenta, agrega Francisco Muñoz es cuando aparecen tendencias destructivas.

Es decir, los conflictos en lugar de gestionarlos de manera altruista y cooperativa, para favorecer al máximo posible al conjunto del grupo, se opta por *soluciones egoístas o que favorecen asimétricamente a una parte*. Se originan en las personas o seres humanos que eligen vías de distribución desigual de los recursos y se opta por soluciones destructivas. La idea de gestionar, resolver y transformar los conflictos por la vía pacífica no garantiza que todo se arregle de este modo, ni tampoco es una receta de cocina en la que tiene que dar los

mismos resultados; ya que la educación es sumamente compleja y hasta cierto punto complicada en virtud de que intervienen diferentes variables de diversas magnitudes.

Elementos para un programa de gestión, resolución y transformación de conflictos: *educación para la democracia; educación progresiva; aprendizaje cooperativo; educación en una sociedad multicultural; respuestas constructivas a normas injustas; prevención de la violencia; pensamiento crítico y administración local*" (Girard, 1997: 211-212).

Un elemento importante para la gestión y resolución de conflictos es llegar a acuerdos que garanticen la paz o la transformación de los mismos. Aída Aisenson sostiene que el *conflicto de suma cero* es lo que uno gana, lo pierde el otro, mientras que el *conflicto de suma positiva* es cuando ambos se proponen obtener más de lo que pueden perder y cuando pueden perder más de lo que ganan se le llama *conflicto de suma negativa* (Aisenson, 1994: 141-142).

Para gestionar y resolver los conflictos hay que enfrentarlos con mentalidad creativa y transformadora para escudriñar las causas que originaron el conflicto y dar alternativas de solución que sean las óptimas para las dos partes (de ser posible). De nada sirve negar un conflicto puesto que lo único que estaríamos haciendo es que crezca más y tener menos opciones para resolverlo. Consecuentemente de lo anterior surgen las siguientes interrogantes:

a) *¿Cómo y cuándo se dan las tensiones y disputas que probablemente se conviertan en conflictos?* Los probables conflictos se originan cuando las partes no llegan a un punto de acuerdo o consenso y tampoco quieren ceder ninguna de ellas. Entonces al no llegar a ninguna solución, existe una lucha de fuerzas ocasionando un conflicto.

b) *¿Cuáles son estos conflictos potenciales?* Los conflictos potenciales son cuando en una relación las partes adoptan una postura opuesta a la otra y no tienen o quieren tener la capacidad de dialogar o negociar los problemas, sus objetivos son totalmente incompatibles y no existe diálogo, comunicación para poder gestionarlos, resolverlos o transformarlos.

c) *¿Qué respuestas preventivas son más oportunas?* Las respuestas más oportunas podrían ser mantener una comunicación constante a fin de lograr un diálogo permanente que garantice llegar a un acuerdo mutuo que sea favorable hacia las dos partes, es decir, hay que utilizar la figura "*ganar-ganar*".

d) *¿De qué manera obtener más apoyo?* El obtener más apoyo va ligado al conocimiento completo del problema que nos guíe hacia la óptima toma de decisiones. Mientras más información y conocimiento sobre el conflicto se tenga, más amplio será el panorama y tendrá diferentes vías de gestión, resolución o transformación del conflicto. Y la vía que recomendamos es la pacífica.

En la gestión, resolución y transformación de cualquier tipo de conflicto, la creatividad y la imaginación como señala Galtung (2005) son muy importantes, porque se tiene una *actitud* de apertura que permite estar mejor integrado en el ámbito social o microsocioal de uno con el otro. Para Guilford (cfr.: Aisenson, 1994: 85) la creatividad tiene diferentes factores, tales como la variedad de soluciones para una situación, flexibilidad, capacidad de adoptar enfoques diversos, originalidad y facultad de generar soluciones poco frecuentes. Añade, al igual que otros investigadores que crear implica romper estereotipos, pautas aceptadas rutinariamente y está en contra de posiciones poco consideradas.

En la gestión, resolución y transformación de conflictos lo importante es la enseñanza que puede desprenderse de la experiencia sobre sí y cómo la solidaridad y la responsabilidad alcanzan a prevalecer en estas tareas conjuntas sobre un criterio cerrado. Para una mejor gestión, resolución y transformación de conflictos es válido utilizar juegos (la lúdica), dramatizaciones, ejercicios por medio de experiencias simbólicas que propicien la consciencia de la situación. Es necesario enfatizar en las relaciones sociales de simpatía recíproca y de apoyo, y la estimulación de un pensamiento original, innovador para resolver problemas y también la capacidad de enfrentar los conflictos. Otro ejercicio puede ser realizar un análisis de los conflictos que aparezcan en la clase de un grupo para que aprendan a mantener el diálogo en los problemas o conflictos que se vean envueltos.

Fisas enumera las técnicas para la gestión, resolución y transformación de conflictos de la siguiente manera:

1. *Negociación*: las partes en conflicto acuerdan negociar sus demandas con o sin ayuda de un tercero utilizando técnicas competitivas o cooperativas.

2. *Conciliación*: una tercera persona trata de dar continuidad a la negociación entre las partes armonizando sus intereses. Induce a las partes a que debatan sus diferencias y encuentren sus propias soluciones.

3. *Arbitraje*: las partes en conflicto solicitan a un tercero imparcial y neutral que adopta una decisión que es acatada por ambos.

4. *Mediación*: las partes en conflicto aceptan la intervención de un tercero para que los ayude a llegar a un acuerdo o consenso.

5. *Técnicas mixtas* son procesos que combinan la mediación con otra técnica para alentar a las partes a conseguir un consenso (Fisas, 2001: 188).

Desde otro punto de vista, Helena Cornelius propone doce técnicas de actuación que se emplean en la gestión, resolución y transformación pacífica de los conflictos, siendo éstas:

1. *“Todos ganan*.- Aquí se tiene que conjugar el verbo yo gano, tú ganas, todos ganamos ya que para resolver un conflicto hay que tener la visión de que la solución sea en beneficio para todos.

2. *Respuesta creativa*.- Un elemento importante en la gestión, resolución y transformación de conflictos es la creatividad con la que enfrentemos el problema, es decir, hay que buscar diversas maneras y posibilidades de darle solución a los problemas y no encasillarnos en una solución única.

3. *Empatía*.- Se trata de identificar los diferentes puntos de vista para poder conciliar con el mayor número de ellos buscando valorar cada opción. También es importante sembrar confianza.

4. *Firmeza, sólo la justa*.- Es exponer las necesidades sin culpar o atacar. Se trata de buscar ser tolerante con las personas y severo con el problema.

5. *Poder de cooperación*.- Su propósito es definir las desigualdades de poder, desacuerdos y analizar sus efectos sobre la toma de decisiones para poder realizarla de manera conjunta.

6. *Controlar las emociones*.- Es fundamental controlar las emociones para evitar que la toma de decisiones se vicie por actitudes de tipo emocional.

7. *Voluntad de resolver*.- Esta es primordial ya que es la fuerza que nos va a permitir analizar las ventajas y desventajas y llevarnos a una solución de todos los involucrados en el conflicto.

8. *Esquema del conflicto.*- Hay que identificar todos los elementos que intervienen en el conflicto señalando sus preocupaciones y necesidades prioritarias.

9. *Diseño de alternativas.*- Se requiere elaborar una amplia gama de opciones que no se hayan debatido o justificado hasta el momento. Se tiene que ser creativo en esta parte y mezclar y conjugar las diferentes opciones existentes para decidir cual es la mejor alternativa.

10. *Negociación.*- Es llegar a acuerdos por medio de ofertas justas, equitativas que tengan un mínimo de sentido común. Es explicar con claridad el resultado general que espera, aunque puede ser que cambie de opinión una vez que haya conseguido lo que pretendía.

11. *Mediación.*- En esta técnica se busca la opción de que intervenga una tercera persona para que resuelva el conflicto, ésta tiene que ser imparcial y objetiva. Se pretenden buscar ciertas características en la persona para que sea favorable su inclusión en el problema.

12. *Ampliar las perspectivas*” es analizar las soluciones posibles en función de su influencia sobre el contexto general, más allá del tema concreto en cuestión (cfr.: Cornelius en Heffermehl, 2003: 41-43).

Desde el punto de vista de Xesús R. Jares (aspectos retomados del Taller que expuso en México en 2005) existen factores que favorecen la gestión, resolución y transformación de conflictos, entre ellos tenemos que *lo primero* que hay que hacer es *calmarse*; escuchar activamente; utilizar lenguaje respetuoso; diferenciar el problema de la persona; focalizar la atención en el problema; saber defender las posiciones respetando los sentimientos de la otra parte; saber ofrecer disculpas cuando se comete una falta; proponer soluciones; buscar acuerdos y ser respetuosos con los mismos; y tener espacios y tiempos para afrontar los conflictos.

Añade Jares (2005) que por otra parte, los factores que entorpecen la gestión, resolución y transformación de conflictos son fundamentalmente el insultar, amenazar, culpabilizar, acusar, despreciar, ridiculizar, juzgar, ver sólo nuestra posición, golpear, hacer generalizaciones, sacar otras cuestiones no relacionadas con el conflicto y no asumir responsabilidades.

Lederach por su parte, señala que “*tenemos que detallar, aprender y practicar unos métodos, no de eliminar el conflicto, sino de regularlo y encauzarlo hacia resultados productivos*” (Lederach, 1984: 1). Esto es, hay que aprender a gestionar, resolver y transformar conflictos porque siempre estamos inmersos en ellos. Estas actitudes señaladas

anteriormente son los factores que hay que observar y analizar en situaciones de conflicto para saber qué hacer ante un problema.

Jares (2004a) puntualiza que para facilitar y mejorar la comunicación en un conflicto es fundamental encauzarlo desde la perspectiva democrática y no violenta, es decir, favorecer una comunicación abierta y en la medida de lo posible que sea empática, de manera positiva. Existen elementos que ayudan a mejorar la comunicación como el controlar la dinámica destructiva; propiciar un ambiente de diálogo; esclarecer el significado emocional del conflicto para los implicados; reconocer los intereses y las necesidades de la otra parte; equilibrar el poder entre las partes; mostrar interés por cada una de las partes. Un aspecto básico es escuchar activamente porque es la condición imprescindible que está presente en todo proceso de gestión, resolución y transformación de conflictos.

### **1.5. Prevención de Conflictos**

Los conflictos pueden prevenirse y esto es cuando se actúa “[...] *satisfactoriamente ante los primeros síntomas del conflicto, con objeto de conseguir que éste no sobrepase un determinado umbral de violencia, a partir del cual el conflicto resulta de difícil control*” (Lederach, 1984: 29). Esta prevención puede darse si consideramos a los conflictos como una manera de criticar dentro de un proceso de enseñanza aprendizaje, entonces podemos abordarlos con los alumnos y se convierten en la oportunidad para que aprendan a analizarlos y enfrentarlos. Esta forma de gestionar, resolver y transformar los conflictos hace sentir mejor a la persona al momento de llegar a un acuerdo, dando mayor capacidad para gestionar, resolver y transformar otros conflictos en un futuro.

Por su parte, Doom y Vlassenrot señalan que la prevención del conflicto *"es una acción confrontada con el problema de la construcción de una sociedad y a la viabilidad práctica de la estrategia para conseguirlo"* (cfr.: Fisas, 2001: 145).

Hay que establecer medidas de comunicación permanente para ir construyendo confianza para gestionar, resolver y transformar un conflicto. Sin embargo, los académicos podemos tener la capacidad de orientar la solución de un conflicto, pero únicamente las partes involucradas pueden gestionarlo, resolverlo y transformarlo finalmente. De cada uno de los

conflictos se aprende y también se resuelven de diferente manera aunque sean parecidos. El aprender a gestionar, resolver y transformar los conflictos es un hecho estudiado que implica todo un reto académico desarrollado en cursos, talleres y libros específicos sobre el tema.

Una aproximación a la prevención de los conflictos es:

1. Entender a través de una mayor información, contacto e intercambio para reducir empatías, prejuicios, tensiones y malentendidos. Al contar con la información completa del conflicto se está en mejor posición para la óptima toma de decisiones y lograr gestionar, resolver y transformarlos positivamente.

2. Reconciliación por medio de nuevas apreciaciones. La reconciliación se encuentra muy ligada a la creatividad con la que se pueda prevenir el conflicto.

3. Vencer prejuicios e imágenes del enemigo. Esta aproximación es muy importante porque al ver a la contraparte como igual y no maximizar el problema, el apreciarlo no como enemigo hace que estemos en condiciones de acercarnos más a la paz.

4. Comprensión para mejorar las relaciones. Es deseable el entendimiento de los aspectos que intervienen en un conflicto para poder tratarlos en su justa dimensión.

William L. Ury esquematiza la manera de prevenir, resolver y contener el conflicto de la siguiente manera:

Figura 1: Prevenir, resolver y contener el conflicto:

<b>Por qué escala el conflicto</b>	<b>Modos de prevenir el conflicto</b>
Necesidades frustradas	El proveedor
Habilidades pobres	El maestro
Relaciones débiles	El constructor de puentes
<b>Por qué escala el conflicto</b>	<b>Modos de resolver el conflicto</b>
Intereses conflictivos	El mediador
Derechos en disputa	El árbitro
Poder desigual	El equilibrador
Relaciones dañadas	El curador
<b>Por qué escala el conflicto</b>	<b>Modos de contener el conflicto</b>
No se le presta atención	El testigo
No hay limitaciones	El juez de campo
No hay protección	El guardián de la paz

Fuente: (Ury, 2000: 129, 153 y 178).

De la Figura 1. “Prevenir, resolver y contener el conflicto” se describe su contenido a continuación:

1. *“El proveedor:* Necesita posibilitar a la gente para que satisfaga sus necesidades, comparta recursos, conocimientos, protección, respeto, libertad y dejar las puertas abiertas para la prevención del conflicto.
2. *El maestro* requiere enseñar habilidades para manejar el conflicto: Necesita deslegitimar la violencia, enseñar la tolerancia, encausar la gestión, resolución y transformación conjunta de problemas.
3. *El constructor de puentes:* Forja relaciones a través de las líneas del conflicto, crea vínculos transversales, desarrolla proyectos conjuntos, promueve el diálogo genuino.
4. *Los mediadores:* Emplean una mesa de negociaciones, facilitan la comunicación, ayudan a personas a buscar una solución. En este caso, los tutores actuamos en ocasiones como mediadores de conflictos entre profesores y alumnos.
5. *El árbitro:* Determina los derechos en disputa, los pares académicos pueden ser árbitros, tienden a reemplazar el conflicto destructivo, promueven la justicia y fomentan la negociación.
6. *El equilibrador:* Democratiza el poder, ayuda al poderoso en la mesa de negociaciones, crea una democracia cooperativa, respalda la acción no violenta.
7. *El curador:* repara las relaciones dañadas, crea un clima adecuado, escucha y reconoce, fomenta el perdón y la reconciliación. Esta es otra figura que los tutores podemos adoptar en el programa tutorial.
8. *El testigo:* da las primeras señales, observa, habla y pide ayuda pronto.
9. *El Juez de campo:* establece límites a la lucha, también reglas para la lucha limpia, retira las armas ofensivas, fortalece las defensas de modo no ofensivo.
10. *El guardián de la paz”* (Ury, 2000: 129, 153 y 178) proporciona protección, se interpone para imponer la paz, desactiva la violencia antes de que estalle y actúa como un nuevo guerrero. Esto, finalmente es para lo que los tutores podamos tener elementos de apoyo en las reuniones de tutoría individual y grupal.

Para Lederach la evolución del conflicto se resume de la siguiente manera: *Resolución de conflictos:* es necesario entender cómo inicia y cómo termina el conflicto para una convergencia de intereses; *Gestión de conflictos:* se limita a aspectos técnicos y prácticos del conflicto e intenta alinear las divergencias. Y *transformación de conflictos:*” (véase Fisas; 2001: 184-185) es conveniente la comunicación y el diálogo pues la transformación sugiere una comprensión dinámica ya que puede ser constructiva o destructiva la resolución del conflicto.

## 1.6. La Negociación y la Mediación de los Conflictos

En cuanto a la negociación Jares (2004a) señala que es un proceso de gestión, resolución y transformación de conflictos mediante el cual dos o más partes en conflicto intentan llegar a algún tipo de acuerdo. Para esto, existen dos estilos para negociar. El primero se fundamenta en la idea de llegar a acuerdos amigables utilizando la estrategia de buscar la ganancia máxima para ambas partes (lo que William Ury llama la figura ganar-ganar); es decir, la negociación es *cooperativa, integrativa o blanda*. La segunda es cuando una de las partes o ambas buscan la máxima ganancia sin tener en consideración a la otra (lo que Aída Aisenson llama conflicto de suma negativa), es decir, se busca un acuerdo en el límite máximo de lo que la otra parte pueda aceptar. Aquí la negociación es *competitiva, distributiva o dura*.

La negociación pacífica no es posible si los protagonistas de las partes enfrentadas logran mayor provecho con el sostenimiento del conflicto que con su gestión, resolución o transformación. En la negociación, Fisas maneja el mapa del conflicto puntualizando los siguientes elementos:

1. *“Los motivos que han dado pie al conflicto.*
2. *Los problemas de relación entre las partes.*
3. *Las discrepancias en la interpretación de los hechos.*
4. *Los intereses incompatibles.*
5. *Las barreras estructurales. Las diferencias de valores.*
6. *Los obstáculos que se oponen al arreglo.*
7. *Los procedimientos destinados a encauzar o resolver la disputa.*
8. *Los factores individuales o estructurales que podrían mejorar la relación.*
9. *Los puntos de coincidencias y los valores comunes” (Fisas, 2001: 203).*

Podemos decir que la negociación es básicamente la acción por la cual uno o más actores en conflicto optan por ceder parte de sus intereses en función de preservar parte de ellas y evitar continuar con la tensión entre ellos. En la negociación de conflictos es indispensable considerar características como la imaginación, la flexibilidad, la paciencia, la calma, el dominio de pasiones, llegar a consensos para lograr la gestión, resolución o transformación del conflicto.

La teoría de resolución de conflictos privilegia la suposición de que los resultados deben ser del tipo “*ganar-ganar*” y esto se basa en que los negociadores deben alcanzar un

acuerdo pacífico. El desarrollo del conflicto “*se desenvuelve a través de las mediaciones, entre las vías pacíficas y las vías violentas. Se considera a las mediaciones como aquellos ámbitos o circunstancias en los que los problemas (conflictividad), no pueden ser entendidos ni como paz ni como violencia y deben ser propiciadas, buscadas, potenciadas como paso intermedio, interlocutor para la transformación pacífica de los conflictos*”.<sup>2</sup>

Desde la estrategia no violenta de resolución de conflictos podemos agotar la vía de la negociación y, si fuese preciso de la mediación, antes de la votación. De esta manera, la mediación tiene gran importancia en el desarrollo cooperativo de procesos conflictivos. Esta se practica cuando ha fracasado o no es posible la negociación. La mediación es la intervención de una tercera parte sin poder de decisión, al menos durante el proceso de la mediación e imparcial que facilita la negociación entre las partes. Al no aplicar en un conflicto la mediación aparece otra figura que es el arbitraje en donde se tiene poder de toma de decisión.

La mediación para Xesús R. Jares “*es un procedimiento de resolución de conflictos que consiste en la intervención de una tercera parte, ajena e imparcial al conflicto aceptada por los disputantes y sin poder de decisión sobre los mismos, con el objeto de facilitar que las partes en litigio lleguen por sí mismas a un acuerdo por medio del diálogo*” (2006: 111 y 2004a: 159). Es necesario destacar que en el proceso de la mediación, la relación pasa de ser entre dos partes a tres, esto es, la presencia del mediador/a. Éste, a diferencia del arbitraje, no tiene poder para imponer una solución, sino que son los litigantes los que preservan el control, tanto del proceso como del resultado. La función del mediador es justamente que las partes mantengan su capacidad de actuación y aprendizaje para llegar a un acuerdo. Derivado de la aplicación de una encuesta en secundaria, Jares (2004a: 148) señala que el profesorado en las tutorías fomenta actividades que involucran a la familia, o al menos intentan mitigar esas causas que a ella se achacan y que inciden tan directamente en su trabajo. Frecuentemente en algunas escuelas ofrecen escasas posibilidades para su participación incluso en la acción tutorial.

Fisas señala que la mediación “*es una extensión del proceso negociador que busca una cooperación entre las partes para obtener un resultado en el que todos ganan y nadie*

---

<sup>2</sup> Tomado de los apuntes del curso sobre “*Introducción a los estudios para la paz*”. Maestría en estudios para la paz y el desarrollo. Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública de la UAEM. Febrero de 2003.

*pierde....*” (Fisas, 2001: 205) y además es muy útil para gestionar, resolver o transformar conflictos interpersonales que potencialmente se presentan en el Programa de Tutoría Académica de la Facultad.

La mediación permite relacionar elementos distintos a través de agentes jugando el papel de intermediario o interlocutor. El mediador establece las relaciones con ambas partes para tratar de solucionar los problemas. Otra manera en que las mediaciones pueden actuar es por medio de la cultura y esta debe basarse en una Educación para la paz.

Folberg y Taylor mencionan ocho posturas en el proceso de mediación de conflictos interpersonales, siendo estos:

1. *“Las personas tratan de eludir lo que perciben como negativo o destructivo y se dirigen a lo que ven como ventajoso y positivo.*
2. *Las personas toman decisiones más completas enfrentando sus sentimientos de una manera efectiva.*
3. *En general, los participantes toman mejor sus decisiones acerca de su propia vida.*
4. *Los participantes de un convenio se sienten más responsables por el resultado y desarrollan un cierto compromiso.*
5. *La historia pasada de los participantes es importante sólo en relación con el presente.*
6. *Entre mayor precisión exista en el convenio, mayor será la probabilidad de que éste dure.*
7. *El proceso debe incluir una forma de modificar el convenio en el futuro.*
8. *El proceso de mediación es sustancialmente el mismo para todos los participantes y todas las situaciones, pero las técnicas, el programa y las tareas a realizar deben variar para ajustarse a las circunstancias, a los participantes y al mediador”* (cfr.: Fisas, 2001: 207-208).

Los requisitos para el proceso de mediación son los resultados obtenidos voluntariamente y por consenso; que las partes definan la forma y el contenido de la negociación; también puedan usar infinitas posibilidades para obtener resultados creativos; que los sentimientos puedan ser expresados, reconocidos y respetados; que el enfoque se dirija hacia el futuro más que al pasado; que el tercero facilite pero no imponga el resultado;

que la imparcialidad no niegue la empatía ni establezca distancias; que se faciliten la comunicación y la colaboración; que la reconciliación sea estimulada; que la honestidad sea reivindicada; que cada uno de los participantes pueda entender el procedimiento; que no sea indispensable que alguien pierda para que otro gane; que se desarrolle el sentido de la responsabilidad.

Para Zartman y Touval el mediador *“utiliza la comunicación, la formulación y la manipulación. El mediador tiene que tener la confianza de las partes, es imparcial, no representa a ninguna de las partes, controla el proceso, es flexible, respeta la confidencialidad, suaviza los momentos de tensión, concede oportunidades a ambas partes; entiende sus necesidades; refuerza los aspectos positivos de cada parte; es realista y procura que lo sean las partes; valora y practica la creatividad, ofrece recomendaciones cuando es necesario y sabe escuchar”* (cfr.: Fisas, 2001: 214).

Vygotsky define a los mediadores como *“sistemas de signos (o símbolos) que permiten el control y la interacción entre diversas personas o de una persona consigo misma”* (cfr.: Mir, 2002: 58). Además, afirma que los mediadores son utilizados primeramente para regular al individuo y luego el propio individuo es el que los incorpora como sistema de autoregulación.

La mediación como respuesta al conflicto no siempre funciona para llegar a la solución. La gestión, resolución o transformación de conflictos debe estar basada en las necesidades, dirigida hacia la justicia, orientada hacia la causa de fondo, que restablezca las relaciones y que incluso las construya. El mediador es una figura que está libre de la cerrazón de los directamente interesados, se tiene que optar por la negociación, el diálogo y no a través de la fuerza, es decir, la violencia.

Los mediadores, según Marta Martinelli *“[...] se interponen en las partes de un conflicto para ayudarlos en sus esfuerzos de manejar el problema”* (cfr.: Oswald, 2001: 131). Además, lo que hacen es tratar de ser un instrumento para establecer o restablecer una comunicación buena entre las partes (sin enojo, miedo o sospecha) es cuando el mediador tiene que dialogar. Después de la mediación prosigue una negociación hábil que puede ser entre los dos interesados.

Métodos para la conciliación:

1. *“Buen oficio”*: Generalmente presentando las peticiones específicas de las partes.
2. *Facilidad*: Implica un papel más continuo de organizar y sostener el diálogo.
3. *Mediación*: Es el manejo del diálogo a través del poder, con el objeto de influir en la agenda y formato de las pláticas, formular propuestas de discusión y crear alternativas.
4. *Arbitraje*: Implica la delegación consensual de poder de las partes hacia un grupo neutro.
5. *Adjudicación”*: Contrario a todos los otros métodos, se elimina la disputa que surge entre las partes, donde las últimas acuerdan en autorizar que un grupo neutro decida sobre la gestión, resolución o transformación de un conflicto entre ellas por adelantado, que es previo al estallido del conflicto mismo, e incluso refuerza la solución elegida (cfr.: Oswald, 2001: 132-133).

La misión del mediador, asegura Xesús R. Jares (2004a) es propiciar el diálogo y desde ahí se habla de conciliación. Menciona dos tipos de mediadores, el institucional, impuesto desde arriba, habitualmente designado para resolver problemas técnicos, con posición de poder, y por otro lado, los mediadores ciudadanos que nacen de la comunidad, desde abajo y sin poder. El mediador debe evitar el peligro de la pasividad o delegación de las partes para que éste sea el que establezca la posible solución, no es un juez o un árbitro.

Las habilidades y principios de actuación del mediador son: la valentía y capacidad de resistencia, dinamismo y preocupación por los demás, prudencia y discreción; confidencialidad; independencia e imparcialidad; amplia preparación en análisis de conflictos y conducción de procesos grupales y ser voluntario. Si no existe unanimidad a la hora de encarar el rol de mediador, tampoco se va a dar esa unanimidad en el proceso de mediación. En el proceso de mediación es necesario clasificar el proceso e iniciar un ambiente de respeto y confianza; exposición de cada parte de su visión del conflicto. Los objetivos centrales de esta fase son dos: *por un lado*, facilitar el reencuentro de las partes a través del conflicto que les une; *de otro*, permitir que cada parte exteriorice su particular visión del conflicto y los sentimientos contenidos.

Reitera Jares (2004a) que las tres dimensiones en las que se analiza el conflicto son: la estructura del conflicto, las relaciones anteriores de las partes y el significado emocional del

mismo. Dentro de los posibles acuerdos es el momento en el que uno o los dos protagonistas comienzan a pensar globalmente, a reconocer los planteamientos de la otra parte, que es capaz de reconocer sus propios errores, incluso a ofrecer disculpas por ello e invita a la otra parte a buscar soluciones. Los acuerdos deben estar redactados en sentido propositivo, que establezca compromisos claros de comportamiento futuro y que excluya acusaciones o recriminaciones, que no atribuya culpas o castigos y, por supuesto, que no haya frases de contenido dudoso o ambiguo, o destinadas a ofrecer satisfacción emocional. Para la selección de los mediadores es indispensable participar en una mínima formación sobre conflicto y mediación, y por otra cumplir los requisitos y estrategias de este proceso de gestión, resolución o transformación.

Finalmente, el estudio de los conflictos es materia fundamental de los Estudios y la Investigación para la Paz porque analiza a profundidad el conocimiento y la manera de gestionar, resolver o transformar conflictos con el propósito de ir construyendo una Cultura de paz.

### **1.7.- Transformación de Conflictos**

La transformación de conflictos puede tener diferentes enfoques, pero el más importante es la observación participante de los conflictos, su vivencia y cercanía y no sólo basarse en la teoría, ir más allá, esto es, a la práctica. Además, utilizar los valores basados en el diálogo, la empatía, tolerancia, diversidad y solidaridad. Para Fisas la transformación de conflictos *“es una apelación a la creatividad humana, a una creatividad constructiva para lograr un beneficio no excluido y un consenso que favorece la confianza de las personas en superar sus dificultades. El método para explorar el conflicto es el diálogo (diálogo por la paz), no es el esfuerzo por ganar, y la creación y uso de empatía (con todas las partes), no violencia y creatividad (para trascender las contradicciones) el conflicto, para encontrar caminos que trasciendan las incompatibilidades”* (Fisas, 2001: 232-233).

Galtung (2004) propone un método para transformar los conflictos llamado *TRANSCEND* en el cual busca la *trascendencia positiva* en cada uno de ellos, de cualquier tipo, de cualquier magnitud e índole podrá emplearse este método con éxito ya que exige buscar la solución, lo más alto posible, es decir, dar un salto, con imaginación y creatividad y afirmar que la transformación del conflicto es a través de la trascendencia porque hace al

conflicto más manejable. La trascendencia presupone esperanza, y la esperanza está localizada en visiones de lo positivo, en un futuro constructivo, no en repicar un pasado lleno de traumas. Considera que el camino hacia adelante también tiene que pasar por la reconciliación (contraria a la venganza), mediante la verdad y el perdón. Un diálogo puede encaminarse a una transformación del conflicto en el que todas las partes puedan expresarse y formular sus objetivos.

La trascendencia consiste también, en dar a los pacientes una opción de libertad total, construyendo las dos formas o aproximaciones en la misma clínica u hospital, e integrándolos a través de perspectivas integrales, manteniendo la libertad de escoger en todo momento. Hay que enfatizar la utilización del pensamiento propio y de los demás al máximo, con creatividad para llegar a la trascendencia positiva o negativa. El método *transcend* produce diagnósticos, pronósticos y perspectivas terapéuticas acerca de cómo los conflictos macro y mega pueden ser transformados y cómo se puede construir la paz. La idea básica de la trascendencia es una aproximación al conflicto orientada al futuro –constructivo no orientada al pasado-destructivo.

El método *transcend* trata de estimular la creatividad de las partes sosteniendo un diálogo con todos, pero para comenzar, sólo con uno a la vez. Las partes primero tienen que reunirse solas para dialogar con el mediador para poder estar listos y reunirse alrededor de la “*gran mesa*” –como la define Galtung- de negociaciones. En este proceso el trabajador de conflictos plantea sus metas abiertamente en la mesa. Las metas son empatía, comprensión profunda de todas las partes, sus metas y objetivos detrás de las metas; creatividad y no-violencia para llegar a algo nuevo que sea aceptable y sustentable.

Galtung (2004) analiza tres componentes de un conflicto para la trascendencia: *actitud, comportamiento y contradicción*. Además, agrega que existen *actitudes profundas, comportamiento profundo y contradicción profundas* que son fundamentales para comprender el conflicto y para hacer un buen trabajo de trascendencia y transformación. La cultura profunda fue estudiada por Freud y Jung quienes vieron las actitudes profundas por debajo de las actitudes de los individuos de las actitudes de las colectividades respectivamente. El papel de la cultura profunda es *modelar actividades y comportamientos* en un conflicto. El *comportamiento profundo* es una forma latente, en algún lado de lo profundo, trabajando para salir. Se debe identificar con las acciones que surgen de las necesidades básicas. El punto es

que el comportamiento profundo influye en las acciones en la superficie y algunas las distorsiona. Mientras que las *contradicciones profundas* están localizadas en la estructura profunda. Los conflictos pueden y deben ser entendidos también contra el trasfondo de la contradicción en la estructura profunda. Todas las profundas contradicciones son verticales, altas y bajas siendo portadoras potenciales de violencia estructural (Galtung, 2004: 201-216).

Johan Galtung (2004) concibe al diagnóstico, pronóstico y terapia como tres formas de relacionarse con un conflicto que se rehúsa a desaparecer. El *diagnóstico* es descriptivo, basado en datos, en algo que ha tenido lugar en otras palabras en el pasado. El *pronóstico* es descriptivo con un salto al futuro. La *terapia* es formativa, prescriptiva, orientada al futuro. Para un buen acuerdo, debemos solicitar que sea reversible, que pueda ser revertido. El conflicto necesita tiempo para su transformación y los valores son fundamentales para su realización (Galtung, 2004: 224).

Por su parte, Martínez Guzmán, afirma que *“las relaciones humanas, se dice, son intrínsecamente conflictivas; los seres humanos chocamos, topamos uno con otro. De este choque puede surgir la anulación de las otras y los otros o la transformación creadora entre las propias tensiones de los conflictos”* (Martínez; 2005: 109). La mayor preocupación para Vicent Martínez es la transformación por medios pacíficos del sufrimiento humano generado por los seres humanos, a nosotros mismos y a la naturaleza. La propuesta de Vicent Martínez Guzmán sobre la ética comunicativa para transformar los conflictos no sólo se basa en las razones que nos damos, sino en los sentimientos que expresamos, en la ética del cuidado y la ternura. La transformación de conflictos hay que situarla en el contexto de una teoría de la comunicación en la que destaca la expresión, percepción e interpretación. Es necesario, añade, *“educarnos en un espíritu de firmeza o finura especial que nos permita captar la interrelación entre los sentimientos que nos ayuden a transformar pacíficamente nuestros conflictos. Es esta interrelación la que constituirá esa gramática de los sentimientos que formaría parte de una educación para hacer las paces”* (Martínez; 2005: 109).

El sentirnos frágiles y vulnerables, como sentimientos personales y punto de partida de instituciones políticas de concertación y alcanzar acuerdos, formaría parte de la transformación de nuestros conflictos por medios pacíficos y de la educación de los sentimientos como educación para hacer las paces. Existen diferentes alternativas para tratar

el sentimiento del miedo a la diversidad con la promoción de otros sentimientos y respuestas institucionales que transformen nuestros conflictos o choques por medios pacíficos.

### **1.8.- ¿Qué es la violencia?**

Todos hemos vivido la violencia de diferentes maneras y en diferentes escenarios, tal vez hemos tenido la violencia física a través de golpes, maltratos o daño psicológico, en mi opinión personal es la más cruel porque actúa en las personas más débiles y que por su condición hasta cierto punto de "*obediencia*" llega a verse reflejada en la falta de personalidad o de carácter para poder enfrentarse a las demás personas y poner un alto a esa situación destructiva.

La violencia en términos generales tiene diferentes dimensiones, es silenciosa y casi pasa inadvertida, pero cuando se detecta, se produce, es de carácter masiva, metódica y se encuentra localizada. Es por ello que no podemos tener una definición única ya que presenta variadas modalidades y grados de conflictos.

Existe la idea de que los seres humanos necesitamos de algún modo la violencia para comportarnos adecuadamente, es decir, por medio de regaños, amenazas, agresión verbal, o física controlando a la gente para que sus actitudes y comportamientos sean regulados, con normas, con criterios firmes, sólidos que transformen los conflictos. Desde este punto de vista, la utilidad de la violencia es cuando nos deja una reflexión de las acciones que hay que evitar y que nos sirven para superarnos y ser mejores personas cada día. Es por ello que Martín Morillas afirma que "*las numerosas explicaciones e interpretaciones que sobre la violencia se han dado, puede variar en función de los patrones, personales, culturales, ideológicos o simbólicos, que se le apliquen*" (cfr.: Molina, 2004: 227).

La violencia la explican Francisco Muñoz y Francisco Jiménez Bautista como "*la ruptura de un orden establecido, de una armonía preexistente de unas condiciones de vida en las que se realizan las expectativas de existencia de la especie humana*" (cfr.: Muñoz y Jiménez, en López, 2004: 1.159). Añaden, la violencia es algo que se ubica en la conciencia y se manifiesta a través de lo que sentimos, pensamos y verbalizamos y se encuentra en un mundo lleno de conflictos ante el cual se dan determinadas respuestas, que la percibimos

como negativas tomando como parámetro nuestra cultura y valores. En términos generales se concibe a la violencia como *“todo aquello que siendo evitable, impide, obstaculiza o no facilita el desarrollo humano, el crecimiento de las capacidades potenciales”* (cfr.: Muñoz y Jiménez, en López, 2004: 1.160).

De acuerdo con las características, ámbitos y dimensiones en las que se desarrolla, la violencia puede ser directa, estructural, cultural o simbólica. Galtung dice que la *“violencia hace acto de presencia cuando los seres humanos son influidos de tal forma que sus actos somáticos y mentales se encuentran por debajo de sus realizaciones potenciales”* (cfr.: Lederach, 1984: 27 y Jares, 2004b: 26).

Ives Michud define a la violencia como *“una acción directa o indirecta, concentrada o distribuida a hacer mal a una persona o a destruir ya sea su integridad física o psíquica, sus posiciones o participaciones simbólicas”* (cfr.: Fisas, 1987: 64). Esta acción violenta se puede presentar en las aulas de clases, ya que el profesor (a) tiene el poder y autoridad para imponer sus ideas a través del lenguaje y el discurso, y que en algunas ocasiones son agresivos esos mensajes contra las mujeres, los homosexuales o grupos minoritarios. Para el caso de la Facultad se manifiesta en contra de las diferentes licenciaturas y que son aspectos simbólicos que lastiman la sensibilidad en la formación profesional del estudiante.

Para Mc Kenzie, la violencia es *“el ejercicio de la fuerza física con la finalidad de hacer daño o de causar perjuicio a las personas o a la propiedad; acción o conducta caracterizada por tender a causar mal corporal o por coartar por la fuerza la libertad personal”* (cfr.: Fisas, 1987: 65). Esta definición de violencia al causar daño o perjuicio a las personas la utilizan para conseguir fines específicos, pero deja una marca profunda en la persona que recibe la acción violenta.

Vicenç Fisas define a la violencia como *“el uso o amenaza de uso de la fuerza o de potencia, abierta u oculta, con la finalidad de obtener de uno o varios individuos algo que no consienten libremente o de hacerles algún tipo de mal (físico, psíquico o moral)”* (Fisas, 2001: 24). La violencia, por tanto, no es solamente un determinado tipo de acto, sino también una determinada potencialidad.

Además señala cuatro tipos de violencia que aparecen cuando no se satisfacen las necesidades humanas básicas:

1. *Violencia clásica.*- es la violencia directa contra el cuerpo humano.
2. *Pobreza.*- es la condicionada estructuralmente donde se privan las necesidades humanas básicas.
3. *Represión.*- es la intolerancia represiva donde se privan los derechos humanos.
4. *Alienación.*- la tolerancia represiva donde se priva de necesidades superiores.

Salvador Mendiola señala que [...] "*la violencia es un hecho de la vida, un hecho vivo... que ocurre entre personas de carne y hueso directamente enfrentados, sin que importe la distancia material que les separe; pero siempre entre seres humanos vivos y relacionándose directamente. Es un acto de cuerpos contra cuerpos, gobernado todo por la mente. Pero de cuerpos en relación violenta directa*" (cfr.: Nateras, 1999: 137).

Al respecto, Sarah García y Luciana Ramos dicen que la violencia puede ser de diferentes tipos: física, moral o psicológica "[...] *y que se ejerce de forma intencional para ocasionar un efecto, no exclusiva o necesariamente físico sino también moral o psicológico* (cfr.: Nateras, 1999: 138). Por ejemplo, obligar a alguien a hacer algo en contra de su voluntad.

La comprensión de la violencia, afirma Martín Morillas, se pone de manifiesto cuando se investiga cómo la gente la describe, la interpreta y la enjuicia o la valora. Tiene diversos significados tales como: conductas que causan daño, dolor, destrucción; emociones y vivencias que producen situaciones violentas como el odio, la venganza, indignación, rencor, culpa, remordimiento, miedo, crueldad; ideas y creencias personales o colectivas que se plasman en actitudes, intenciones, motivaciones violentas; actitudes valorativas que llevan a juzgar, justificar, condenar como bueno, malo, justo, injusto, legítimo e ilegítimo, etc.; palabras y actos de comunicación verbal y no verbal que expresan comportamientos violentos; realidades sociales e históricas como la esclavitud, el *apartheid*, dictaduras, totalitarismo, colonialismo, discriminación o terrorismo (cfr.: Molina, 2004: 235).

Martín Morillas clasifica las bases del conocimiento de la violencia de la siguiente manera: *Emotivas* hace referencia al daño, sufrimiento, dolor, muerte, etc. Como resultado de una base emotiva – cognitiva – conductual. *Cognitivas* cuando existe miedo, angustia, odio,

indignación, rencor, resentimiento, culpa, remordimientos, etc. *Conductual* se reconoce en la valoración y significación socio-moral (Morillas, 2004: 239).

### **1.8.1.- La violencia directa y estructural:**

La violencia directa es una acción que causa daño directo sobre un sujeto destinatario sin que exista mediación alguna y puede ser de tres tipos: *física, psicológica y verbal*. Otras agresiones como asesinatos, robos, maltrato doméstico, violaciones, etc., son consideradas como violencia directa, es decir, es la privación de necesidades básicas en todas sus expresiones.

En este sentido, Galtung define a estos tipos de violencia en cuanto “*se establece una diferencia fundamental entre violencia directa y violencia estructural, entendiendo la primera como la agresión física directa, la violencia tradicional, la más fácilmente reconocible; y la segunda indirecta y más oculta, que está presente en determinadas estructuras sociales, sinónima de la injusticia social*” (cfr.: Jares; 2004b; 26).

La violencia estructural involucra aquellos procesos de la violencia en los que la acción se produce por medio de mediaciones institucionales o estructurales, por su naturaleza, este tipo de violencia es indirecta ya que se manifiesta en la injusticia social y se encuentran en necesidades básicas no satisfechas de la población ya que el sistema no provee para satisfacerlas.

La violencia estructural está “*edificada dentro de la estructura, y se manifiesta como un poder desigual y, consiguientemente, como oportunidades de vida distintas. Los recursos están desigualmente distribuidos, como sucede cuando está fuertemente sesgada la distribución de la renta, o está desigualmente distribuida la alfabetización/educación, o cuando los servicios médicos existen en determinadas zonas no sólo para determinados grupos, etc.*” (cfr.: Jares, 2004b: 27). Por encima de todo, está desigualmente repartido el poder de decisión acerca de la distribución de los recursos. Cuando no se satisfacen las necesidades humanas básicas, según Galtung se pueden dar cuatro tipos de violencia, a saber:

- La violencia clásica de la guerra del homicidio.

- La pobreza y en general las privaciones en el campo de las necesidades materiales.
- La represión y privación de los derechos humanos.
- La alienación y la negación de las necesidades superiores (cfr.: Jares, 2004b: 27).

La violencia es siempre un acto de poder. Ésta no es reciente pero en los últimos años la hemos tipificado -como lo señala Johan Galtung- en violencia directa o personal; es la que se presenta entre dos individuos y generalmente la conocemos como guerra, en la que no existe nada más que el enfrentamiento, la violencia estructural que deriva de las estructuras sociales y que es cuando existe conflicto, injusticia, desigualdad, contradicción, pobreza, discriminación, marginación, opresión, sufrimientos masivos.

Galtung en 1971 desarrolla la definición de dos tipos de violencia estructural; una *vertical* que es la represión política, la explotación económica, la alienación a la cultura, la violación de las necesidades de libertad, bienestar e identidad, y la otra es *horizontal* porque separa a la gente que quiere vivir junta o junta a la gente separada, violando la necesidad de identidad (Véase, Fisas, 2001: 28).

Galtung añade que la violencia estructural es “[...] *la estructura social dentro y entre naciones, está hecha de tal forma que algunas personas puedan vivir una vida completa, llena, larga y creativa, con un nivel elevado de auto-realización, mientras otras mueren lentamente debido a la mala nutrición, deficiencias de proteínas, a la falta de cuidados médicos, a la privación de todo tipo de estímulos mentales, etc.*” (cfr.: Lederach, 2000: 31).

Mientras que Mario López concibe a la violencia estructural como “*aquella que se ejerce de manera indirecta y no necesariamente ha de ser intencional [...] se manifiesta en las estructuras socio-políticas que impiden la realización de la persona humana o que dificultan la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales.*” (López; 2004: 786). Este tipo de violencia es la que mata a mayor número de personas en los diferentes países, es más intensa y dramática que una guerra.

### **1.8.2.- La violencia cultural:**

Johan Galtung al desarrollar los diferentes tipos de violencia en 1990 amplía su definiciones y argumenta que también existe la violencia cultural conceptualizándola como *“los aspectos de la cultura, esfera simbólica de nuestra existencia, ejemplificada en indicadores sociales como la religión, la ideología, las creencias empíricas, las ciencias formales y sociales, que dichos indicadores pueden ser utilizados para justificar o legitimar la violencia, la guerra”* (Galtung, 1990: 296).

La violencia cultural se presenta cuando existen *“sentimientos de superioridad ligados a la lengua y del rol de la ciencia y del arte, en la ignorancia, la tolerancia, la aprobación o la estimulación del racismo, la exclusión, etc.”* (Fisas, 2001: 29).

Francisco Jiménez Bautista y Francisco Muñoz afirman que si la violencia directa es generada por el agresor y la violencia estructural está organizada desde el sistema (estructura), entonces *“la violencia cultural lo hace desde las ideas, las normas, como alegato o aceptación natural de las situaciones provocadas por ella. Es todo aquello que desde la cultura legitime y/o promueva la violencia de cualquier origen o signo”* (cfr.: Jiménez y Muñoz, en López, 2004: 1.161).

Para Mario López la violencia cultural es entendida como *“aquellos aspectos de la civilización, la educación y la socialización que se ejemplifican en los símbolos, la religión, el lenguaje, el arte, la ideología, las ciencias, etc. Que puede servir para justificar y legitimar la violencia directa o la violencia estructural”* (López; 2004: 786).

Este tipo de violencia se da de una manera sutil porque al hablar de la educación es muy frecuente que profesores y profesoras compartamos conocimientos con los alumnos pero al mismo tiempo influyen en sus ideas y comportamientos. También a través de los medios de comunicación, el lenguaje y los símbolos, está presente la agresión y la violencia hacia las personas, costumbres o formas de vida con las cuales no se comparten los mismos significados. Un ejemplo de ello, se tiene en la Facultad al no ser tolerantes con la diversidad cultural entre profesores, alumnos y ambos.

La violencia cultural (muy importante en el ámbito educativo) es la parte que legitima a la violencia estructural. Ésta aparece cuando existen múltiples prácticas comunitarias estrechamente vinculadas entre sí. La violencia cultural la vemos básicamente en los

discursos que permean y forma al imaginario social a través de la religión, el lenguaje, la ciencia, la ideología, las creencias, etc. Este tipo de violencia cultural la observamos cuando se hace alusión a mujeres violadas, a los discapacitados, a los homosexuales, a los grupos étnicos, a los políticos, o por medio de parodias o situaciones graciosas. En este orden de ideas, la violencia cultural es la que da la pauta a la violencia estructural al propiciar estas acciones.

Según Danilo Santos de Miranda existen cuatro formas de violencia cultural, cada una de ellas configurando una agresión difícil y perpetrada contra un individuo. La primera de las agresiones es la de quitar la *capacidad de visión*, la aptitud de ver o percibir un mundo que nos rodea (Santos de Miranda, “*violencia cultural*” [<http://www.foro-latino.org>] [Consulta: 19 de enero de 2009]). Ésta se caracteriza por la deliberación, inercia u omisión como recursos a individuos y grupos en posibilidades educativas indispensables en una apreciación más clara y crítica de la realidad. Sin poder ver, entender, comprender, interpretar, pensar y explicar equivale a renunciar a la existencia de una ciudadanía. Estas relaciones complejas requieren un mínimo de contacto y familiaridad con los frutos de la cultura como son la danza, un texto literario, un ensayo, la música, las artes escénicas, las artes plásticas o lo relativo a la cultura en cualquiera de sus manifestaciones, ésta es una manera de incentivar el diálogo.

Una segunda forma de violencia cultural es la de *suprimir el habla*. Ésta se manifiesta por medio de la deliberación, inercia u omisión de individuos y grupos como condiciones necesarias de la articulación de la propia voz, una expresión original de ellos mismos y de su comprensión peculiar del mundo.

A estos dos géneros de violencia (suprimir el habla y la visión) se suma una tercera forma de violencia cultural que es a través de *no promover variadas actividades culturales*. El dejar sin originalidad estas actividades culturales construye otra versión de violencia cultural.

Una cuarta categoría de violencia cultural trata de *limitar individuos y grupos de su propio universo*. Se define como la dificultad de percibir al otro en sus razones, sus particularidades, es decir, su propia existencia. Esto favorece a su culto mezquino y aislamiento en una degeneración de todos aquellos vínculos de solidaridad que podrían contribuir a una existencia más civilizada.

Se promueve la identidad cultural a favor del diálogo e intercambio con otras culturas, promover la aceptación a las diferencias y de ver las arbitrariedades como intolerancia. Entonces, la visibilidad de la violencia es el grado de transparencia que tiene la sociedad, en tanto que a la violencia directa la vemos en la guerra. Galtung (1985) propone que exista la reconstrucción dirigida a afrontar los efectos de la violencia directa, la reconciliación orientada a la violencia cultural y la resolución a la violencia estructural.

### **1.8.3.- La violencia simbólica:**

Este tipo de violencia la observamos de manera muy sencilla en el lenguaje porque con él se puede herir, condenar, diferenciar y se presenta de una manera casi invisible, en casos extremos se manifiesta con la tortura, el asesinato y los delitos de muy variada índole. Existen también otros tipos de violencia como la urbana, ejemplificada en los secuestros, robos, asaltos, violaciones a mujeres y la violencia de género que se da en el hogar, con el maltrato de la pareja; en el trabajo por medio del hostigamiento sexual y por el no reconocimiento de la capacidad femenina en desempeñar las mismas responsabilidades que el hombre, ni ser remunerada con un salario igual, así como en la violación de sus derechos en todos sentidos. Martín Morillas nos dice en principio, que la violencia simbólica “*designa los mecanismos de imposición y mantenimiento de poder que operan y emanan de las estructuras y las disposiciones sociales asimétricas y que se manifiestan mediante actos de simbolización para ser reconocidos como tales*” (cfr.: Morillas, en López, 2004: 1.168).

Para Pierre Bourdieu la violencia simbólica es “*minimizar el papel de la violencia física y (hacer) olvidar que existen mujeres golpeadas, violadas, explotadas, o peor aún, querer disculpar a los hombres de tal forma de violencia*” (Bourdieu, 2000: 50).

Esto hace suponer que la violencia simbólica es básicamente espiritual y sin efectos apegados a la realidad. La violencia simbólica considera Bourdieu que “*se instituye a través de la adhesión que el dominado se siente obligado a conceder al dominador (por consiguiente, a la dominación) cuando no dispone, para imaginar la relación o para imaginarse a sí mismo, mejor dicho, para imaginar la relación que tiene con él, de otro instrumento de conocimiento que aquel que comparte el dominador y que, al no ser más que*

la forma asimilada de la relación de dominación, hacen que esa relación parezca natural, [...]” (Bourdieu, 2000: 51).

El efecto de la dominación simbólica se produce por medio de [...]”*los esquemas de percepción, de apreciación y de acción que constituyen los hábitos y que sustentan, antes que las decisiones de la conciencia y de los controles de la voluntad, una relación de conocimientos profundamente oscura para ella misma*” (Bourdieu, 2000: 54).

El poder simbólico se reconoce al momento de que el dominador y el dominado adoptan formas de emociones corporales tales como la vergüenza, la humillación, la timidez, la ansiedad, la culpabilidad o de pasiones y sentimientos como el amor, la admiración y el respeto. También con el rubor, la confusión verbal, la torpeza, el temblor, la ira o la rabia que a veces se produce en los conflictos interiores y la falta de acuerdo con uno mismo. Esta violencia simbólica no puede vencerse por medio de la conciencia y de la voluntad porque los efectos y condiciones permanecen dentro de ellas (ocultos) en la persona. La sumisión de algunas mujeres es el producto de las estructuras objetivas que ellas mismas desencadenan y que desafortunadamente, contribuyen a su reproducción. La violencia simbólica reside en *“unas inclinaciones modeladas por las estructuras de dominación simbólica que conceden a los dominadores”* (Bourdieu, 2000: 58).

Esto se realiza a través de un acto de conocimiento sin llegar a la voluntad. Es fundamental el lenguaje y la manera de utilizarlo porque básicamente es cuando se puede producir violencia simbólica. Pierre Bourdieu define a la violencia simbólica como *“aquella forma de violencia que se ejerce sobre un agente social con la anuencia de éste”* (Bourdieu, 1998: 120).

Cuando se habla de violencia social se identifica este aspecto como sinónimo de injusticia social y esto nos conduce a la siguiente pregunta: *¿Qué aspectos quedan por explicar de la violencia?* En este caso se concibe a la violencia (de cualquier tipo) sin límites, ni barreras porque no existe conciencia del daño porque se ve como una situación normal, se analiza que la sociedad carece de valores por los avances tecnológicos, se dirige a lo material olvidando los aspectos axiológicos,<sup>3</sup> se requiere del fortalecimiento de valores universales; se

---

<sup>3</sup> Axialógicos en términos de los valores éticos, morales o religiosos.

percibe un desajuste emocional que nos lleva hacia un conflicto de valores; la violencia estructural se encuentra en un círculo vicioso en donde permanece la existencia de conductas irracionales.

En general, podemos decir que la violencia nos deja una gran reflexión que hay que analizarla para evitar caer nuevamente en ella, porque frena y obstaculiza la satisfacción de necesidades y el llegar a construir una Cultura de paz como meta en la vida.

Los jóvenes tanto hombres como mujeres están inmersos dentro de estos contextos de violencia. Quizá algunas personas consideran como símbolos violentos el utilizar estilos tales como el *punk*, *skin*, *cholines*, *darkis*, *skatos* y las estéticas por medio de tatuajes y perforaciones en diferentes partes del cuerpo y últimamente los llamados *metro sexuales* y los *emos* todos estos tienen gran representatividad en los medios de comunicación que de alguna manera son los que impulsan el surgimiento de estos simbolismos. Estas representaciones configuran imaginarios sociales compartidos, diversos con los cuales llevan un contenido sobre valores, creencias, ideas, imágenes, actitudes y opiniones, además de la identificación con los propios símbolos.

Al analizar la violencia cultural y la simbólica enfocada al Programa de Tutoría Académica observamos que se da de manera sutil y que hay que tratar de motivar a los profesores para que realicen un cambio de *actitud* hacia los alumnos y se transformen esas manifestaciones violentas por acciones no violentas que logren acuerdos y eviten divisiones.

Capítulo II

**EDUCACIÓN PARA LA  
PAZ EN EL CONTEXTO  
UNIVERSITARIO**

## Capítulo II

# EDUCACIÓN PARA LA PAZ EN EL CONTEXTO UNIVERSITARIO

La Educación para la paz es un tema fundamental para cualquier docente en todo el mundo. Es por ello, que utilizamos los fundamentos teóricos y prácticos para desarrollar la investigación en un contexto universitario. Primeramente, abordamos temas sobre Investigación para la paz, sus etapas y los diferentes tipos de paces, para dar paso a una visión humanista de la educación (que en muchas Instituciones Educativas se ha perdido de vista la esencia humana de la educación). Paolo Freire argumenta en sus textos que no se puede continuar con el adoctrinamiento de los educandos, para ello, se retoma la idea de educar a los estudiantes como individuos creativos, reflexivos, críticos y sobre todo propositivos.

Además, Xesús Jares define la Educación para la paz y describe las diferentes etapas por las que ha evolucionado el concepto. Se desarrolla la idea de que la Educación para la paz es un eje transversal que puede ser utilizado en cualquier espacio educativo, no solamente en la educación universitaria. Se incluye también, un apartado sobre la Educación en valores, se señala la importancia de la clarificación de valores de los estudiantes y su razonamiento moral que tiene que ser traducido en términos éticos y finalmente se habla sobre educar la libertad.

### **2.1. Sobre la Investigación y los Estudios para la paz**

En la Investigación para la paz la idea fundamental es construir un concepto de paz derivado de reconstruir la violencia, ésta se encuentra inmersa en la vida de todos los seres humanos. Para argumentar esto, Galtung señala que *“los estudios sobre la paz son la exploración científica de las condiciones pacíficas para reducir la violencia”* (cfr.: Galtung, en Rubio, 1993: 15)

En virtud del interés manifiesto por los Estudios para la paz existen personas que se dedican a promover investigaciones sobre el tema y la definen como "*la investigación sobre la paz, en su estado actual, persigue la reducción de la violencia, tanto directa como estructural; adopta una actitud crítica frente a la realidad de hoy; contribuye a los debates y medidas de orden político, con frecuencia con grupos transnacionales que pueden actuar sobre las organizaciones internacionales o por medio de ellas; utiliza elementos de todas las ciencias sociales y contribuye también a las mismas*" (Fisas, 1987: 11)

Galtung (cfr.: Fisas, 1987:16) afirma que el objetivo principal de los Estudios para la paz son los seres humanos en sociedad, por lo tanto constituyen una ciencia social aplicada orientada en valores, la cual ofrece tres premisas fundamentales: hechos, valores y teorías. Define también tres ejes de los Estudios para la paz, estos son, a saber:

1.- *Estudios empíricos sobre la paz.* Basada en el empirismo y se opta por modificar las teorías cuando éstas se confrontan con los datos.

2.- *Estudios críticos sobre la paz.* Cimentados en una propuesta crítica en la cual se compara la realidad empírica (los datos) con los valores, intentando modificar la realidad que no está de acuerdo con los valores ya que se consideran los más importantes.

3.- *Estudios constructivistas sobre la paz.* Sustentados en el constructivismo. Se trata de armonizar las teorías a los valores produciendo perspectivas sobre una nueva realidad en la cual predominen los valores sobre las propuestas teórico-académicas (cfr.:Galtung, en Fisas, 1987:16).

En este sentido, Johan Galtung sostiene que los Estudios sobre la paz constituyen una ciencia social aplicada y explícitamente orientada en valores. Ésta se fundamenta en que en la lógica del empirismo, los datos prevalecen sobre las teorías; en el criticismo, los valores se antepone sobre los datos; y, en el constructivismo se concluye que los valores se privilegian sobre las teorías.

Johan Galtung señala que existen diferentes tesis en los Estudios para la paz, sin embargo, en una de ellas sostiene la necesidad de tomar en cuenta *los valores* para poder hablar de paz y que el valor central es precisamente la paz; en cambio, si no se parte de estos elementos quizá estaríamos hablando de estudios sociológicos, psicológicos, de relaciones internacionales, de ciencia política o de cualquier otra ciencia social. En este sentido, Galtung

describe cuatro tesis sobre la naturaleza y el papel de la Teoría en los Estudios sobre la paz de la siguiente manera:

*1ª. Tesis: Las dicotomías y el yin/yang; las tablas cuádruples y la doble dialéctica.* La dicotomía que se menciona es acerca del bien y del mal. De manera ideal, el bien prevalecerá, pero las fuerzas del mal pueden ser más fuertes; sin embargo, en los Estudios sobre la paz deberían estar abiertos a la naturaleza del yin/yang porque cada uno es el opuesto del otro, pero esto significa que son complementarios y que finalmente logran un equilibrio. Esto no quiere decir que el equilibrio será duradero ya que volverá a estar uno encima del otro y viceversa. La tarea de los Estudios para la paz no es eliminar totalmente la violencia ya que ésta aparecerá de diferente modo y con distinta intensidad, es decir, tendrá que existir una armonía entre el dominador y el dominado, o entre los aspectos dominadores o dominados de su relación (cfr.: Fisas, 1987: 29).

*2ª. Tesis: Procesos; sucesos y permanencias: rupturas.* Esto refleja la acción humana en general y el discurso en lo particular, una representación podría darse bien como acción o como diálogo hablado.

*3ª. Tesis: Estructura, reconocimiento de factores, isomorfismo.* Los sistemas con la misma estructura, con el mismo patrón, son isomórficos.

*4ª. Tesis: Teorías monoteístas, politeístas, panteístas y ateas.* En este sentido, Galtung cuestiona: ¿Cómo explicarnos la paz en los países nórdicos? Y su respuesta es por el alto nivel de *simbiosis equitativa y un alto nivel de resolución de conflictos que poseen.*

Existen ciertas características de la Investigación para la paz que hablan sobre la reducción de los niveles de violencia, el criticismo, la aplicabilidad política de las investigaciones y la transdisciplinariedad. Es por ello, que los Estudios para la paz pueden ser analizados bajo la perspectiva de diferentes disciplinas y ciencias, como menciona Galtung son estudios globales en virtud de que requieren aprender del sistema mundo y por tanto, son susceptibles de someterse a la crítica.

En la Investigación para la paz, algunos autores suelen referirse a la paz como el conjunto e interacción de varias letras "D" y éstas son: *Desarrollo (sustentable), Derechos Humanos, Desarme y Democracia.*

Desde los inicios de los estudios, como indica Galtung (1985) se conoce primeramente a la *paz negativa* como ausencia de guerra, en un segundo momento, se desarrolla el concepto de *paz positiva* como necesidad de contar con mayores argumentos para la Investigación para la paz, mientras que la tercera fase corresponde a la conjunción de distintas disciplinas y la aparición de la ONU, ONG y autores que van aportando elementos fundamentales para desarrollar y ampliar el concepto de paz, es por ello que surge la paz neutra (ausencia de violencia cultural y/o simbólica) (Jiménez, 2009).

Con estos elementos es posible una construcción de la paz en sentido amplio porque implica que los gobiernos se concienticen en deber impulsar más el desarrollo de su nación, el reconocimiento de los derechos humanos, el asignar presupuesto al desarme y basarse en la democracia como forma de gobierno. Los receptores de estas investigaciones son los gobernantes, la opinión pública, los movimientos pacifistas, la conciencia global y la educación en general. Los estudios constructivistas sobre la paz realizan una comparación sistémica de teorías con valores en los que combinan las teorías acerca de cómo nos conducimos, así como los valores de acuerdo a los cuales debemos guiarnos. Estos añaden una dimensión esperanzadora, produciendo proyectos para el futuro, visiones e imágenes diferentes. Además, construir la paz significa evitar o reducir todas las expresiones de violencia. Lo que vemos actualmente es que predomina lo contrario, esto es, la injusticia, el desencuentro, la miseria, la explotación, la incomunicación, la sumisión, la desigualdad social, la pobreza, la marginación, la exclusión, la corrupción, entre otras.

### **2.1.1. Etapas de la Investigación para la paz:**

Rodríguez Alcázar (2000, 27) señala que los tres ejes fundamentales que definen la Investigación para la paz son: la *paz* (como el objetivo que se persigue), la *violencia* (como el obstáculo que frena las posibilidades de las realizaciones humanas) y el *conflicto* (como la mediación omnipresente entre la paz y la violencia). Francisco Jiménez Bautista (2009) describe las etapas de la Investigación para la Paz de la siguiente manera:

- *Primera etapa: Paz negativa y estudios científicos sobre la guerra.* Desde los inicios de los Estudios para la paz se han desarrollado tres conceptos sobre paz. La paz negativa (como ausencia de violencia directa); paz positiva (ausencia de violencia estructural o

indirecta que se da cuando las estructuras sociales soportan algún tipo de desigualdad social, económica, política y militar). Esta definición incluye la creación del término justicia social y satisfacción de necesidades básicas. Y la paz neutra que se relaciona con la ausencia de violencia cultural y/o simbólica. En esta etapa se parte de la idea de estudiar la guerra para de allí comenzar a realizar Estudios sobre la paz.

Galtung reconoce dos tendencias en la concepción de paz negativa, a saber:

- 1.- La paz como unidad interior frente a una amenaza exterior.
- 2.- El universalismo que nace y tiene su centro en Occidente (Jiménez, 2009: 24).

- *Segunda etapa: Paz positiva, cooperación al desarrollo, desarme y refugiados.* En 1959, Johan Galtung funda en Oslo, Noruega el Instituto Internacional de Investigación para la paz en el que desarrolla los conceptos de paz positiva como “*un proceso orientado... que pretende satisfacer unas necesidades básicas, y en definitiva, a la creación de las condiciones necesarias para que el ser humano desarrolle toda su potencialidad en sociedad*” y violencia estructural en la que define que “*mientras existan injusticias e insatisfacciones de las necesidades básicas humanas (bienestar, libertad, identidad y sobrevivencia) por parte de algunos seres humanos, no existe la paz aunque exista ausencia de violencia directa*” (Jiménez, 2009: 30).

Durante el siglo XX se crean diversos Institutos que investigan y estudian sobre temas de paz y se van desarrollando en diferentes países como Noruega, Suecia, Suiza, Estados Unidos. Así como Asociaciones Internacionales para la Paz que surgen en Japón, Canadá y en diferentes estados de la Unión Americana, Inglaterra y Holanda.

La *International Peace Research Association (IPRA)* fundada en 1963 en un congreso en Suiza, trata temas sobre el desarrollo de la Educación para la paz y ha realizado diversas publicaciones, desarrollo de materiales, organización de actividades, facilitación de la cooperación internacional entre educadores, investigadores y activistas por la paz. Además, se establece dentro del IPRA una Comisión de Educación para la paz que hace más accesible la investigación sobre el tema y promueve experiencias de aprendizaje y pedagogías democráticas y críticas.

- *Tercera etapa: Paz neutra, nuevas culturas versus nuevas realidades.* Para Dogan y Pahre (cfr.: Jiménez, 2009: 33), lo primero que hay que hacer es educar al estudiante de Educación para la paz en el lenguaje de su disciplina como formación básica para que obtenga la habilidad especializada. En este sentido, Galtung la llama paz cultural y para la UNESCO es Cultura de Paz.

En esta etapa, el estudio de los conflictos se hace más complejo, se amplía el concepto de violencia tomando diferencias como por ejemplo; la violencia directa es de tres tipos: la física, la psicológica y la verbal; la violencia estructural se observa en la pobreza, represión, alienación, migración, marginación, exclusión, contaminación ambiental, entre otras. Mientras que la violencia cultural se define como todo aquello que en el ámbito de la cultura legitime y/o promueva tanto la violencia directa como la estructural. En la violencia cultural es posible situar, según Francisco Jiménez (2009), la paz neutra que configura y propone un marco diferente de acción caracterizado por la implicación activa de las personas en la tarea de reducir la violencia cultural (simbólica) que según Galtung se legitima a través del silencio y la apatía social.

Para Jiménez Bautista (2009), trabajar por la paz neutra significa emplear un método de diálogo. De igual manera, los medios deben ser acordes y coherentes con la meta y los fines. Una cultura neutral que implique una Cultura de paz debe nacer de una actitud de empatía, esto es, comprender la cultura del otro para adquirir una posición tolerante hacia otras culturas y llegar a valorar así las diferencias como algo positivo, enriquecedor y solidario. Resumiendo, la paz neutra, actuaría mediante el *diálogo*, coherencia de fines y medios, *empatía*, como el catalizador de las manifestaciones de violencia cultural. Diálogo y empatía son conceptos básicos para Johan Galtung (1985) dentro de los Estudios para la paz, especialmente en la Cultura de paz.

Según Francisco Jiménez Bautista (2009), si pretendemos construir *Teoría y Estudios sobre la paz*, debemos hacer un esfuerzo epistemológico para acercarnos a la racionalidad. Dentro de la paz neutra, existen tres ideas que a continuación se señalan:

1.- La *Cultura de paz*, en el marco conceptual de Investigación para la paz, es el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida de la persona humana, a su dignidad, y a todos los derechos humanos; el rechazo de la violencia en

todas sus formas y la adhesión a los principios de libertad, justicia, tolerancia y solidaridad, así como la comprensión, entre los pueblos, los grupos y las personas. Una cultura a neutralizar implica que una Cultura de paz debe producirse dentro de un proceso lógico de cambio de actitud y comportamiento entre los seres humanos.

2.- *Derecho Humano a la paz*, Es un derecho humano y como tal debiera ser definitivamente codificado por los órganos competentes de las Naciones Unidas.

3.- *Hibridación o amalgama*. Se trata de trabajar en la intersección de las disciplinas, esto es, en el punto de confluencia de dos dominios especializados de disciplinas diferentes (Jiménez, 2009: 34).

El concepto de paces (imperfecta, neutra y cultural) desarrollado por Francisco A. Muñoz (2000), Francisco Jiménez Bautista (2009) y Johan Galtung (1990) constituyen una nueva forma de abordar y construir la categoría de paz en el inicio del siglo XXI, y es donde los debates comienzan a tener sentido en la construcción de una paz que nos permita edificar un mundo más justo, solidario y perdurable.

*Etapa cuarta. Cultura de paz para construir y repensar la paz: Derecho humano a la paz*. En la UNESCO declaran al año 2000 como “*Año Internacional de la Cultura de Paz y la No Violencia*”, con ello se trata de motivar a todas las naciones a que hagan algo a favor de la paz. Sin embargo, el presupuesto que destinan para esta noble causa es poco significativo ya que si se compara el presupuesto asignado al armamento y a las actividades militares, con mucho rebasa el presupuesto destinado a la paz. En realidad se observa que el significado que se le da a la paz es más simbólico que real, puesto que no se lograrían realizar grandes proyectos con este presupuesto.

El manifiesto 2000 a favor de la paz y la no violencia fue elaborado por un grupo de Premios Nobel de la Paz. Su objetivo era despertar, en cada conciencia, la responsabilidad de llevar a la práctica los valores, las actitudes y las formas de comportamiento que inspiran la Cultura de paz. El documento se publicó el 4 de marzo de 1999 en París. Además, menciona que corresponde a cada ser humano convertir en realidad los valores, las actitudes y los comportamientos en que se inspira la Cultura de la paz y ello, en el manejo de su familia, de su localidad, de su ciudad, su región, y su país, practicando y fomentando, la justicia, la

tolerancia y la solidaridad para respetar todas las vidas, rechazar la violencia, liberar la generosidad, preservar el planeta y reinventar la solidaridad.

### **2.1.2. ¿A qué nos referimos cuando hablamos de paz?**

Al hablar de paz es necesario conocer y definir primero la concepción de Johan Galtung. Quién señala que existen dos tipos de paz: la paz positiva que representa la *ausencia de violencia más la integración de la sociedad humana*, es decir, crear paz se establece a largo plazo y la paz negativa que es *la ausencia de violencia directa o de guerra* (Galtung, 1985: 29).

También considera Galtung que *“los aspectos positivos de la paz nos conducirían a considerar no sólo la ausencia de violencia directa y estructural sino la presencia de un tipo de cooperación no violenta, igualitaria, no explotadora, no represiva entre unidades, naciones o personas, que no tienen que ser necesariamente similares”* (Lederach, 2000: 32).

En sentido amplio, la paz para Galtung es la ausencia de violencia directa, estructural, cultural y/o simbólica lo que supone la realización de la supervivencia, el bienestar, la identidad, y la libertad para todos, es decir, *la satisfacción de las necesidades básicas humanas*. Mientras que el desarrollo en este mismo sentido implica la satisfacción de las necesidades humanas básicas: supervivencia, bienestar, identidad y libertad.

La paz también está relacionada con el bienestar de las personas y es utilizada por diversas culturas para identificar acciones en las que se gestionan situaciones de conflicto y las transforman para satisfacer sus necesidades, es decir, es la regulación pacífica de los conflictos. La base de una paz positiva se da en *“la justicia, generadora de valores positivos perdurables, capaz de integrar política y socialmente, de generar expectativas y de satisfacer necesidades humanas”* (Jiménez, 2009: 31).

Existe también el concepto romano de *pax* (es la paz que alcanza el nivel máximo de seguridad, basada en la ley y el orden) es ausencia de violencia según la ley, pero no en sentido de justicia, prosperidad, reciprocidad e igualdad para todos, significa también resolver mediante un acuerdo entre dos partes; el concepto de *eirene* (este término se describe como la unidad interior y social contraria al conflicto violento y bélico) utilizada por la cultura griega

para que los ciudadanos resolvieran sus conflictos a través de métodos pacíficos y regulados, se basaba en la justicia y el buen gobierno ligada a conceptos de florecer y fructificar y favorece el concepto de paz positiva; el hebreo *shalom* (relacionado con el bienestar material, con la prosperidad, la justicia, con una relación entre el pueblo con Dios, igualdad, paz interior, tranquilidad) está a favor de la paz positiva en la que los hombres con ideas diferentes habrían de llegar a un acuerdo para lograr el bien común y el árabe *sala'am* que están asociados a los conceptos de paz y justicia en los que incluyen la ausencia de violencia directa y estructural, se emplea también para darle un sentido de ausencia de problemas y peligros en situaciones donde se requiere la tranquilidad y la concordia para hacer frente a los conflictos, dentro de sus significados está la sumisión, la seguridad, la integridad, la absolución y la reconciliación.

Mientras que en las culturas orientales como la hindú *Shanti* y *ahimsa* son reconocidos porque su significado es no causar absolutamente ningún tipo de daño o sufrimiento a cualquier forma de vida, además implica una búsqueda de la pureza, de la auto-perfección y de la autorrealización. En la concepción Gandhiana, el *ahimsa* es la clave para comprender la acción de la no violencia en la que se debe trabajar en la prevención y conversión de la violencia pasiva en buenos pensamientos y acciones, que esto evite las expresiones de violencia física.

Además, el *satyagraha* (que significa *fuerza de la verdad*) es impulsado por Gandhi en 1919, es la base de la lucha no violenta contra las injusticias, la discriminación social a través de la desobediencia civil, la cooperación con quienes han sido víctimas de abusos, dispuestos al compromiso y a la negociación mientras no se atente contra principios básicos. Es considerada también una estrategia de manejo de conflictos fundamentada en el rechazo a la violencia y basada en razones éticas. En las culturas orientales japonesas utilizaban el término *ho p'ing-p'ing ho y heiwa-wahei* (Lederach; 2000: 49) para identificar a la paz.

Al momento de relacionar a la paz con expresiones estéticas, se analizan diferentes elementos que identifican simbólicamente la concepción de la paz. Con esta visión se inicia la participación activa del arte en el proceso de socialización, tomando como base a la paz y conjugando aspectos de fraternidad, solidaridad, amistad, amor, igualdad y modelos de comportamiento transmitidos en los que se representa la justicia social, la crítica y la reflexión ante las desigualdades y el respeto cultural y religioso que nos conduzcan a la representación

de la paz. En la *pax romana* se utiliza como símbolo a una mujer en la que se identifica el poder y se le asigna un valor de paz, en otro momento también se le relaciona con la victoria de carácter militar impresa en monedas. La paz además, se interpreta cuando se unen las dos manos derechas simbolizando que existe un acuerdo y cuando se saludan una mano derecha con una izquierda significa que existen lazos de amistad, de amor, de compañerismo, etc.

En otro sentido, la paz espiritual se relaciona con Dios y emplea conceptos tales como: justicia, templanza, prudencia y fortaleza. Aquí la paz es representada por Venus, la diosa del amor (que es una mujer desnuda llena de sensualidad). Es por ello, que es personificada como una mujer que simboliza el amor maternal, la ternura, la unidad familiar, etc.

Galtung advierte que [...] *“la paz también es la condición, el contexto para que los conflictos puedan ser transformados creativamente y de forma no violenta, de tal manera que creamos paz en la medida que somos capaces de transformar los conflictos en cooperación, de forma positiva y creadora, reconociendo a los oponentes y utilizando el método del diálogo”* (cfr.: Galtung, en Fisas, 2001: 19).

De tal suerte que la paz en general sería la paz negativa (hoy en día, como señala Jiménez Bautista (2004: 30) *incluye ausencia de malos tratos, violaciones a esposas, abusos de la infancia y matanzas callejeras*), la paz positiva, la paz neutra dando como resultado una Cultura de paz. Además, define a la paz como *“una situación, un orden, un estado de cosas, caracterizado por un elevado grado de justicia y una expresión mínima de la violencia”* (Fisas, 1987: 73).

Esta conceptualización integra las situaciones que todo ser humano desea tener: la paz como un ideal y una ilusión deseada, vista como una meta que logre consensos, pues si se considera al conflicto como una condición humana que genera salidas pacíficas y violentas, entonces lo ideal es que se tomen decisiones orientadas a que se resuelvan de manera pacífica para lograr ese grado de justicia transformando creativamente el conflicto de tal forma que se eviten salidas violentas para construir y cultivar la paz. También afirma Fisas (1987) que la verdadera paz tiene que reestructurar el sistema ya que implica la eliminación de cualquier tipo de violencia.

Si a la ausencia de guerra se le conoce como paz negativa, entonces “*la ausencia de violencia más la integración de la sociedad humana la conocemos como paz positiva, en el sentido de justicia social, armonía, satisfacción de las necesidades básicas (supervivencia, bienestar, identidad y libertad), autonomía, diálogo, solidaridad, integración y equidad*” (Fisas, 2001: 20). La paz no es un fenómeno estático sino un proceso dinámico en el que se tiene que construir una Cultura de paz que esté inmersa en la vida humana.

John Paul Lederach (2000: 26) contempla tres perspectivas para la paz:

- a) “*Estudia conceptos positivos de la paz desde perspectivas que no sean las de la pax romana.*<sup>1</sup>
- b) *Expone la aproximación científica a esta materia.*
- c) *Concreta los elementos y conceptos fundamentales de las dos perspectivas anteriores, que ayudan a objetivar nuestra imagen de la paz*”

En este sentido, Lederach (2000) analiza a la paz como un concepto formado e influenciado por el contexto, la cultura y la política dominante de la cual surge. Señala que abarca armonía, justicia social, bienestar, relaciones justas, tranquilidad interior, estado de la mente bien ordenado. Hace referencia a los aspectos positivos de la paz resaltando la cooperación no violenta, igualitaria, no explotadora, ni represiva entre unidades, naciones o personas que persiguen un fin común. Para definir a la paz Lederach sostiene que es un valor, un proceso dinámico con orden, de ausencia de condiciones no deseadas como la guerra, la marginación, el hambre, entre otros, pero también es la presencia de condiciones y circunstancias deseadas. No puede haber paz positiva si hay relaciones caracterizadas por el dominio, la desigualdad y la no reciprocidad, aunque no exista conflicto abierto.

O' Connell menciona que la idea de paz contiene dos elementos básicos:

- a) “*El deseo de cooperación entre las personas para objetivos sociales y personales.*
- b) *La ausencia de violencia, ya sea física, psicológica o moral*” (cfr.: Fisas, 1987: 13).

---

<sup>1</sup> La *pax romana* entendida como la paz que alcanza el nivel máximo de seguridad, basada en la ley y el orden. Es ausencia de violencia según la ley, pero no en sentido de justicia, prosperidad, reciprocidad e igualdad para todos, significa también resolver mediante un acuerdo entre dos partes.

La idea de cooperación es en sentido de lograr objetivos comunes que favorezcan la satisfacción de necesidades básicas comunes tanto personales como a nivel grupal. Con base en estos argumentos el Programa de Tutoría Académica que se desarrolla actualmente en la Facultad tiene ese propósito, el de cooperar con los estudiantes para que diseñen su plan de estudios flexible y realicen la mejor toma de decisiones en la selección de sus Unidades de Aprendizaje.

### **2.1.3.- La Paz neutra**

La paz neutra como la define Francisco Jiménez Bautista se encuentra muy relacionada con la Cultura de paz entendida como *“el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, de la persona humana y de su dignidad, de todos los derechos humanos; el rechazo de la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de libertad, justicia, tolerancia y solidaridad, así como la comprensión tanto entre los pueblos como entre los grupos y personas”* (cfr.: Jiménez, en López, 2004: 909).

Bajo este orden de ideas, la paz neutra implica la acción de todos los seres humanos para reducir la violencia cultural entendida como todo aquello que en el ámbito de la cultura, legitime y/o promueva tanto la violencia directa como la violencia estructural. Dentro de las características de la paz neutra se encuentra el empleo del *diálogo* como método fundamental y la no violencia como principio general. Francisco Jiménez basado en este marco conceptual afirma que la paz neutra es: *“la implicación activa de todos los seres humanos para reducir la violencia cultural”* (Jiménez, 2009: 34).

Para complementar la definición de la paz neutra, Jiménez Bautista (2009) parte de la realidad firme y diaria, y elabora el discurso de la paz con concepto y contenido, señala los objetivos de la paz, los mecanismos, es decir, la metodología para indicar el camino de cómo conseguirla, así como la manera de criticarla por medio de procedimientos neutrales y plurales.

La paz neutra, entonces afirma Francisco Jiménez, *“constituye una implicación activa y personal, para reducir la violencia cultural, pero ante todo la paz es un proceso gradual, un acuerdo de comprometerse a sus actores bajo un conjunto de normas y reglas fruto del*

*diálogo, nacidas sobre principios como la igualdad, la libertad, la justicia, la responsabilidad”* (Jiménez, 2009: 39).

El diálogo constructivo, sincero, responsable, empático, que nos hace comprender al otro, nos parece que es un primer paso en cualquiera de los ámbitos donde la paz neutra se quiera desarrollar. Algunos ejemplos de paz neutra a escala micro pueden ser los siguientes: el lenguaje (por ejemplo para poder comunicarnos con diferentes personas de diferentes idiomas se puede utilizar el inglés como lenguaje para poder dialogar), en el ámbito personal (utilizar el diálogo para tomar cualquier decisión y para llegar a un consenso), en el ámbito familiar (aquí surgen generalmente conflictos en los cuales los padres suelen tratar de resolverlos de manera pacífica y tiene una actitud educadora y activa sobre todo a través del ejemplo a favor de la paz), en todos los espacios no institucionales (en espacios públicos, en el ámbito comunitario, universidades, parroquias, grupos políticos y religiosos, ONG, etc.).

Un elemento fundamental para desarrollar la paz neutra es la educación. La dificultad de la *Educación en valores* es que tiene que venir acompañada del ejemplo. Esto es, no puede darse una Educación en valores con la sola transmisión de conceptos e ideas, sino que debe venir dada en la propia vida e implicada en los educadores y en el sistema educativo.

El desarrollo del concepto de paz neutra viene a completar el triángulo de la paz con la siguiente fórmula:

PAZ = paz negativa + paz positiva + paz neutra = Cultura de paz (cfr.: Jiménez, en López, 2004: 910).

El objetivo de la paz neutra es trabajar para lograr una Cultura de paz y así neutralizar la violencia adoptando una postura de negociación o mediación que busque consensos entre las partes encontradas. La cultura se basa en el lenguaje y es en el lenguaje donde se organiza, estructura y favorece la comunicación, formación y transmisión de las ideas, allí donde se tienen que neutralizar los espacios de violencia cultural basándose en un cambio de actitud personal, de empatía, de tolerancia hacia la diferencia y también hacia la solidaridad.

Figura 2: Tipos de Paces y Violencias

<b>Tipos de Paces:</b>	<b>Tipos de Violencias:</b>
Paz Negativa	Violencia Directa: física, verbal y psicológica.
Paz Positiva	Violencia Estructural
Paz Neutra o Cultura de paz	Violencia cultural y/o simbólica

Fuente: Elaboración propia basada en los Teóricos de la paz.

#### 2.1.4.- La paz Imperfecta

Francisco Muñoz (2000 y 2004) argumenta que la paz hay que hablarla, sentirla, pensarla y actuarla porque es un deseo y sentimiento general de la humanidad; es una experiencia humana colectiva e individual, es un presupuesto ético, permite gestionar, regular y transformar los conflictos de manera pacífica, es la antítesis de la guerra y la violencia que actúa en diferentes escalas. Al definir la paz enfatiza que es importante realizar investigación para la paz, sosteniendo que los ejes que la definen son tres: la paz como *objetivo*, la violencia como *obstáculo* y el conflicto como *mediación entre una y otra*.

Desde esta perspectiva, Francisco Muñoz señala por un lado, que la paz positiva “*es una construcción consciente de una paz basada en la justicia, generadora de valores positivos perdurables, capaz de integrar política y socialmente, de generar expectativas y de satisfacer necesidades humanas y por el otro que la violencia estructural es un tipo de violencia indirecta presente en la injusticia social (miseria, dependencia, hambre, desigualdades de género, etc.)*” (Muñoz, 2000: 51).

Además, afirma que la idea de paz debe proyectarse en nuestros actos de hablar o expresar, pensar, sentir y actuar relacionados con la paz. Agrega que la paz es un proceso y un camino inacabado. Al referirse a Gandhi cita: “*que no hay camino para la paz, que la paz es el camino*” (cfr.: Gandhi, en López, 2004: 898).

Al construir la paz hay que articular y ordenar la información que tenemos de ella y para elaborar una Teoría de paz, se tienen que tomar como punto de partida las Teorías del conflicto a fin de darles un contexto en el trabajo de investigación.

El conflicto está presente en todo el universo y todos los seres vivos formamos parte de él. Con esta perspectiva podemos decir que los conflictos están presentes en diferentes

sociedades y culturas y que constantemente se están manifestando en nuestras vidas, para esto hay que emplear las mediaciones en algunos casos y en otros llegar a la negociación a fin de que se gestionen, resuelvan o transformen los conflictos. Lo recomendable es que la mayoría de los conflictos se resuelvan por la vía pacífica evitando la vía violenta y con estos elementos definir la paz imperfecta.

De esta reflexión define a la paz imperfecta como “[...] *las situaciones en las que conseguimos el máximo de paz posible de acuerdo con las condiciones sociales y personales de partida [...] agrupando todas estas experiencias y espacios en la regulación pacífica de conflictos, es decir en los que las personas y/o grupos humanos optan por facilitar la satisfacción de las necesidades de los otros*” (cfr.: Muñoz, en López, 2004: 899).

Con base en estos elementos, se dice que la paz imperfecta es una categoría analítica con una idea multicultural que tiene dos aspectos: la paz positiva y la paz negativa. En mayor o menor grado de bienestar, se utiliza la conflictividad, la paz, las mediaciones para entender la paz imperfecta y la violencia estructural.

Sin embargo, la idea de paz tiene que situarse primero en nuestras mentes para que nuestros actos de hablar, pensar, sentir y actuar (parafraseando a Francisco Muñoz) estén relacionados con la paz, es decir, hacerla vida para poder transmitirla. Muchos investigadores han tratado de conceptualizar la paz y se le ha registrado en la historia desde diferentes perspectivas, pero si bien es cierto, a la paz hay que vivirla, transmitirla para educar a las nuevas generaciones en esa Cultura de paz, con esa concepción pacífica para evitar que exista más destrucción en el mundo.

Por lo anterior, *¿qué es la paz?* La Paz es el conjunto de situaciones en las que se opta por la no violencia. Es todo aquello que nos ayuda a ser más humanos, más felices. Y *¿Qué entendemos por Cultura de paz?* Es el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, de la persona humana y de su dignidad, de todos los derechos humanos; el rechazo de la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de libertad, justicia, tolerancia y solidaridad, así como la comprensión tanto entre los pueblos como entre los grupos y personas.

Para hacer realidad la Cultura de paz es indispensable fomentar una Educación para la paz, los Derechos Humanos y la Democracia, la tolerancia y la comprensión internacional; proteger y respetar todos los Derechos Humanos sin excepción alguna, y luchar contra toda forma de discriminación; promover los principios democráticos en todos los ámbitos de la sociedad; vivir la tolerancia y la solidaridad; luchar contra la pobreza y lograr un desarrollo sustentable en beneficio de todos, capaz de proporcionar a cada persona un marco de vida acorde con la noción de dignidad humana; proteger y respetar nuestro medio ambiente.

### **2.1.5.- La Paz y la Noviolencia**

Mario López define a la paz positiva como *"la construcción consciente de una paz basada en la justicia, generadora de valores positivos perdurables capaz de integrar política y socialmente, de generar expectativas y de satisfacer necesidades humanas y de la violencia estructural analizada como violencia directa presente en la injusticia social vista como la miseria, dependencia, hambre y desigualdades de género"* (cfr.: López, en Muñoz, 2001: 29).

La noviolencia es una metodología, doctrina ético-política, es la manera de construir la paz que está orientada hacia una filosofía coherente que busca el amor al conocimiento, a la experimentación y a la vida. Esta teoría está inspirada en Gandhi, Martín Luther King, Henry David Thoreau, John Ruskin y León Tolstoi conocidos por sus mensajes de paz, en su ámbito de actuación aportando actos que resaltan una acción pacifista. Bajo esta perspectiva, Mario López (López, 2004: 793) define a la noviolencia como:

1°. *Un método de intervención en conflictos, un conjunto de procedimientos y técnicas que permiten gestionar, transformar o incluso, resolver y trascender ciertos conflictos.* Es un método para transformar los conflictos con una cosmovisión del mundo que beneficia al ser humano para bajar al máximo los niveles de violencia en conflictos familiares, intergrupales, intergeneracionales, etc., con base en el diálogo y el entendimiento entre todas las partes del conflicto.

2°. *Es un método de lucha no armada contra la opresión, las injusticias y las diferentes formas de violencia.* Quiere obtener con este método justicia, igualdad, libertad, etc., a través de la negociación, el compromiso y el trabajo constructivo.

3°. Es la *deshumanización de la política*, es decir, que sea menos violenta a través de procedimientos capaces de generar diálogo y negociación.

4°. Es un *viaje de introspección personal a través del autoconocimiento, de los límites propios y del autocontrol*. Es un diálogo interior que busca el equilibrio mental, corporal y espiritual. Implica encontrar un sentido íntimo y profundo de la vida, a lo que hacemos, cómo lo hacemos y por qué lo hacemos.

5°. Es una *cosmovisión del ser humano, de la humanidad y de la naturaleza*: Es una filosofía de la historia basada en la libertad y la dignidad humana. Es una cosmovisión cuya doctrina ética se basa en la sensibilidad humana. La noviolencia es la forma más eficaz de lucha político-social para minimizar el sufrimiento y maximizar el bienestar humano.

Resumiendo, Mario López (cfr.: López, en Muñoz, 2001: 185) utiliza a la Teoría de la noviolencia definiéndola como “*una metodología activa para influir en el curso y en el resultado pacífico de un conflicto, se mezcla con la violencia para denunciarla y transformarla*”.

La noviolencia, agrega, es para personas inquietas, comprometidas y resueltas que quieren estudiar y practicar a la vez las condiciones para conseguir un mundo más justo, pacífico y perdurable. Tiene un carácter de responsabilidad global, de fraternidad mundial y de amor universal. Esto no quiere decir que la pasividad es la mejor manera de lograr la paz, la pasividad no es sinónimo de paz.

Para la Teoría de la noviolencia es fundamental utilizar como instrumentos la palabra, el diálogo y la negociación porque invita a pensar y construir la realidad de manera alternativa, diferente con la gran diversidad que el lenguaje y los sentimientos nos conducen. Al ser un método para la acción frente a la pasividad, al miedo o a la huida; como un deber y un convencimiento con principios de valor ético y con una exigencia de justicia donde es necesario un poder con la capacidad de acción. Un ejemplo muy claro lo tenemos en la vida y acciones de Gandhi quien realizaba sus movilizaciones y se manifestaba de manera pacífica.

Como lo menciona Mario López (cfr.: López, en Muñoz, 2001), el futuro de la noviolencia pasa por discutir, difundir y consolidar una Cultura de paz y Educación para la

paz, entrelazándose con la democracia. Estos elementos son ejes indispensables en la construcción de la paz. Con esta intención López Martínez retoma de Gene Sharp los 198 diferentes métodos de la acción no violenta de los cuales muchos de ellos se podrían seguir de manera personal o grupal y aplicarlos en el Programa de Tutoría Académica en la Facultad.

## **2.2.- Una visión humanista de la educación**

A la educación básicamente se le conoce como enseñanza, como un proceso de transmisión de conocimientos, como una acción exterior que busca cambiar al educando desde la situación actual hacia otra situación deseada. Fernández Herrería afirma que el educador (profesor) debe respetar las tendencias genéticas al crecimiento, como las capacidades y ritmos concretos de cada persona, convirtiéndose entonces, el profesor en facilitador de la enseñanza–aprendizaje. Agrega, “*la educación se define más por el aprendizaje que por las enseñanzas*” (cfr.: Fernández, en López, 2004: 348).

Desde el enfoque humanista y la Escuela Nueva que enfatiza Xesús Jares (1999, 2004b),<sup>2</sup> su objetivo es centrarse en el alumno, en la persona para que sirva de autorrealización, autoformación, desarrollo de las capacidades como ser humano, por lo tanto, la educación debe ser la autorrealización integral de las posibilidades humanas. Fernández Herrería señala que existen tres niveles en la educación, en primer término sería la instrucción, el adoctrinamiento<sup>3</sup> o el entendimiento, en el segundo nivel está la formación que es cuando el educando empieza a comprender y adquiere una capacidad de reflexión y de valoración crítica y el tercer nivel integra los dos niveles anteriores y le agrega la formación de un criterio de contenido que incluye valores éticos y morales.

En el Informe de la UNESCO presidido por Delors, se enumeran cuatro pilares de la educación y estos son: *Aprender a conocer* (aprender a aprender), *aprender a hacer* (aprender a poner en práctica el conocimiento), *aprender a vivir juntos* (aprender a transformar los conflictos de manera pacífica; fomentar el conocimiento de los demás, ser tolerantes y educarnos en la convivencia para ser realmente humanos) y *aprender a ser* (fomentar el

---

<sup>2</sup> La Escuela Nueva se desarrollará en el siguiente apartado de este capítulo.

<sup>3</sup> En la obra de Paulo Freire, *Pedagogía del oprimido*, este critica fuertemente al Estado opresor y encargado solamente de adoctrinar a la sociedad para que conozca solamente lo que le interesa al gobierno. La idea principal de Freire es que los hombres tengan una pedagogía de liberación como proceso permanente.

desarrollo global e integral de cada persona como autónoma, libre y comprometida con el bienestar de la comunidad).

En este sentido, Martín López Calva define a la educación como *“un proceso por el cual los seres humanos se van autoconstruyendo en comunicación con otros seres humanos”* (López, 2006: 9) y añade que todo proceso de enseñanza–aprendizaje que se desarrolle en las aulas, debería tener como fin último la personalización progresiva de los estudiantes por medio del aprendizaje de conocimientos, de desarrollo de habilidades y talentos, de trabajar con las actitudes y hábitos, de actividades curriculares, de la convivencia social y de todo lo que conforma la vida cotidiana en las instituciones de educación superior y universidades.

Desde la perspectiva de la educación personalizada que explica López Calva (2006), el trabajo educativo tiene que transformarse a partir de la reflexión crítica y comprometida con su propia búsqueda personal y profesional. De tal suerte, que la educación ya no tendría que ser capacitación técnica, entrenamiento o adoctrinamiento (como lo critica Freire), político o económico, limitarse a la instrucción, memorización, o la típica reproducción de conocimientos, sino mejor dedicarse a la búsqueda consiente de la educación personalizada. Para lograr este trabajo formativo en los estudiantes, es necesario que los profesores lleven a cabo un cambio a fondo de la manera de entender y realizar su práctica docente, así como ir construyendo una nueva cultura docente basada en valores, con una visión integradora que reoriente sus objetivos hacia *...”el cambio profundo del profesor en los significados, convicciones y valores acerca de su tarea; menos orientado hacia la búsqueda de un perfil ideal de los maestros y más ocupado en facilitar la búsqueda de autenticidad de cada uno de los profesores”* (López; 2006: 12).

López Calva (2006) señala que para lograr una transformación docente tiene que ser dinamizadora e integradora del campo educativo donde confluyan los esfuerzos de cambio institucional o sistemático en lo educativo, en el trabajo de los directivos, diseñadores curriculares, en los creadores de las políticas educativas, en los teóricos de la educación, en los investigadores educativos, así como requiere del compromiso individual y cooperación de los docentes. También afirma que es en el aula el espacio en el cual se deben tratar de ubicar, entender, criticar y modificar los aspectos institucionales, sociales, históricos, políticos y culturales del proceso educativo. Según este autor, la transformación docente incluye tres niveles, a saber:

1.- El primer nivel desarrolla la noción de transformación como bien particular, es decir, un cambio profundo en maestros o grupos de maestros específicos que se puede obtener a partir de la reorientación de los esfuerzos de formación de profesores desde la perspectiva de una educación personalizada.

2.- El segundo nivel explora la noción de transformación docente desde la perspectiva del bien de orden y a partir de la propuesta de creación de redes cooperativas de transformación entre grupos concretos de profesores con preocupaciones y búsquedas afines; explora la vivencia de un compromiso hacia el cambio de los esquemas que constituyen la organización y la cultura institucionales en educación para facilitar las posibilidades reales de cambio hacia la búsqueda de educación auténtica, basada en la verdad.

3.- El tercer nivel analiza la contribución de los distintos actores en el proceso educativo hacia la construcción teórica de la educación, es decir, hacia la búsqueda de valores éticos y morales auténticos que componen un proceso educativo y hacia el descubrimiento progresivo de lo que el valor humano educación significa en todo su contenido.

Rugarcía (cfr.: López, 2006: 165) señala que la educación se encuentra en un estado de ilusión y simulación ya que en las aulas los docentes *“hacen como que enseñan y los alumnos hacen como que aprenden”*. Esto es, un círculo vicioso en el cual los alumnos son formados con conceptos y a través de la memoria, se les enseñan recetas prácticas y sencillas, son adiestrados mediante una disciplina acrítica, ya que los docentes que están frente de ellos fueron educados de la misma manera. Pues van reproduciendo actitudes y acciones observadas en los docentes que los educaron y no reflexionan si esta es la mejor manera de educar.

López Calva afirma que el problema aparece cuando la educación no tiene *alma* y esto genera docentes sin *alma* y por ende, los alumnos son formados sin *alma*. En tanto, la tecnología educativa tratar de cambiar la forma y concepción de lo que significa decir para enseñar y esta tendencia nos conduce a nuevos métodos para decir los conceptos y aunque involucra procesos de razonamiento y resolución de problemas siguen siendo mitos educativos como el *“enseñar activamente facilita el aprender y aprender activamente es educarse”* (López, 2006: 167) una premisa fundamental de este tipo de formación sería: si el profesor sabe planificar y evaluar, si es capaz de organizar y dosificar los contenidos y

presentarlos de una manera activa y con herramientas tecnológicas adecuadas, el alumno estará siendo “*mejor educado*”, esto es, será un egresado más eficiente. La perspectiva del enfoque centrado en la persona, a diferencia de la didáctica crítica, rescata más el papel del profesor y la dimensión afectiva en el aprendizaje.

Esto significa más que el paso de formación de profesores tradicional a una tecnológica, o de una tecnológica a una crítica o constructivista, o a una humanista (referente al estudio acerca de todo aquello que es propio del hombre). El reto está en saber qué se entiende por formación docente; y éste transita de un camino discontinuo a uno permanente que vaya de la búsqueda a la cooperación de los docentes y de todos los actores que intervienen en el proceso educativo para ir descubriendo en cada proceso el significado que van adquiriendo las exigencias normativas permanentes y dinámicas de una educación personalizada.

El cambio tiene que impulsar a los docentes a través de un cambio de horizonte y no sólo un cambio de enfoque pedagógico ya que requiere una transformación “*en la manera de concebir la formación docente y en la forma concreta de vivirla*” ((López, 2006: 171). Un primer paso para lograr el cambio en los profesores es capacitarse por medio de cursos de actualización, especialización, diplomados, maestrías o doctorado que les conduzca a una modificación en la mentalidad y la manera de realizar las actividades docentes, al adquirir otra visión de la realidad. ...”*todo proceso de formación docente concreto que se trate de insertar en este esquema integrador de la formación entendida como TRANS-formación debe estar orientado desde la búsqueda y facilitar la emergencia de experiencias, cuestionamientos, insights,<sup>4</sup> reflexiones, juicios críticos, deliberaciones, valoraciones y decisiones de los docentes sobre su propia manera de entender lo que hacen y sobre las exigencias para mejorarlo desde una perspectiva de búsqueda de humanización genuina de los alumnos*” ((López, 2006: 173).

---

<sup>4</sup> Martín López Calva identifica al *insights* como el momento en el que el alumno reflexiona e interpreta el conocimiento que el profesor desea transmitir y esto permite el entendimiento y aprendizaje de la información y el contenido que se está analizando. Lonergan dice que el *insight* es el “*acto de intelección*” o de comprensión, es decir, el instante en el cual nuestra mente conecta todos los datos y se produce la comprensión de algo sobre lo que nos preguntamos. Es, según el padre Pérez Valera: “*el chispazo inteligente*”. Este acto es una experiencia que ocurre a cada persona y que le llega en el momento menos esperado o planeado. Existen cuatro, según Lonergan: *El directo* (entender algo), *el inverso* (entender que el camino para entender algo no es por dónde habíamos intentado), *el reflejo o reflexivo* (captar que algo es verdadero o falso, cierto o erróneo) y *el deliberativo o práctico* (entender –fundamentalmente en los sentimientos- lo que vale la pena decidir o hacer, aprehender un valor que nos mueve a actuar bien o hacia el bien).

Una de las premisas fundamentales del humanismo, según Ricardo Perfecto (cfr.: Perfecto, en López, 2004: 553) “*es la afirmación de que los seres humanos poseen en sí mismos la capacidad para descubrir la verdad y hacer el bien*”. Mientras que el filósofo francés Jean Paul Sartre aborda el humanismo con la perspectiva existencial en donde afirma que “*la característica fundamental de lo humano es la libertad de elegir y de elegirse, de proyectar y hacerse*” (cfr.: Perfecto, en López, 2004: 554). Aspectos que se han abordado durante el desarrollo del trabajo de investigación.

En la práctica docente, según López Calva (2006) se deberían elaborar cuestionamientos tales como ¿Qué es lo que hago cuando pretendo educar? ¿Qué es lo que obtengo cuando hago esto? ¿Por qué a esto que hago se le llama educación y no de otra manera?

En cuanto a la formación docente existe la cultura de la competitividad porque impulsa a los docentes a tomar cursos y procesos de formación con la idea de obtener puntos para el Programa de Estímulos al Personal Docente, para el Programa de Mejoramiento al Profesorado, para estar inserto en el Sistema Nacional de Investigadores o cualquier otro programa que le permita obtener un mejor sueldo o una mejor categoría laboral y prestaciones; y se olvida de que la finalidad principal es brindar al alumnado la mejor atención, es decir, una educación personalizada. Es por ello, que los docentes que actúan bajo esta premisa en el fondo son el resultado de procesos formativos tradicionales y no reflexionan acerca de la importancia del cambio de actitud hacia la docencia y la manera de impartirla.

Continuando con la idea de transformación docente, en la fase inicial del diseño de programas formativos tendría que ser un proceso de colaboración entre docentes, es decir, entre pares académicos, formadores de docentes y especialistas en diversas ramas junto con directivos institucionales. La siguiente fase es pensar en el proceso de formación como colaborativo y no competitivo en virtud de que en ocasiones el alumno aprende más de él mismo que del propio profesor y de igual manera, el profesor aprende y reflexiona más de las experiencias de otros profesores que de un instructor, por bueno que este sea.

Y la última fase sería que una vez concluidos esos cursos, diplomados, especializaciones, maestrías o doctorados, se propongan reflexionar en la formación de una conciencia de cooperación que tienda a construir redes cooperativas de transformación docente que tengan como propósito el cambio de esquemas tradicionales hacia una cultura universitaria que conduzca a la educación personalizada, centrada en el alumno.

Hay que evitar en la docencia ... *“la aplicación acrítica y artificial de nuevos conceptos, métodos, técnicas y medios que, en lugar de enriquecer, va degradando el proceso educativo de los alumnos”* (López, 2006: 178). Es por ello, que es imprescindible que el docente cambie en sentido de hacer reflexionar a los estudiantes sobre el contenido de la unidad de aprendizaje o el curso, ya que de lo contrario se vuelve una repetición de lo mal estudiado y entendido con los métodos tradicionales puesto que se favorecía la memorización y no la reflexión y crítica de los conocimientos que se pretendían enseñar.

En este orden de ideas, es importante, reafirmar que la formación docente no solamente está integrada por la capacitación, sino también la formación entendida como transformación que incluya todas sus dimensiones para generar realmente en los estudiantes ese aprendizaje que los tiempos actuales demandan, es llegar al procedimiento de cuestionar y efectuar un cambio profundo en el nivel intelectual y moral de los docentes, y que solamente se logrará con los procesos de reflexión permanente en toda la carrera como docente y en toda la vida como persona de cada profesor.

Debemos *“[...] entender la formación docente como TRANS-formación, tanto en este sentido de cambio profundo de cada docente, como en el sentido de META-formación, es decir, como una visión integradora cuyas exigencias fundantes están o deben estar operando de manera implícita o explícita en todos los procesos de formación de los docentes y en toda la dinámica compleja que constituye su práctica cotidiana en las aulas y su interacción en la institución”* (López; 2006:179).

No hay que olvidar que el docente en formación es una persona, un sujeto humano operando en su propio proceso de autoconstrucción individual y lo que se pretende es la búsqueda de su dimensión personal desde el punto de vista del docente como profesional. Además, hay que tomar en cuenta los sentimientos de un profesor acerca de su trabajo y de su

vida personal ya que son complejos, puesto que existen conflictos, frustraciones, así como satisfacciones y alegrías.

Es indispensable tener muy claro que “[...] *educar es enseñar el arte de llegar a ser humano y ese arte se aprende solamente en el contacto con otro ser humano que nos contagie a propósito, es decir, que tenga la intención sistemáticamente planificada, vivida y evaluada, de contagiar de humanidad a otros buscando, para ello, su complicidad, su libre compromiso para irse dejando contagiar*” (López; 2006:183). La *transformación docente para la educación personalizada* inicia cuando se toma como punto de partida que el docente es un *sujeto humano concreto en proceso permanente y conflictivo de humanización*. Partiendo de esto, sabemos que los conflictos se encuentran presentes en la vida del hombre y que tenemos que aprender a convivir con ellos para gestionarlos, resolverlos y transformarlos de manera pacífica.

La finalidad de la docencia es el desarrollo humano, en virtud de que desde el preescolar hasta el nivel superior se pretenden desarrollar las capacidades de las personas integralmente en el área del conocimiento que el individuo elija, fomentando los valores éticos y morales para consolidar individuos responsables, capaces que desarrollen su profesión dignamente tendiendo a satisfacer todas sus potencialidades básicas para lograr una *paz positiva*. Y por otra parte, el docente tiene el desafío intelectual de propiciar el aprendizaje de contenidos, de lenguajes, de temas, de gestión, resolución y transformación de conflictos, entre otros. Sin embargo, el docente individual continúa haciendo y rehaciendo sus cursos con base en su propia creatividad, imaginación, inspiración y aprendizaje adquirido con anterioridad. El último elemento que compone la búsqueda de la transformación docente es la exigencia permanente de la docencia como actividad históricamente en construcción.

### **2.2.1.- Dos corrientes pedagógicas humanistas**

La creación de la teoría curricular iniciada en el siglo XX, se caracteriza por dos grandes corrientes pedagógicas: la primera en la línea más humanista, crítica, democrática y social, heredada de enfoques sociológicos y psicológicos que han aportado corrientes como “*el enfoque centrado en la persona*” que es tratado por Carl Rogers y la “*pedagogía del oprimido*” estudiada por Paulo Freire (2005) cuyo fundamento es el marxismo estudiado como la llamada “*didáctica crítica*” y en los enfoques cualitativos de investigación educativa.

Paulo Freire busca a través de sus ideas llevar a la práctica la libertad, es un educador de vocación humanista, afirma que en las sociedades autoritarias donde existe la “*pedagogía dominante es la pedagogía de las clases dominantes*” (Freire, 2005: 11) y él lo que busca es lo contrario, lograr que los educandos sean libres proponiendo una pedagogía en la que el oprimido tenga condiciones de descubrirse y de conquistarse, reflexivamente, como sujeto de su propio destino histórico.

Dondequiera que exista un hombre oprimido, el acto de amor radica en comprometerse con su causa. La causa de su liberación. Este compromiso, por su carácter amoroso, es dialógico. Entonces, el diálogo para Freire es el movimiento constitutivo de la conciencia, que se abre a lo finito y vence las fronteras para buscar reencontrarse más allá de sí mismo. La palabra es origen de la comunicación y la palabra es esencialmente diálogo. “*El diálogo auténtico –reconocimiento del otro y reconocimiento de sí en otro- es decisión y compromiso de colaborar en la construcción del mundo común*” (Freire, 2005: 26).

El diálogo según Freire (2005), debe ser humilde, no tiene que haber ignorancia, tiene que reconocer al otro, no sentirse un ser superior a los demás, no ser elitista, no ser una persona cerrada, debe buscar la superación, no sentirse autosuficiente, sentirse hombre en comunicación, fe en el hombre de hacer y deshacer, de crear y recrear. El hombre dialógico es crítico porque sabe que el poder de hacer, de crear, de transformar, es un poder de los hombres y que pueden tener cierto poder de confianza. Tampoco hay diálogo sin esperanza. Debe existir un pensar verdadero, crítico. Al basarse en el amor, la humildad, la fe en los hombres, el diálogo se transforma en una relación horizontal en que la confianza está en un polo y en el otro, es una consecuencia lógica.

La segunda corriente pedagógica humanista está relacionada con el enfoque curricular de Tyler, de la obra filosófica de la educación de Dewey y de la psicología conductista y las técnicas de la administración que fueron desarrollándose a través de la definición de objetivos de aprendizaje y la planificación de la enseñanza, los enfoques “*proceso–producto*” en la investigación cuantitativa de la educación y el desarrollo de la corriente de la “*tecnología educativa*” (López; 2006:193-194).

### 2.2.2.- Una transformación docente en la educación

Para desarrollar una transformación docente es necesario considerar la parte histórica de la educación para que el profesor conozca y ubique los antecedentes históricos y descubra las exigencias permanentes que hay en la educación y en las diversas maneras viables de desarrollo en los contextos actuales en donde el propio docente se desempeña.

Cuando el profesor se propone realmente realizar una transformación docente con visión de educación personalizada, es indispensable que se someta en primera instancia al proceso él mismo para que una vez que él lo haya asimilado esté en posibilidades de transmitirlo, ya que solamente haciendo vida este proceso podrá ejercerlo y que los estudiantes vean su ejemplo para poder seguirlo y no se quede solamente en buenas intenciones, sino en prácticas cotidianas de la actividad educativa. Con esta idea, Johan Galtung (2009: 210) en la interrogante realizada en la entrevista *¿Cómo podemos tener una visión humanista en la Educación para la paz?* expresó su postura hacia el tema y menciona que hay que ser pragmáticos, es decir, que demasiada filosofía no es buena porque también puede ser una desviación muy peligrosa y afirma “*en lugar de predicar buena salud hay que enseñar cómo lavarse las manos y cepillar los dientes entonces nosotros estamos a ese nivel*” de enseñar cuestiones prácticas para no desviarse con tanta teoría.

López Calva (2006) establece que uno de los mayores problemas de la docencia actual es el resultado del olvido de la persona del profesor en los procesos formativos y de la pretensión de la tecnificación de la enseñanza, ya que actualmente el profesor se encuentra influenciado por el sentido común no diferenciado y se ha bloqueado progresivamente su capacidad y necesidad de desarrollo consciente diferenciado, de mayor atención y discernimiento teórico, dejando de percibir y analizar la relación de los elementos y problemáticas educativas entre sí.

La siguiente pregunta dentro de la misma entrevista fue: *¿Cómo podrían los profesores formar personas creativas si nunca han ejercido su creatividad?* En este sentido, Johan Galtung (2009: 211) afirma que los profesores tienen que empezar por ellos mismos, tenemos dos disciplinas académicas donde la creatividad es hacer algo nuevo, por ejemplo en arquitectura e ingeniería, en general tenemos como profesores arquitectos que han demostrado ser capaces y los profesores de ingeniería igual, entonces el camino pasa por la preparación de

sí mismo, poder funcionar frente a los estudiantes como un ejemplo. El acto de creatividad es importantísimo, pero si su punto de partida es que el profesor o profesora nunca han hecho algo creativo entonces no deberían ser profesores.

Es importante que cada profesor esté consciente de su propia historia personal y profesional, así como de los procesos, testimonios y eventos que hicieron que su vida personal lo orientara hasta adquirir el sentido de haber elegido ser docente. Esta decisión tiene que nacer de cada profesor comprometido con los alumnos y que no sea derivada de una simple casualidad, oportunidad presentada, gusto o *hobbie*, o bien por la necesidad de sentirse joven, o ser un ingreso adicional a su sueldo.

En el proceso de transformación se tiene que romper con la monotonía tradicional de las clases como un espacio de conferencias en donde solamente se rinde culto al conocimiento y a la transmisión de información para dar paso a que el cuerpo y la mente se integren en procesos de descubrimiento a partir de las propuestas docentes, en donde se encuentren los aspectos lúdicos y estéticos, se entrelacen y produzcan una satisfacción gratificante en el aprendizaje, donde la búsqueda intelectual conduzca al cuestionamiento e indagación de *insight directos, reflexivos y prácticos* en los diferentes ámbitos de la preocupación y no únicamente la repetición de conceptos.

Con respecto a este punto Galtung (2009: 212) plantea en la entrevista realizada, que debemos dejar las clases tradicionales estilo conferencias y dar paso al cambio de arquitectura de los salones para que existan mesas redondas en donde todos los alumnos y el profesor se encuentren alrededor de ella dialogando, discutiendo, hablando de una manera más libre, ya que esto representa igualdad, respeto mutuo, simetría, comunicación, entonces -continúa Galtung- quisiera ver que todas las universidades disminuyan el número de auditorios al mínimo y tengan salas horizontales sin que existan en el fondo un tribunal tendientes a lograr el diálogo, la creatividad, en una palabra el aprendizaje más libre.

López Calva (2006) está de acuerdo con los argumentos de Fenstermacher al opinar que el docente no es un científico porque se considera un artista y un profesional en sentido de que el propio profesor sea un intelectual que comprende, que interprete, que juzgue y que critique para que traduzca las experiencias de aprendizaje hacia conocimiento de la materia,

imprimiendo un sello personal y personalizado hacia el alumno quitando la imagen de ser un técnico que se dedica únicamente a traspasar conceptos.

Si el docente puede cambiar su manera de dar clases y quitar ese sistema de transmitir tantos conceptos, sería para Martín López (2006) el primer paso para lograr una auténtica transformación docente en la que exista apertura por la actividad de preguntar, de hacer preguntas para accionar la inteligencia, cuestiones que se interrelacionen con datos para facilitar la comprensión de un problema u objeto determinado, después pasar por un proceso de comprensión que se encuentre con *insight* para concebir nuevos conocimientos y llegar a la formulación de ideas.

En la Educación para la paz se da un proceso de búsqueda permanente de la verdad, esto implica el desarrollo de las habilidades de razonamiento lógico del docente, de los alumnos y de la capacidad de ambos para buscar argumentos sólidos, verificación de pruebas, convirtiéndose en la formulación de preguntas para la reflexión donde las interrogantes pueden ser *¿en realidad es así o solamente es apariencia?*, *¿en realidad esto es como yo lo interpreto o entendí?*, etc. Esto da como resultado la inteligencia reflexiva que se puede entender como la parte que abre a la persona la posibilidad de conocer la realidad más allá de sus propias opiniones o construcciones lógicas. Sin embargo, es necesario trabajar mucho este aspecto ya que no todos los docentes alcanzan este grado de profundidad reflexiva dentro de sus aulas en la impartición de sus clases y es necesario impulsar este cambio de cultura docente para ir construyendo en los alumnos esa búsqueda permanente de la verdad a través del razonamiento lógico.

El proceso de transformación docente implica la apertura moral del docente para que este proceso formativo incluya no solamente aprender y aplicar valores universales, sino plantearse y responder *preguntas difíciles* como lo menciona Johan Galtung (2009: 211) en la entrevista mencionada para llegar a un proceso de trascendencia. Esto conducirá al profesor a saber que no solamente tiene que “enseñar valores” sino facilitar y promover los procesos mediante los cuales los alumnos sean capaces de plantear una serie de interrogantes para desarrollar su capacidad de valoración. El resultado de este proceso moral del docente tendría que conducir a la formación de profesores genuinos, auténticos que sean personas en búsqueda de una sincera humanización, en búsqueda de la honesta personalización de los alumnos. “*De esta manera los estudiantes se educarán como personas existenciales en*

*procesos de autoelección libre y responsable en la simple interacción y convivencia con estos profesores testigos de su propia búsqueda” (López, 2006: 216).*

En la Educación para la paz, continúa Galtung (2009: 211) en la entrevista que *“hay que comunicar y poder comunicar y también estar abierto a la retroalimentación a reacciones a preguntas, a dudas entonces tener un tipo de diálogo porque educar en latín es un poquito triste porque significa en realidad ser el líder, ducha, duca, ducare, yo creo que educación es mutuo que el buen educador crece porque hay mucha gente que me pregunta ¿cómo es posible que tú a la edad de 78 años sigas construyendo y sigas escribiendo libros? es porque para mí es una experiencia de diálogo mutuo es una realidad y aprendes mucho y estoy aprendiendo cada día, cada minuto”*. En la práctica docente continuamente los profesores nos encontramos aprendiendo. Dicha filosofía presentada, la comparto plenamente con Johan Galtung.

Desde este planteamiento, los docentes tendrán que ser más conscientes de lo que saben, lo que creen, lo que dicen, lo que quieren, de lo que valoran y buscan en la práctica cotidiana en el aula; si no se da este proceso, entonces los docentes no sabrán cómo buscar e investigar y estarán llenos de dudas, incertidumbres e interrogantes que rodean la actividad docente y producirán un efecto multiplicador muy complicado. La transformación docente implica entonces *“[...] volver al docente más humano, más consiente y más comprometido en un proceso por el cual vaya continuamente profundizando en lo que entiende por educar y ser profesor”*... (López, 2006: 217) en aras de mejorar la calidad de la educación. Cada docente entonces, tendrá que buscar ser genuinamente él o ella misma, tanto a nivel personal como profesional y esto no significa dejar a un lado las técnicas y herramientas de enseñanza ya que esto no modifica el fondo solamente cambia la forma o manera de exponer.

El docente que se encuentra en la búsqueda de la autenticidad es un profesor que está logrando una autoconstrucción permanente y que con su ejemplo puede motivar, contagiar y propiciar la construcción en sus estudiantes del proceso de autenticidad, de desarrollo de su afectividad y la orientación de su trabajo hacia el logro de objetivos comunes; basado en valores y esto llevará a que comprendan sus propias formas de atender, entender, juzgar y valorar para ser más críticos y responsables. Esto podría ser tratado en el Programa de Tutoría Académica a través de la clarificación de valores que hablaremos más adelante. Partiendo de este criterio entonces, el profesor es el que educa, pero *“el profesor inauténtico, mediocre,*

*apático y rutinario será seguramente personificación de lo insignificante, de lo vacío, de lo insípido, para sus alumnos” (López, 2006: 216).*

La paz neutra a la que se refiere Francisco Jiménez (2009), puede expresarse a través de la vivencia en la vida cotidiana por medio de actitudes, gestos, la comunicación no verbal, en obras de arte, por símbolos, imágenes, entre otros. Y es a través de ellos, que el docente puede ir ejercitando su capacidad de interpretación de las diferentes formas de expresión de los distintos significados que representan cada una de ellas. *“El acto formal es un acto de concebir, pensar, definir e implica ya una distinción entre la significación y lo significado” (López, 2006: 222).*

Otro elemento fundamental en la transformación docente es la vocación, esa vocación de servicio que se dice debe acompañar a todo profesor en su labor cotidiana, dejando de lado los aspectos de tipo religioso independientemente de sus creencias, y las manipulaciones ideológicas, que justamente en el área de ciencias sociales se encuentran inmersas en todo el proceso educativo, de la degradación de las condiciones materiales y de la posición social del docente. Esto denota que desde la esfera gubernamental, las cúpulas empresariales y el contexto internacional se demanda que el docente sea más eficiente, competitivo, eficaz; que sea hábil en el uso de las nuevas tecnologías y la tecnología educativa, con preparación o dominio de algunos idiomas principalmente en inglés, en aspectos de gestión administrativa, entre otros.

También se encuentra inmerso en nuestro contexto actual el tema ambientalista, de aquí que se requieran profesores capacitados y preocupados en la conservación ecológica; formadores de futuros ciudadanos con visión y cultura en el uso de los recursos, de conservación de la naturaleza y restauración de lugares destruidos o devastados. Además, desde la óptica social, se demanda un compromiso con los derechos humanos, defensor y promotor de valores éticos y morales. *“El docente es un mediador entre la sociedad y el alumno, pero no es un simple repetidor acrítico que tenga que limitarse a seguir las instrucciones que la sociedad demanda, sino un intérprete inteligente y comprometido con el desarrollo social, obligado a discernir, a tomar una posición y a aportar alternativas” (López, 2006: 234).*

De manera general, la educación personalizada parte de la concepción de que el universo y el ser humano son “*elementos inacabados, dinámicos, flexibles, dialécticos y en constante cambio*” (López, 2006: 240).

La conversión intelectual y moral de los profesores permite que dejen de ser solamente “*hacedores*” para convertirse verdaderamente en *constructores del conocimiento* para los alumnos y por ende, recuperar su dimensión intelectual. Cuando existe una búsqueda colectiva de los docentes por llevar una educación personalizada, se tiene entonces la clave para dar un significado a la cultura docente pues se reflexionará, criticará y cambiarán las cosas de manera creativa. Es imprescindible ir construyendo un marco de investigación y de reflexión amplia y consistente que permita a los profesores ir descubriendo, entendiendo y actualizando en las aulas e instituciones, los valores que componen una educación y el significado de educar como valor final en fase de construcción y vivencia acumulada en la historia. Existe una relación dinámica y dialógica entre la búsqueda a través de la investigación y la reflexión para ir conduciendo la actividad del profesor hacia una educación personalizada y modificar de esta manera la mentalidad y práctica docente para un acercamiento hacia los alumnos en las aulas y hacia un compromiso colaborativo con el cambio institucional y social.

### **2.3.- ¿Qué es la Educación para la paz?**

Antes de definir el significado de la Educación para la paz, es conveniente remontarnos al siglo XIX, que es cuando se tienen indicios de iniciar con la Educación para la paz, no con esta denominación, sino con la idea de la Escuela Nueva con el objetivo de poder modificar el mundo en el sentido de no estar tan basada en la información, sino en poner en armonía todo lo que existe en el mundo. En cuanto a la historia de la educación, no podemos olvidar a dos autores relevantes como son Juan Amós Comenio y Juan Jacobo Rousseau iniciadores de la pedagogía y pioneros de la educación basada en el respeto a los niños, la unión con la naturaleza y la fraternidad universal.

En este sentido, Comenio considera “*aportar todos los esfuerzos necesarios para la educación de todos, para una educación dispensada en una escuela única y gratuita*” (cfr.: Comenio, en Jares, 1999: 17). Asimismo, resume en tres puntos su pensamiento: fe en la

naturaleza humana, utopismo pedagógico y mundialismo o universalismo. Además, conjuga este pensamiento con la propuesta de la creación de un organismo internacional, el Tribunal de la Paz, que sirviese para resolver los litigios, que son el antecedente al Tribunal Internacional de la Haya.

Por su parte, Rousseau destaca su postura crítica, pero respetuosa con el Proyecto de Paz Perpetua y afirma que *“el hombre es por naturaleza pacífico y tímido; su primer movimiento ante cualquier peligro es la huida; no se vuelve valiente mas que a fuerza de costumbre y de experiencia”*... (cfr.: Comenio, en Jares, 1999: 18). Con estas ideas iniciales, se desarrollará brevemente la historia de la Educación para la paz.

### **2.3.1.- Reseña Histórica de la Educación para la paz**

Jares (1999 y 2004a) estudia y desarrolla *las cuatro olas* del desarrollo y evolución de la Educación para la paz de la siguiente manera:

#### **a) La Escuela Nueva: la primera ola de la Educación para la paz.**

A inicios del siglo XX se desarrolla este movimiento de la Escuela Nueva, el cual pretendía llevar una educación tradicional con rasgos militarizados en la infancia y juventud, con eso se consideraba alejar la guerra del mundo. Derivado de la primera guerra mundial, la Educación para la paz tiene como objetivo *“desarrollar una educación para la comprensión internacional que evite la guerra”* (Jares, 2004a: 19). Se propone canalizar el instinto combativo del niño hacia actividades socialmente útiles o no destructivas, además se añade una triple dimensión a la Educación para la paz incluyendo la educación moral, educación social y la educación religiosa.

En cuanto a su integración en el currículo, se contempla a la educación de manera integral excluyendo a la instrucción ético-moral y lo correspondiente al área de Geografía e Historia. Se resaltaban dos elementos relacionados a la Educación para la paz como son la cooperación del niño en la escuela y la conciencia de su propia dignidad como ser humano. Más adelante, surge la escuela María Montessori con la idea de contribuir a la paz ya que critica a la educación tradicional, competitiva, individualista, insolidaria y asentada en la obediencia, como obstáculo de la consecución de la paz; propone la formación de personas

autónomas, libres y seguras de sí mismas; considera a la infancia como agente de transformación social; le otorga a la infancia la capacidad de cambiar el mundo, a través de nuevas relaciones sociales en las que desaparezca la guerra; conceptualiza universalmente a la humanidad.

Las propuestas de Educación para la paz que propone la Escuela Nueva tienden a fomentar la creación de organismos internacionales (como lo señala J. A. Comenio) y asociaciones pedagógicas que conozcan su realidad de manera más objetiva; coordinación de museos pedagógicos para intercambios educativos y culturales con otros países, creación de una “*Cruz Roja Juvenil*”; búsqueda de un idioma universal como el esperanto; reuniones de vacaciones; colaboración de la escuela con instituciones políticas y sociales que trabajen por la paz y la utilización de la literatura infantil. Desde la primera ola de la Educación para la paz se observa el rasgo característico de la transversalidad de estos temas en la educación de niños y jóvenes.

Carbajales (cfr.:Jares, 1999: 45), pedagogo gallego en referencia a la Escuela Nueva interviene afirmando “*Y esta educación para la paz ha de ser, principalmente, obra de amor*”. Amor entre los hombres y entre los pueblos, de tal manera que cada hombre vea en otro hombre un amigo y cada pueblo un amigo en otro pueblo. Al hablar de amor, algunos autores como Xesús R. Jares, Paulo Freire, Martín López Calva, y ahora Carbajales han citado que en la educación se necesita amor, esta concepción es vista de manera diferente por Johan Galtung y por la autora de la investigación porque consideramos que el amor se da entre parejas o entre padres e hijos y es difícil trasladar esta concepción al campo educativo ya que se tendría que entregar amor a todos los alumnos y eso en la realidad no es objetivo, en virtud de que se trata de enseñar, de conducir el estudiante hacia el logro de conocimientos, que sea crítico, reflexivo, propositivo, creativo y sería muy difícil llevar a la práctica el amor como tal.

En 1977 con el movimiento Freinet se observan características esenciales como la cooperación, el internacionalismo, ambas con sus técnicas didácticas y le agrega una dimensión sustancial a la educación para la paz, que es la práctica de la democracia y la resolución de conflictos (cfr.:Carbajales, en Jares, 1999: 50).

## **b) La Educación para la paz en la perspectiva de la UNESCO: La segunda ola.**

A fines de 1945 se creó la Organización de las Naciones Unidas, y para atender especialmente a los problemas de tipo educativo crea como organismo especializado a la UNESCO que significa Organización para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Además, se hacen planteamientos para incluir la educación para la comprensión internacional, a la que se le agrega la educación para los derechos humanos y después la educación para el desarme. En 1953 la UNESCO en materia educativa inicia su evolución con el *Plan de Escuelas Asociadas de la UNESCO* (Jares, 2004b: 22).

Ésta responde a objetivos principales tales como: llevar a cabo trabajos experimentales y programas especiales a fin de establecer nuevos métodos, técnicas y materiales de enseñanza con contenidos enfocados a la educación para la comprensión internacional, la paz y los derechos humanos. Además, se pretendía facilitar intercambios de información, correspondencia, materiales didácticos, estudiantes y personal docente entre escuelas de diferentes países.

Es para 1960 cuando se le encomienda a la UNESCO estudiar “*la manera de intensificar en el plano internacional y privado las actividades en este campo, incluidas la conveniencia de preparar un proyecto de declaración internacional en el que se establezcan los principios básicos referentes al fomento entre la juventud de los ideales de paz, respeto mutuo y comprensión entre los pueblos*” (Jares, 1999: 55). A partir de los años setenta surge la Investigación para la paz que tiene dentro de sus propósitos aportar especialmente en el plano conceptual, al revisar y reformular el concepto de paz y desarrollar la teoría de conflictos gandhiana y se retoman los planteamientos de Paulo Freire sobre la educación para el desarrollo. La IPRA (*Internacional Peace Research Association*) creada en 1964 tiene como finalidad proclamar la unidad y mutua interacción que debe existir entre investigación, Educación para la paz y acción.

En abril de 1983 la Conferencia Intergubernamental de Derechos Humanos de París, nuevamente destacó la importancia de la Educación para la paz, la comprensión internacional, los derechos de los pueblos y las libertades fundamentales. Se encuentra en el punto 6 del apartado tercero de la recomendación de la UNESCO, los principios rectores de la educación donde se señala que “*la educación debería recalcar que la guerra de expansión, de agresión*

*y de dominación y el empleo de la fuerza y la violencia de represión son inadmisibles y debería inducir a cada persona a comprender y asumir las obligaciones que le incumben para el mantenimiento de la paz. Debería contribuir a la comprensión internacional y al fortalecimiento de la paz mundial, y a las actividades de lucha contra el colonialismo, el neocolonialismo en todas sus formas y variedades del racismo, fascismo y apartheid, como también de otras ideologías que inspiran el odio nacional o racial y que son contrarias al espíritu de esta recomendación”*(cfr.: Jares, 1999: 65).

### **c) La Educación para la paz desde la noviolencia: la tercera ola**

El surgimiento de la noviolencia aparece con el pensamiento educativo de Gandhi en el cual manifestaba la “*centralidad, en el ámbito de una sociedad noviolenta, del trabajo manual y de una vida simple*” (cfr.: Jares, 1999: 69). Su filosofía se encuentra basada en principios y las dos técnicas que Gandhi emplea en la India para impulsar su filosofía de vida, son la no-cooperación y la desobediencia civil. Los principios a los que hace referencia son:

1. La filosofía y la forma de actuar deben estar condicionadas por dos principios fundamentales: el *satygraha* (firmeza en la verdad) y el *ahimsa* (acción sin violencia).
2. Hincapié en la autonomía personal y en la capacidad de afirmación, para conseguir la libertad.
3. Importancia de aprender a ser autosuficientes, tanto material como mentalmente.
4. Necesidad de armonizar las cuatro dimensiones de nuestro ser: cuerpo, intelecto, sensibilidad y espíritu.
5. Importancia de la teoría del conflicto y del aprendizaje de las estrategias noviolentas.
6. Entrenamiento en las estrategias de lucha noviolenta en cuanto a la desobediencia en aspectos injustos o irrespetuosos.
7. Educación por medio del trabajo: el Nai Talim.
8. Autoctonía cultural, manifestada por la vinculación a la cultura y a la lengua materna.
9. Plena concordancia entre los fines y los métodos a emplear.
10. Integración del proceso educativo en la comunidad (Jares, 2004b: 24).

#### **d) La Educación para la paz desde la Investigación para la paz: La cuarta ola.**

La Investigación para la paz nace en 1959, en Oslo, Noruega como una nueva disciplina que modificaría sustancialmente a los Estudios para la paz y los conflictos y en consecuencia la Educación para la paz. El autor de dicha disciplina es Johan Galtung que en 1966 transforma al *Journal of Peace Research* en *International Peace Research Institute Oslo* (PRIO). “El investigador sobre la paz es definido como un individuo que aporta una contribución de orden cognoscitivo al logro de la paz” (Jares, 1999: 81).

En 1966 se funda en Suecia un centro de investigación muy prestigioso llamado *Stockholm International Peace Research Institute* (SIPRI) que realiza investigaciones sobre temas que giran en torno a la carrera armamentista y a las consecuencias ecológicas de las armas y prácticas militares.

Derivado de este interés por los Estudios para la paz, se han creado y desarrollado diferentes organismos, instituciones y asociaciones a lo largo de estos años dedicados a este tema, en algunas ciudades y países específicamente en Europa. Desde el surgimiento de la Investigación para la paz se impulsa fuertemente a la Educación para la paz en la que se replantean parte de sus postulados debido a una nueva configuración epistemológica de concepto de paz y las consiguientes consecuencias pedagógicas que va a tener. Se hace énfasis en los métodos activos, dialógicos y socioafectivos que permiten a los alumnos experimentar los problemas de la sociedad local y global a fin de desarrollar comportamientos a favor de la sociedad (Jares, 1999: 86).

#### **e) La Educación para la paz en la actualidad**

En la década de los ochenta surgen más movimientos, asociaciones, instituciones y Organizaciones No Gubernamentales interesadas en desarrollar el tema de paz, particularmente en España y esto se extiende por diferentes países. Y se incorporan Movimientos de Renovación Pedagógica, Organizaciones No Gubernamentales, centros de documentación y/o Investigación para la paz. Sus particularidades se distinguen por el estancamiento de iniciativas en general, aumenta la influencia de la educación para el desarrollo, de la educación multicultural, con la LOGSE la Educación para la paz es reconocida jurídicamente e integrada como tema transversal del currículum, se demanda

formación y se crean seminarios permanentes, grupos de trabajo y proyectos de formación en centros y aumento de grupos de trabajo autónomos.

En la década de los noventa, la Educación para la paz; es introducida en universidades españolas con la modalidad de ser asignatura optativa y de impartirse en cursos de doctorado. Se ha subrayado la tendencia a la enseñanza de la educación para el desarrollo como sinónimo de paz. Y se observa que no se cuenta con algún organismo o ministerio español en apoyo a la Educación para la paz a diferencia del Instituto de la Mujer que apoya a la educación no sexista, o al Ministerio del Medio Ambiente a favor de la educación ambiental, o a la Dirección General del Tráfico que ayuda a la educación vial o también a las Consejerías y Ministerios de Sanidad que ayudan a la educación para la salud (Jares, 1999: 91).

### **2.3.2.- Conceptualización de Educación para la paz**

Para llegar a una definición de la Educación para la paz, es necesario conocer el modelo de Educación para la paz que elabora Xesús Jares (1999 y 2004b) y que dicho esquema se basa conceptualmente a través de lo crítico–conflictual–noviolento y se fundamenta en dos conceptos básicos: *la paz positiva* y la perspectiva *creativa del conflicto*. Bajo estos dos argumentos se desarrolla lo más característico y representativo que ayudará a comprender mejor los elementos, la perspectiva y el enfoque en el que trabaja Jares.

Desde este punto de partida, Jares ubica a la Educación para la paz en el paradigma sociocrítico integrando determinados aspectos y propuestas del enfoque interpretativo. Bajo estos criterios, la define como “*un proceso educativo, dinámico, continuo y permanente, fundamentado en los conceptos de paz positiva y en la perspectiva creativa del conflicto, como elementos significantes y definidores, y que, a través de la aplicación de enfoques socioafectivos y problematizantes pretende desarrollar un nuevo tipo de cultura, la cultura de la paz, que ayude a las personas a desvelar críticamente la realidad para poder situarse ante ella y actuar en consecuencia*” (Jares, 1999: 124 y 2004b: 31).

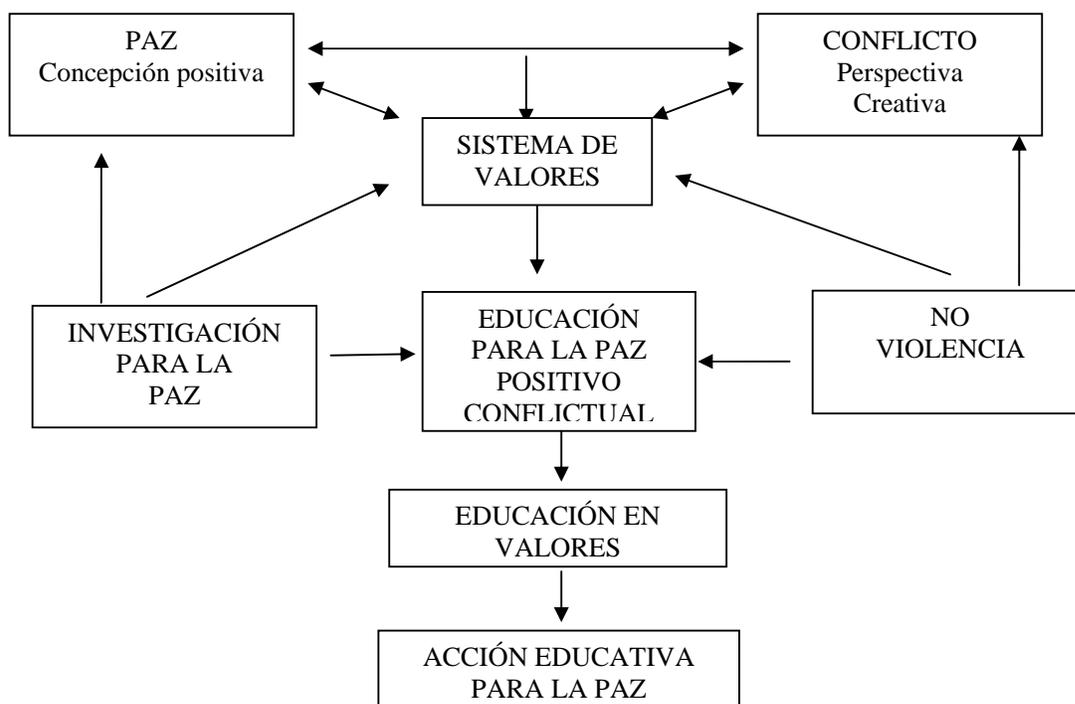
Al hablar de un concepto de *paz positiva*, analiza diferentes elementos que pueden definirla como la conocemos actualmente y la relaciona con el concepto de justicia social, desarrollo, derechos humanos y democracia. Afirma que estos conceptos están íntimamente relacionados y que el derecho a la paz, forma parte de la tercera generación de derechos

humanos, pues incluye y engloba prácticamente todos los demás derechos humanos. En cuanto a la *perspectiva creativa del conflicto*, considera que en la educación es necesario transformar los conflictos de tal manera que nos sirvan de aprendizaje y experiencia para que podamos convivir con ellos.

En este sentido, Galtung afirma que Gandhi definía el conflicto como *“lejos de separar a dos partes, el conflicto debería unirlos, precisamente, porque tiene su incompatibilidad en común. La incompatibilidad debería enfocarse como un lazo, ligándolos, juntándolos porque sus destinos son aceptables. Debido a que tienen su incompatibilidad en común deberían esforzarse para llegar juntos a una solución...”* (cfr.: Galtung, en Jares, 1999: 71). Esta visión de Gandhi es la que aplica Jares al tratar de llegar las partes en conflicto a una transformación y cambio para posibles soluciones pacíficas.

De acuerdo al modelo de educación que plantea Jares, elabora un esquema con los elementos que sustentan la Educación para la paz, considerando que la interdisciplinariedad es una característica, una condición básica que se desprende tanto de la paz positiva como de la perspectiva creativa del conflicto. A continuación se muestra dicho esquema:

Figura 3.- Esquema de la definición de la Educación para la paz



Fuente: Tomado de Jares, 1999: 125.

**a) Los principios de la Educación para la paz son:**

- *Es una forma particular de educación en valores.* Educar para la paz supone educar desde y para unos determinados valores, tales como la justicia, la cooperación, la solidaridad, el compromiso, la autonomía personal y colectiva, el respeto, etc. Al mismo tiempo que se cuestionan los antivalores a la Cultura de paz, como son la discriminación, la intolerancia, el etnocentrismo, la obediencia ciega, la indiferencia y la insolidaridad, el conformismo, entre otros.

- *Es una educación desde y para la acción.* La Educación para la paz es activa y práctica. Es necesario reflexionar sobre nuestros comportamientos, actitudes y compromisos, sabiendo que cuanto más corta es la distancia entre lo que decimos y hacemos, entre el currículum explícito y el oculto, más eficaz será nuestra labor. La acción que se desarrolle tiene que tender hacia la formación de personas activas y combativas; es necesaria para afirmar y canalizarla hacia actividades socialmente útiles.

- *Es un proceso continuo y permanente.* La Educación para la paz exige una atención constante por parte de las autoridades educativas en la aplicación de sus políticas, también por parte del docente, en proyectos educativos y programas en aulas.

- *Como dimensión transversal del currículum afecta a todos sus elementos y etapas educativas.* Los temas transversales afectan y permean en todos los elementos del currículum. Además, introducen nuevos contenidos en el currículum, pero principalmente reformulan y reintegran los existentes desde un nuevo enfoque integrador e interdisciplinar. Afectan a toda la acción educativa de todas las áreas y niveles educativos, requieren su planificación y su correspondiente ejecución y evaluación por parte de toda la comunidad educativa.

- *Objetivos y contenidos de la Educación para la paz.* Requiere de tolerancia, solidaridad, afrontamiento no violento de los conflictos, autonomía y autoafirmación para lograr aceptación a la diversidad; no discriminación, vivencia de los derechos humanos, cooperación, diálogo, técnicas de resolución de conflictos y lucha no violenta, no indiferencia, compromiso, acción pedagógica y social (Jares, 2004b: 32-33).

## **b) Los componentes de la Educación para la paz son:**

Los componentes básicos incluyen la educación para la comprensión internacional, la educación para los derechos humanos, la educación intercultural (este tipo de educación está centrado en la diferencia y en la pluralidad cultural, más que en una educación para los que son culturalmente diferentes) (cfr.: Jares, 2004b: 36 y 1999: 150) la educación para el desarme, la educación para el desarrollo, la educación para el conflicto y la desobediencia y la educación mundialista y multicultural.

Jares (2004b) define los rasgos metodológicos de un proceso educativo informado, desde la Educación para la paz, señalando que deberán cumplir algunos requisitos, como los siguientes:

- Compatibilizar la metodología con la idea de paz positiva. Basado en el empleo de métodos de diálogo, de experiencia y de investigación.
- Utilizar preferentemente el enfoque socio-afectivo. Este método desarrolla la intuición y el intelecto en los alumnos fomentando una plena comprensión de ellos mismos como de los demás, mediante la combinación de experiencias reales y del análisis.
- Vivencia de una experiencia.
- Descripción y análisis de la experiencia.
- Contraste y generalización de la experiencia vivida a situaciones exteriores de la vida real (Jares, 2004b: 40-41).

Al conocer la definición, los principios y componentes de la Educación para la paz se analiza que su contenido y forma deben estar de acuerdo con la concepción de paz positiva ya que para Galtung, Lederach y otros autores, la paz es un valor y tampoco debe descuidarse su objetivo. Freire (2005) y Galtung (1985) coinciden en que la educación tradicional ha sido impartida bajo la ideología nacional y el pensamiento de las clases dominantes, es decir, el adoctrinamiento.

Para Jaime Díaz (cfr.: Lederach, 1984: 37) la forma de educar se encuentra “*entre el recibir, repetir y conformar, y el participar, no-conformar y re-crear*”. Según la concepción normal de la competencia, hay un enfoque común en cuanto al resultado: siempre se valora más al que gana, al más rápido, al mejor. Entonces, el espíritu de competencia en la educación cumple otra faceta para el orden social y es que elimina y clasifica a los estudiantes por medio

de la aplicación de los exámenes y esto por consecuencia lleva a una dinámica de preferencia por un lado y por el otro lleva a la marginación de los alumnos que no estudian o que no son brillantes.

Galtung concibe a la Educación para la paz como *“una forma de lograr, individual y colectivamente, un nivel de concienciación, de conciencia de la realidad social y no como un mecanismo para lograr el éxito y la clasificación social”* (cfr.: Galtung, en Lederach, 1984: 38). La sociedad es competitiva y clasista ya que ha estado acostumbrada a funcionar de manera vertical, es decir, a recibir órdenes. La visión y el proyecto de la nación en la que se estudie y que dichas estrategias vienen dadas desde arriba para que sean cumplidas, obedecidas y trabajadas por los de abajo, para que el estudiante reciba información y la repita.

Lederach (1984) considera que la Educación para la paz tiene que oponerse y contrastar con la manera tradicional de educar para tener otro enfoque en cuanto al contenido. La manera de realizar esto es a través de *“plantear objetivos de contenido y formas congruentes de educar”*, añade que lo que nos debería guiar es *“siempre el mantener presente el valor (o los valores) que represente el objeto paz como el criterio primordial según el cual medimos tanto el contenido como la forma de educar”*. *“La paz está relacionada con el derecho a la dignidad, el respeto y la realización mínima humana de toda persona ( Lederach, 1984: 39).*

Este conjunto de ideas (tradicionales o alternativas) pueden enseñarse de dos maneras: estática o dinámica; el estudiante puede ser la olla a la cual se le llena de ideas o por el contrario el estudiante co-partícipe de su propia educación en la que combina su aprendizaje tanto del material, como de los profesores, y de los compañeros y éste a la vez genera y enriquece a los mismos.

La Educación para la paz debe enfocarse fundamentalmente como política y como parte del proceso de *“concienciación”* -al que se refiere Paulo Freire- y agrega también dialógica. Debe fomentar un contenido y una estructura para transmitirla, de manera que permita el diálogo y promueva la plena participación, integración y cooperación entre todo el empeño educativo y la sociedad. *“Enseñar la paz tiene que implicar la comunicación de un contenido distinto por medio de una estructura diferente”* (Lederach, 1984: 41). Hay que cambiar la metodología, el estilo de vida y el contenido *“para comunicar eficazmente los*

*valores y habilidades necesarias para construir la paz, estos valores y habilidades deben experimentarse en el proceso. El medio es el mensaje. La metodología debe ser conforme con los valores de la paz, la justicia, la cooperación y la no violencia alrededor de los cuales gira el contenido” (Lederach, 1984: 41).*

La Educación para la paz tiene una doble finalidad, que según Lederach (1984) podría investigar los obstáculos y causas por las cuales no se logra la justicia y se reduce la violencia, así como no se desarrolla el conocimiento, ni se afirman los valores y la capacidad para construir una Cultura de paz se ve ensombrecida. En resumen, la forma de educar para la paz tendrá que concordar con el contenido y los valores que nos propongamos. Es necesario concretar la práctica de la Educación para la paz en sentido de la materia y la forma de enfocarla, es decir, por una parte, estudiar los obstáculos para que se construya la paz y por el otro, el desarrollo de la cooperación y la plena realización humana para todos enfocada al desarrollo de la paz positiva. La Educación para la paz *“es todo un proyecto no solo pedagógico sino también analítico, crítico y creativo”* (Lederach, 1984: 118).

Si queremos estudiar y enseñar la paz, es necesario ampliar nuestra comprensión de la misma y clarificar cuál es su significación. Es indispensable enfocar los temas de violencia y de paz *“en términos de auto – realización, de liberación del individuo a todo lo que le impide gozar de lo elemental de la vida”...* y considerar a la paz como *“un orden de reducida violencia y elevada justicia, en cuanto a las relaciones y las interacciones humanas y a las estructuras que la regulan”* (Lederach, 1984: 119).

La Educación para la paz plantea dos objetivos: el estudio de la no violencia y las formas de enfocar y lograr el cambio social. *“La perspectiva de la educación para la paz ha de desarrollar y concretar claramente una visión amplia y global de la violencia”* (Lederach, 1984: 121). El estudiante debe comprender que los conflictos hay que afrontarlos, es decir, gestionar, resolver y transformarlos para llegar a la reestructuración equitativa a fin de evitar que surjan más adelante. En este sentido, la Educación para la paz debe ayudar al universitario a encontrar y recorrer sus posibilidades de actuar, de analizar las formas más convenientes de intervenir en la resolución de conflictos. *“Debemos enfocar a la educación para la paz, desde el principio, como un camino de estudiar, valorar y aceptar las diferencias (culturales, políticas, religiosas, etc.) no como una amenaza, sino como un elemento enriquecedor, fomentando la tolerancia, la comprensión internacional y la interdependencia entre los*

*pueblos, culturas y naciones, por encima del enriquecimiento nacional*” (Lederach, 1984: 124).

Un requisito previo de la Educación para la paz inicia en el hogar, en las familias quienes somos las que tenemos que enseñar a los hijos a la construcción y a la necesidad de una Cultura de paz, así como el respeto a los derechos humanos. La responsabilidad fundamental de nosotros como padres y de la sociedad en general, es la de coadyuvar a lograr los objetivos de una Educación para la paz, los derechos humanos, la democracia, el desarrollo sustentable, la tolerancia, la no discriminación y el fomento de los valores. “*La educación para la paz comprenderá los aprendizajes que volverán capaces a las personas para contribuir a la reforma de la estructura social y a los procedimientos para distribuir la violencia y aumentar la justicia*” (Jares, 1999: 128).

Esto tiene que impulsar a la gente para no permanecer pacífica, sino hacerla capaz de examinar la estructura económica y social en su contexto violento. Esto significa que la paz debe ser realista y responsable dada cada situación y adaptada a las necesidades del mundo en el que vivimos.

### **2.3.3.- Educación y convivencia**

No hay posibilidad de vivir sin convivir, los humanos somos seres sociales por naturaleza como la afirmaba Aristóteles. El aprender a convivir en un marco de reglas determinadas, es una de las funciones asignadas a la educación, tanto en el seno de la familia como en los sistemas educativos formales. En este sentido, la convivencia respetuosa tendría que evitar una serie de rupturas sociales, pérdida de valores básicos y también una disminución de la violencia en sus diversas manifestaciones.

Jares plantea cinco factores fundamentales que conforman la situación actual de la convivencia; primero menciona al sistema económico-social en donde se privilegia el factor económico y se consideran a los seres humanos como recursos o medios y no como fines. Segundo el poco valor que se le da al respeto y los valores básicos de convivencia. El tercero es la mayor complejidad y heterogeneidad social. El cuarto factor es la pérdida de liderazgo educativo de los dos sistemas tradicionales de educación, la familia y el sistema educativo y el quinto es la mayor aparición y visibilidad de la violencia, manifiesta en todas sus formas. Jares menciona que “*convivir significa vivir unos con otros basándonos en unas*

*determinadas relaciones sociales y en unos códigos valorativos, forzosamente subjetivos, el marco de un contexto social determinado” (Jares, 2006: 17 y 2004a: 114).*

La familia es el ámbito inicial de socialización y donde aprendemos los primeros hábitos de convivencia. Jares (2006: 18-19) indica que en ellas se encuentran diferentes variables tales como: el tipo de relaciones existentes entre padres e hijos, los valores que se les inculcan, el tipo de religión que profesan, el compromiso social de los padres, el ámbito laboral en el que se desarrollan y los hábitos culturales, por citar algunos ejemplos. El segundo ámbito de socialización es el sistema educativo ya que la escuela representa un mecanismo cultural que representa una manera de convivencia. El tercer ámbito de socialización le corresponde al grupo entre iguales, esto es entre jóvenes y recientemente en grupos de niños que debido al tipo de relaciones que prevalecen se han extendido desde edades tempranas. Los medios de comunicación representan el cuarto ámbito de socialización que tiene una fuerte incidencia en los modelos de convivencia, predomina la influencia de la televisión.

Además, de estos ámbitos de socialización, se encuentran los espacios e instrumentos de ocio en los cuales niños, niñas y jóvenes se encuentran frecuentemente con videojuegos, revistas, Internet, determinadas letras de canciones que justamente transmiten prácticas y valores consumistas, violentos, sexistas, discriminatorios, tendientes a cumplir objetivos de consumo sin reflexionar si valen la pena. Para complementar estos ámbitos, espacios e instrumentos se desarrollan dentro de un contexto político, económico, social y cultural en la que la convivencia esta condicionada por estos factores.

Jares propone algunos contenidos para educar en la convivencia, siendo estos:

1. *Contenidos de naturaleza humana:* el derecho a la vida y la pasión de vivir, la dignidad, la felicidad, la esperanza.
2. *Contenidos de relación:* la ternura, el respeto, la no violencia, la aceptación de la diversidad y el rechazo de cualquier forma de discriminación, la solidaridad, la igualdad.
3. *Contenidos de Ciudadanía:* la justicia social y el desarrollo, el laicismo, el estado de derecho, los derechos humanos (Jares, 2006: 20).

En general, se han perdido las normas básicas de convivencia, lo que se llamaba anteriormente modales de urbanidad o de buena conducta. Esto es, si no existe respeto, se hace imposible la convivencia a menos que ésta sea de carácter violento o no democrático. Otro elemento fundamental para la pedagogía de la convivencia es el diálogo junto con el respeto y los derechos humanos pues no existe posibilidad de convivencia sin diálogo. ...”*no hay posibilidad de resolver los conflictos si no es mediante el diálogo*” (Jares, 2006: 23). Paulo Freire (2005) agrega un elemento al diálogo que es la humildad y considera también que no puede haber diálogo sin esperanza. Cuando se rompe el diálogo, no se hace posible la convivencia en general, ni tampoco resolver los conflictos en lo particular.

Para educar en la convivencia hay que aprender a convivir en la formación de grupos porque es indispensable conseguir un ambiente de mutuo apoyo, confianza en los alumnos y en los profesores que conduzcan a resultados académicos favorables.

La educación para la convivencia es un proceso de alfabetización en conflictos. En el caso de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, actualmente los planes de estudios se encuentran en el plan flexible evidenciando una enseñanza fragmentada por la parcelación del saber y de la experiencia, lo que acentúa más la *asignaturización* del conocimiento a la que hace referencia Jares, por ejemplo, un estudiante de la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública tiene la opción de tomar dos áreas de acentuación: una sobre Gerencia Pública y la otra sobre Políticas Públicas.

Entonces, se fragmenta el conocimiento y los estudiantes que optan por el área de Gerencia Pública desconocen a lo largo de su licenciatura los conocimientos sobre Políticas Públicas y viceversa. Esto provoca que cada vez se tienda más a la especialización y a la falta de un conocimiento completo, integral sobre la licenciatura que se está estudiando. Esto, por supuesto, genera conflictos. Y en palabras de Xesús Jares “*provoca enfoques simplificadores de la realidad y el analfabetismo multidisciplinario*” (2004b: 116).

#### **a) Factores desintegradores de la convivencia:**

Jares considera que los factores desintegradores para la convivencia más importantes son: las diferentes formas de violencia; los fundamentalismos que niegan la reflexión, el examen crítico, la autocrítica y la crítica; procesos inherentes a una auténtica educación y sociedad libre; la intolerancia; la no aceptación de la diversidad; la idea de enemigo; y la

deshumanización del otro; la mentira; el individualismo; el consumismo; la indiferencia; la desigualdad y la injusticia social; la corrupción; Las generalizaciones y prejuicios, etc. El odio es un sentimiento que produce amenaza a nuestra autoestima o identidad colectiva. Suele llevar consigo la necesidad de venganza.

Los maniqueísmos, la idea del enemigo, el miedo son sentimientos que no aportan nada a la convivencia sana. *Los fundamentalismos se asientan en el adoctrinamiento mediante la imposición de una verdad que no puede ser examinada ni mucho menos criticada, negando toda reflexión y examen crítico, la autocrítica y la crítica, procesos inherentes a una auténtica educación y una convivencia democrática y libre*”(Jares, 2006: 37). Las mentiras, afirma Jares que los medios de comunicación suelen ser utilizados como medio para la institucionalización de la mentira. La corrupción debilita la convivencia y es una amenaza para la democracia.

Es importante formar al docente sobre la necesidad de planificar el trabajo educativo para la convivencia abarcando los diferentes ámbitos del curriculum. Los tres protagonistas principales de la comunidad educativa son profesores, alumnos y madres y padres de familia. Aprender a convivir significa conjugar la relación entre igualdad y diferencia (Jares, 2004b: 128).

#### **2.3.4. La Educación para la paz como eje transversal**

La Educación para la paz es entendida por diversos autores como un tema transversal debido a la importancia que reviste, y ésta puede generarse cuando los profesores están impartiendo sus clases en las aulas, siempre hay que preocuparse por los alumnos, saber escuchar las interrogantes que plantean, aprender a escucharse unos con otros, fomentar el aprendizaje colaborativo, tomar decisiones que logren beneficios para la formación del alumno, defender adecuadamente sus propias decisiones, llegar a acuerdos y resolver conflictos por la vía pacífica, desarrollar habilidades cognitivas y socioafectivas que no sean repetición de un material impreso, sino procedente de la reflexión crítica, el diálogo y el respeto mutuo, la comprensión de contenidos por parte del estudiante, el compromiso y su participación en el aula y en la escuela.

Fernández Herrería (cfr.: en López, 2004: 379) sostiene que todo esto forma intelectualmente al alumno y además las relaciones entre alumnos y escuela se dan en un ambiente de confianza, de flexibilidad porque contribuye a que los alumnos aprendan valores derivados de la práctica. *“Los temas transversales introducen nuevos contenidos en el curriculum, pero sobre todo reformulan y reintegran los existentes desde un nuevo enfoque integrador e interdisciplinar”* (Jares, 1999: 140).

Estos deben estar presentes en el trabajo cotidiano de todo el equipo docente, evitando el peligro de que al ser territorio de nadie quede en competencia de nadie. En este sentido, los temas transversales hacen referencia fundamentalmente a valores y actitudes, también presuponen contenidos de tipo conceptual y de procedimientos, existiendo entre ellos una estrecha relación. Son también, conflictivos resultado de su configuración interna con relación a los valores sociales.

La Educación para la paz, como tema transversal es fundamental y con singular significado por su naturaleza central en la vida humana donde la escuela y la enseñanza se complementan. *“[...] la educación para la paz desde una perspectiva transversal y global tiene la finalidad principal de ser el fomento, en todos sus individuos, del sentido de los valores universales y de los tipos de comportamiento en que se basa una cultura de paz”* (Monclús; 1999: 12).

Los temas transversales en el contexto de la educación se enfocan al desarrollo integral de la personalidad de los alumnos resaltando la educación en valores morales y cívicos que conduzca un cambio favorable en la actitud del estudiante, orientado en principios de convivencia, tolerancia, formación de la conciencia personal. En este sentido, la Educación para la paz debe estar dirigida hacia la educación para la tolerancia, el diálogo, la resolución no violenta de conflictos en un contexto lleno de ellos, violencia, intolerancia, injusticia e inestabilidad en el cual nos desenvolvemos.

Los temas transversales contribuyen de manera especial en la educación en valores morales y cívicos; entendida como educación al servicio de la formación de personas capaces de contribuir racional y autónomamente en su propio sistema de valores y a partir de ellos; capaces también de enjuiciar críticamente la realidad que les ha tocado vivir para transformarla y mejorarla (Carreras, 2006: 38). Los contenidos de los temas transversales deben ser

desarrollados dentro de las áreas curriculares y tienen un carácter globalizador e interdisciplinario, forman parte del proceso educativo, deben ser entendidos por parte del profesor como una responsabilidad compartida y ser parte explícita de los programas de todas las áreas.

La transversalidad debe regir a la educación en aspectos tales como: educación no sexista, educación para la salud, educación sexual, educación ambiental, educación moral y cívica, educación del consumidor, educación vial, entre otros y sus contenidos tendrán que estar basados en hechos, conceptos y principios, procedimientos, actitudes, valores y normas. En tanto que el profesor tiene que crear las condiciones necesarias que favorezcan la madurez del alumno, creando valores propios, construirlos y asumiendo que deberá actuar coherentemente con lo que piensa, ésta será la única manera de cambiar las cosas desde su propia libertad individual.

Una Cultura de paz como proceso caracterizado por la transformación social no violenta, relacionada con la justicia, los derechos humanos, la democracia y el desarrollo y que sólo puede ser construida mediante la participación personal en todos los planos, sobre una perspectiva global y transversal.

#### **2.4. Sobre la Educación en valores**

Educar simplemente es incorporar valores a la vida. Toda educación se fundamenta en valores, pues siempre se busca perfeccionar, optimizar, completar, mejorar en todos los aspectos. Gervilla afirma que *“el valer o la bondad de los valores hace que el ser humano desee el cultivo y la posesión de todos, o al menos del mayor número posible de ellos, pues el ser humano anda siempre hambriento del bien”* (cfr.: Gervilla, en López; 2004: 359). Con base en los valores es que podemos pensar, actuar, decidir, explicar y dar coherencia a nuestra vida. Todos los ellos valen, pero para algunos unos valores valen más que otros. En este sentido, los valores pueden ser humanos entendidos como los relacionados con alguna dimensión de la persona, y los valores doblemente humanos que son los que se alejan de los animales y se ubican justamente con lo más humano de los humanos.

Para Enrique Gervilla existen principios u orientaciones en la educación en valores dado que los valores se muestran con el ejemplo y se demuestran con las razones; la fuerza de los valores radica en convencer y no en vencer; los valores se aprenden gracias al ejemplo de los demás; los valores se proponen, no se imponen; no es posible la educación en valores sin la cooperación interior del estudiante, no siempre que se viven valores, se educa en valores; no es posible obligar a vivir en valores; los valores se presentan y vivencian en la cooperación, no en la competencia, para educar en valores es necesaria la buena voluntad, disposición y saber-hacer, esto es el conocimiento.

La formación de docentes con respecto a la Educación para la paz “[...] es la transmisión no solo de información y conocimientos, sino de valores, con la pretensión de que dichos valores tengan un efecto duradero en cuanto a formar ciudadanos responsables a lo largo de toda la vida” (Monclús, 1999: 113). La educación en valores se compromete con determinados principios éticos que sirven para evaluar nuestras acciones y las de los demás. Los valores orientan la conducta de las personas, son el fundamento por el cual se hace o se deja de hacer alguna cosa en un determinado momento. En otras palabras, los valores son creencias o principios normativos y duraderos que nos sugieren que una determinada conducta o un estado final de existencia son personal y socialmente preferibles a otros considerados como opuestos o contradictorios.

Los centros educativos españoles según Carreras (2006: 14) constan de tres partes en la educación en valores, a saber:

1. Se considera a cada alumno en la incorporación de los procesos de enseñanza y aprendizaje relativos a los valores morales, de la conciencia personal, del juicio, del razonamiento moral de cada uno para que modele un estilo de vida ético personal.
2. Aparecen los valores cívicos y promueven una educación de la conciencia colectiva referente a los principios constitucionales, para los hábitos democráticos o para la convivencia pacífica.
3. Los valores personales y sociales modelan y son modelados por los valores internos de cada centro educativo que le imprimen un estilo y cultura particular.

Los valores pueden aprenderse y ser enseñados. Esto a través de la educación en valores conteniendo aspectos tales como la educación cívica o moral, la educación sexual y para la salud, la del consumidor, la medioambiental, la educación para la igualdad entre las personas de distinto sexo o la educación vial, incluyendo aspectos tanto de valores como de actitudes. Para llevar a cabo una planeación educativa basada en valores se aplican juegos de simulación, los debates, las mesas redondas, el análisis de películas, de noticias o de hechos relacionados a la escuela. Para poner en practicar el trabajo en equipo, se utilizan también determinadas estrategias didácticas que sirven de guías de acción flexible y abierta a la crítica. *“Educar en los valores es educar moralmente, porque son los valores los que enseñan al individuo a comportarse como un hombre, establecer una jerarquía entre las cosas, llegar a la convicción de que es algo que importa, vale o no vale, es un valor o un contravalor”* (Carreras; 2006: 23). Los valores se perciben mediante la estimación, es decir, son valores objetivos fuera del tiempo y del espacio y algunos de éstos pueden ser: paz, amor, justicia, generosidad, diálogo, honradez, entre los más significativos y además pueden ser positivos y negativos ya que adquieren cierta polaridad en su aplicación. Para Carreras (2006: 18) existen tres pilares fundamentales en la tarea educativa y éstos son: el descubrimiento, la incorporación y la realización de valores positivos.

El valor se encuentra muy relacionado con la personalidad de cada individuo afectando su conducta, configura y modela sus ideas y condiciona sus sentimientos. Estos son elegidos libremente pues representan algo dinámico y dependen de la conducta interior de cada persona. El problema inicia cuando en la sociedad las demás personas no cuentan o comparten los mismos valores que uno, y se suscitan los problemas en la escuela, en el trabajo, ya que no existe armonía y creemos entonces que estamos en una crisis de valores, o simplemente no se comparten ni se les asigna el mismo valor a ciertas situaciones de las que respondemos de diferente manera cada acción.

*Valor: es un objetivo que nos proponemos en la educación y que parte de la idea que se tenga del hombre y que le ayuda a ser más persona. Es sencillamente la convicción razonada de que algo es bueno o malo para llegar a ser más humanos. Como consecuencia, entenderíamos como contravalor, todo aquello que dificulta al hombre llegar a ser más persona y le restara humanidad. Actitud: Es una disposición que debemos despertar en el niño para adquirir y asimilar un valor. Cuando la actitud llega a ser fácil de ejecutar*

tenemos un hábito. Norma: *Es la explicitación a nivel colectivo de un valor* (Carreras; 2006: 21-22).

La escuela como institución formadora (de valores) debe interesarse y ocuparse de la educación moral dado que forma parte de la educación integral de la persona ayudando a los estudiantes a construir sus propios criterios, permitiéndoles tomar sus propias decisiones para que sepan planear y enfocar su vida, así como vivirla de la mejor manera. Para López Calva, *"la educación en valores es, entonces, el proceso por el cual se explicitan y se definen claramente aquellos méritos que la comunidad de directivos y profesores, de acuerdo con las expectativas de la comunidad social, persigue inculcar o enseñar a los estudiantes"* (López, 2001: 33).

Los fines de la educación no deben limitarse a instruir y a desarrollar el conocimiento, sino también deben contribuir al desarrollo de la persona y de la sociedad de manera integral, con base en relaciones de respeto y tolerancia que se apoyen de la participación social crítica y constructiva que justifiquen la integración de valores y actitudes en el curriculum escolar.

Es determinante, para Antonia Pascual (1995: 23-24) pensar en nuevos sistemas educativos en los que los valores de la persona y de la comunidad sean finalidades y objetivos realmente alcanzables, sistemas que tengan en cuenta los valores que se generan en la misma organización escolar; que establezcan principios metodológicos coherentes con las disposiciones, habilidades y actitudes que se desean conseguir; y que en la formación de maestros atiendan a los aspectos de desarrollo de la personalidad.

Por su parte, López Calva puntualiza que existen tres enfoques metodológicos para la formación de valores:

1. Enseñanza de valores.
2. Clarificación de valores.
3. Referente al razonamiento moral (López; 2001: 33).

#### **2.4.1. Los valores en la Educación para la paz**

La educación en valores no solamente debe delegarse a la escuela sino es necesario incorporar a la familia y a la sociedad para que sea integral la educación. Los jóvenes se

enfrentan a un mundo lleno de problemas y decisiones que reflejan la complejidad de la vida, en estas decisiones se involucran los valores como fuerzas directivas de acción. Frecuentemente entran en conflicto, debido a la poca claridad del sistema de valores de la sociedad y la desorientación de la existencia humana. Cuando el profesor inculca valores, generalmente los alumnos al enfrentarse a la vida laboral actúan con ética a la ley, en la que se dedican a obedecer reglas y principios que otros establecen.

Los valores más importantes en la Educación para la paz y que de manera personal considero deberían estar presentes en los alumnos la Facultad de Ciencias Políticas y sociales son: la responsabilidad, el diálogo, la creatividad, el respeto, la justicia, la cooperación y la solidaridad, mismos que se describen a continuación:

**a) La responsabilidad** como valor ...”*es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o a cumplir un trabajo sin presión externa alguna*” (Carreras, 2006: 69) según la autora, tiene dos vertientes: una individual y la otra colectiva. Como valor, la responsabilidad individual es la responsabilidad que tiene la persona de conocer y aceptar las consecuencias de sus actos libres y conscientes; es también responder por los actos realizados y dar cuenta de ellos; mientras que la colectiva es la capacidad de influir en lo posible en las decisiones de una colectividad, al mismo tiempo que se responde de las decisiones que se toman como grupo social en donde estamos incluidos. La responsabilidad como valor puede interactuar con otros valores tales como: justicia, libertad, honradez, diálogo, dignidad, optimismo, constancia, generosidad, esfuerzo y respeto. En cuanto a los contravalores de la responsabilidad tenemos los siguientes: represión, desconfianza, engaño, coacción, injusticia, pesimismo, apatía, etc.

**b) El diálogo** como valor ...”*es un coloquio de conversación entre dos o más personas*” (Carreras; 2006: 95). El diálogo permite desarrollar actitudes favorables en la búsqueda del interés común y de la cooperación social. Esto se logra a través de la apertura con los demás, respetarse, escucharse, comunicarse, utilizar un lenguaje común, compartir la crítica y la reflexión, darse serenidad y tiempo mutuamente. El saber dialogar es una capacidad básica de todo ser humano. Es imprescindible que los alumnos ejerciten este valor del diálogo para que sepan escuchar atentos, usar la palabra adecuada, emplear la comunicación espontánea, el respeto y valorar cómo se observan a sí mismos y con respecto a los demás.

Galtung (2004) considera como fundamental en todas sus obras al diálogo, porque es un instrumento que ayuda básicamente a la gestión, resolución y transformación de conflictos. El diálogo interactúa con valores tales como: tolerancia, interés, democracia, simpatía y participación; a diferencia de sus contravalores que serían: imposición, aislamiento, desinterés, antipatía e intolerancia. Es fundamental que los alumnos comprendan que los conflictos se resuelven dialogando, pero nunca mediante la fuerza física, ni dominando al otro. El diálogo es fuente de bienestar, de enriquecimiento, y de paz, y que para convivir hay que estar atentos al otro, escucharlo, y reconocer que también tiene ideas interesantes que pueden ser distintas a las nuestras.

Freire sostiene que *“solamente el diálogo, que implica el pensar crítico, es capaz de generarlo. Sin él no hay comunicación y sin ésta no hay verdadera educación”* (2005: 112). Para Freire, la educación como práctica de la libertad, tiene que iniciar con el diálogo antes de la acción pedagógica. La tarea del educador dialógico es trabajar en equipo interdisciplinario el universo temático recogido en la investigación y devolverlo de forma problematizante a los hombres de los que lo recibió. El diálogo en la educación empieza con la investigación temática. Asimismo, el diálogo como encuentro de los hombres es una condición fundamental para su verdadera humanización.

El planteamiento de la pluralidad, del respeto total a las diferencias y de la tolerancia que se construye en el diálogo interpersonal e intercultural, es la bandera que define esta perspectiva de educación en valores. Se pueden utilizar técnicas grupales, discusión y debate, películas, lecturas comentadas y muchas otras herramientas para facilitar la autoreflexión y el diálogo necesarios para que los estudiantes clarifiquen sus valores. Lo anterior nos lleva a impulsar la educación autoreflexiva, dialógica en la que el profesor sea un facilitador o moderador y guía en el proceso de reflexión y razonamiento, olvidando su postura de que todo lo sabe y que no se le puede contradecir en nada, con el propósito de ser congruentes con los momentos que vivimos y esto va a permitir la facilitación del diálogo.

c) **La creatividad** como valor *...”es la característica fundamental de aquellas personas que son originales en sus ideas, hechos y producciones, tienen un pensamiento divergente, son individualistas, son imaginativas y curiosas, tienen capacidad de concentración, son flexibles y tienen iniciativa”* (Carreras, 2006: 143). Es necesario estimular la imaginación, la curiosidad y hasta la fantasía para poder ser creativos y lograr varias

alternativas de solución. Según Maslow, las personas creativas muestran espontaneidad, expresividad, ingenuidad no temerosa de lo desconocido, capacidad de aceptar el ensayo y la incertidumbre, tolerar fácilmente la bipolaridad y poseer la habilidad de integración.

Galtung (2005: 459) en la entrevista realizada considera a la creatividad factor indispensable en la Educación para la paz ya que a través de ella se puede ser docente abierto, reflexivo, propositivo, fundamentalmente creativo e imaginativo en la gestión, resolución y transformación de conflictos.

La creatividad interactúa con valores tales como: iniciativa, autoestima, curiosidad, concentración, imaginación, flexibilidad, originalidad e independencia mientras que los contravalores son: conformismo, inflexibilidad y autoritarismo.

Para saber si un profesor es creativo se tiene que observar lo siguiente: Si busca lo esencial y verdaderamente importante antes que otras personas; si es flexible, admite y compagina con facilidad otras opciones; las ideas le fluyen con facilidad; asocia y relaciona habitualmente ideas, hechos, razonamientos, circunstancias o situaciones; empieza a pensar donde otros se detienen; no se deja influir con facilidad; elabora nuevas definiciones; tiene mucha sensibilidad hacia los problemas y capta gran cantidad de connotaciones.

Para conocer si un alumno es creativo se tiene que observar lo siguiente: sus ideas brillantes e innovadoras; si es curioso excesivamente, no se cansa de hacer preguntas, muchas veces inesperadas y originales. Llega a molestar; experimenta, ensaya y manipula habitualmente, siempre con la ilusión de descubrir algo nuevo; se expresa con absoluta claridad. Posee rica y poderosa fluidez verbal; es original en el pensar y en el actuar; tiene mucha facilidad para encontrar relaciones e interacciones entre cosas, hechos y personas; es muy sensible frente a todo lo que sea auténtico, natural y bello; suele mostrarse distraído, inquieto y molesto en clase si no puede aplicar su capacidad creativa; es constante, incansable y está motivado cuando tiene oportunidad de desarrollar su creatividad; es optimista, posee sentido del humor con mucha ilusión y alegría contagiosa, en los momentos de mayor actividad creativa (Carreras; 2006: 162-163).

**d) El respeto** como valor ...”*es consideración, atención, deferencia o miramiento que se debe a una persona. Es un sentimiento que lleva a reconocer los derechos y la dignidad de otro*” (Carreras, 2006: 199). La dignidad de las personas queda situada entre dos aspectos

básicos: la del respeto hacia nosotros mismos y la del respeto a los demás. El respeto interactúa con valores tales como: sinceridad, amabilidad, aprecio, autoestima, comprensión, humanidad mientras que los contravalores son: egoísmo, desfachatez, falta de consideración, desigualdad e incomprensión. En este sentido, Galtung (2009: 211) afirma que el respeto al alumno es fundamental pues la educación es mutua, en virtud de que el profesor sabe más que el alumno y tiene el derecho y el deber de comunicar eso y tiene también la obligación de aprender la reacción de los alumnos.

**e) La justicia** como valor es una ...”*actitud moral o voluntad decidida de dar a cada uno lo que es suyo. Ese cada uno es la parte fundamental de la justicia, es la primera consecuencia que nos lleva a ver la justicia en relación a otro*” (Carreras, 2006: 221). Es la virtud de la equidad, de la medida, de la igualdad y el orden. Se dice también que es la base de otros valores como la paz, la cooperación, la tolerancia, etc. Martín López Calva define la justicia como ...”*saber o conocer el valor "justicia" y aprender que es bueno ser justo no hace que los estudiantes vayan a ser justos o que en la vida práctica, vayan a valorar las actuaciones justas*” (López Calva, 2001: 35).

La justicia interactúa con valores tales como: el respeto mutuo, la cooperación, tolerancia, honradez, reconocimiento, imparcialidad, mientras que los contravalores son: violencia, injusticia, egoísmo, falsedad, envidia, intolerancia.

**f) La cooperación** como valor se define como ...”*la acción que se realiza juntamente con otro u otros individuos para conseguir un mismo fin*” (Carreras, 2006: 237). Para que este acto se considere cooperativo tiene que existir una reciprocidad, si no existe, entonces se puede llamar ayuda. La cooperación interactúa con valores tales como: solidaridad, ayuda, compañerismo, colaboración, amistad, generosidad, imaginación, amabilidad, respeto; mientras que los contravalores son: enemistad, egoísmo, insolidaridad, individualismo, desprecio e irresponsabilidad.

Es necesario pensar en nuevos sistemas educativos en los que los valores de la persona y de la comunidad sean finalidades y objetivos realmente alcanzables, sistemas que tengan en cuenta los valores que se generan en la misma organización escolar; que establezcan principios metodológicos coherentes con las disposiciones, habilidades y actitudes que se desean conseguir; y que en la formación de maestros atiendan a los aspectos de desarrollo de la personalidad.

Algunos autores destacan las diferencias pero en realidad hay gran concordancia en admitir valores como la verdad, la libertad, el amor, la solidaridad, la responsabilidad, el diálogo, el respeto, la lealtad, el sentido crítico, la creatividad, el sentido moral y para algunos la religiosidad. Con personas no participativas no habrá diálogo, no habrá comunidad, no será posible el desarrollo humano. El profesor puede proporcionar programas y experiencias que posibiliten la instrucción en aquellos valores que se estimen como tales dentro de una cultura. A la vez, evitará el adoctrinamiento y favorecerá el autoconocimiento, la reflexión, la práctica activa y consciente en torno a los valores; suscitará un tono afectivo, unas actitudes y unos hábitos hacia determinadas conductas valorales.

**g) La solidaridad.-** como valor social universal es producto de la empatía y la tolerancia, en el cual las personas se sienten y reconocen como iguales y tratados por igual en una misma tarea. Jiménez Bautista señala que lo que caracteriza a la solidaridad “*es asumir la asimetría de las relaciones humanas y transformar esa inevitable, y a veces necesaria, asimetría en bien de todos los seres humanos, y de modo especial, de aquellos que sufren las consecuencias negativas dentro de la sociedad*” (cfr.: Jiménez et alii, en López, 2004: 1071). Este valor comprende la necesidad de unir esfuerzos para conseguir un fin común en sociedad, para ello se requiere la colaboración de la ciudadanía que tenga una actitud positiva para ayudar en un momento determinado. El objetivo principal de una persona solidaria es propiciar la convivencia entre los seres humanos. Por tanto, ser solidario implica demostrar un respeto a los otros, apoyo mutuo y una interdependencia.

Actualmente, se concibe a la solidaridad con la idea de fraternidad, entendiéndose como una nueva moral universal, que promueve la solidaridad con todos los seres humanos, sin distinción de clases sociales, económicas, religión, étnica, etc., bajo las actitudes de concordia y de paz.

Galtung (2005: 460) derivado de la entrevista, añade que existen dos valores más: *equidad y no violencia*. Equidad que tiene que ver con el respeto mutuo y el alumno también debe manifestar respeto hacia el profesor, esto significa además, desafíos y preguntas difíciles.

Después de definir cada uno de los valores surge la siguiente interrogante *¿Qué lugar ocupan los valores humanos en los programas de estudio?* Para dar respuesta se tendría que considerar un proyecto pedagógico que integre elementos, tales como: formar en la libertad y en la unidad de la persona; formar en la creatividad y en los valores de imaginación; formar en los valores de relación, diálogo, comunicación, participación y servicio; formar en la interioridad del ser; formar en un respeto a la vida; formar en la esperanza y formar en una personalización y socialización (Pereira, 2001: 39).

Es necesario impulsar una escuela donde se permita y se fomente el pensamiento, donde se pueda preguntar, cuestionar, investigar, discutir con los demás, dialogar, proponer, criticar para construir, experimentar, dudar, reír y gozar. Se pretende formar hombres capaces de generar pensamientos propios y decisiones autónomas, al menos en las decisiones de su propia vida. Crear al hombre de la decisión y la autonomía, con capacidad de formarse a sí mismo, capaz de comprender el mundo en que vive y de participar inteligentemente en la creación y el mejoramiento de sus estructuras.

La preocupación de la enseñanza debe ser el facilitar los procesos de pensamiento y la capacidad de solucionar problemas personalmente. Suscitar el pensamiento autónomo. Considerar al alumno como el principal responsable de su aprendizaje. La escuela debe estimular en los alumnos el cuestionamiento, el hacer preguntas, *“con objeto de desarrollar en ellos unas mentes indagadoras y competitivas”* (Pereira, 2001: 71).

El hombre alcanza la capacidad crítica mediante la vivencia de valores. Y él, no puede dejar aquello que le ocasiona bienestar, como la verdad, el bien, la justicia y la paz. Los valores hay que vivirlos en lugar de hablar de ellos, para comprenderlos es menester haber tenido experiencia de ellos. Hay que hablar de cambios de actitudes, es necesario repensar la educación en lugar de establecer reformas.

Para cambiar un programa educativo es altamente recomendable: crear procesos activos involucrando al alumno, que el equipo de docentes sea capaz y esté comprometido; que la Institución dé respuesta a las necesidades con visión de futuro y fundamentalmente el apoyo moral de los padres de familia. Además, ostentar capacidad de diálogo, de saber escuchar, y de comunicar la visión de futuro; flexibilidad para adaptarse a los cambios; sentido pluralista de la vida; capacidad en la toma de decisiones; saber escuchar la intención y la actitud; integrar el equipo; no ponerse a la ofensiva ni a la defensiva; creer en los demás;

tener visión prospectiva; partir de la persona como una totalidad; tener una actitud motivadora y no perder de vista el centro de la acción (Pereira, 2001: 167).

#### **2.4.2.- La clarificación de valores**

La clarificación de valores es una acción consciente y sistemática del orientador o maestro que tiene por objeto estimular el proceso de valoración en los alumnos con el fin de que éstos lleguen a darse cuenta de cuáles son realmente sus valores y puedan, así, sentirse responsables y comprometidos con ellos. El objetivo es ayudar al estudiante a tener contacto con aquello que actualmente constituye un valor en su vida, y conducirlo a descubrir la realidad de su orientación, de sus ideas. La finalidad es afirmar estos valores una vez reconocidos y aceptados, o de cambiarlos si no son consistentes.

Cuando una persona adquiere más seguridad y confianza en sí misma, y tiene más claridad en sus metas, podrá enfrentarse a las situaciones de modo más constructivo que si no hubiera desarrollado esas actitudes. Tendrá un mayor sentido crítico y creativo y, por lo tanto, su influencia en el medio será a favor del cambio hacia una sociedad más humana (Pascual, 1995: 31-32).

Es característica de la técnica de clarificación de valores la integración de pensamiento, afectividad y acción; el propósito es llegar a la conducta, pasando por el sentimiento y la claridad de ideas. La técnica de clarificación de valores aplicada de un modo coherente, práctico y el enfoque de la educación centrada en la persona. Raths (cfr.: Pascual, 1995) y sus colaboradores expresaron en sus primeras publicaciones su intención de apoyar el desarrollo del proceso de valoración, de manera que el individuo llegue a tener la habilidad de darse cuenta de lo que él realmente aprecia y quiere, y así pueda actuar de conformidad con las propias decisiones y no quede a merced de las influencias e imposiciones del ambiente. Se pretende que el lugar o foco de valoración se encuentre en la propia persona y no en otros. El nivel intelectual y la afectividad son factores que determinan el comportamiento. Si una persona está consciente de los valores que desea imprimir, su conducta será, normalmente decidida, coherente, productiva (Pascual, 1995: 34).

La clarificación de valores es, entonces, un proceso progresivo personal que abarca toda la vida y que pretende que el estudiante se haga consiente de sus propios valores. Que

esté inicialmente estimulado para comenzar la búsqueda y el adiestramiento en algunos valores que den sentido a su vida y que lo conduzcan al proceso de convertirse en persona.

El enfoque educativo de la clarificación de valores tiene por objeto impulsar a la persona a tomar contacto consigo misma para darse cuenta de qué es lo que realmente aprecia, elige y quiere. Es importante señalar que la clarificación de valores no enseña los valores, pero los reconoce como tales y ayuda a la persona a que se dé cuenta de si está o no comprometida, si es o no auténtica, si está dispuesta a vivir y a morir por algo que para ella tiene sentido.

Pascual (1995; 36) define los requisitos del proceso de valoración para que una persona se apropie de un valor en su vida, siendo estos: seleccionar libremente; optar entre varias alternativas; elegir después de la cuidadosa consideración de las consecuencias de cada alternativa; apreciar y disfrutar la selección; afirmarla; actuar de acuerdo con la selección; aplicarla repetidamente en nuestra forma de vida.

Un aspecto esencial de la metodología es la creación de un clima de respeto y de aceptación en que los alumnos sean escuchados y escuchen a los demás, de modo que puedan darse mutuamente sugerencias e iluminaciones en la búsqueda de lo auténticamente valioso.

En la teoría de Kirschenbaum (cfr.: Pascual, 1995) el proceso de valoración tiene cinco dimensiones a saber: pensamiento, sentimiento, elección, comunicación y acción. Los significados específicos que pretende la clarificación de valores son: ayuda a las personas a ser más decididas, a ser más productivas (en el sentido de desarrollar actividades que satisfagan y den significado a la vida); despertar el sentido crítico; promover mejores relaciones con los demás.

Objetivos generales para el desarrollo afectivo:

- Conocer y tener confianza en sí mismo, para aprovechar adecuadamente sus capacidades como ser humano.
- Desarrollar el pensamiento reflexivo y la conciencia crítica. Lograr un desarrollo afectivo sano y comunicar las propias ideas y sentimientos.
- Tener criterio personal y participar activamente en la toma de decisiones individuales y sociales.

- Integrarse en la familia, en la escuela y en la sociedad.
- Conocer la situación social del entorno y apreciar los valores nacionales.
- Convertirse en agente de su propio desarrollo (Pascual, 1995: 41).

El espacio más adecuado para la realización de estas actividades, de un modo continuo y sistemático, son las áreas de Orientación y Tutoría, ya que éstas tienen como objetivo fundamental propiciar el crecimiento personal de los alumnos. Otros espacios adecuados para las actividades de clarificación de valores son los temas transversales ya que éstos no están concebidos como un conjunto de contenidos, sino como un apoyo a la toma de conciencia, a la valoración y al compromiso con la vida.

Según Howe (cfr.: Pascual, 1995: 45), las estrategias de clarificación de valores poseen ante todo, la eficacia de producir el clima de libertad y de confianza, de aceptación, y comprensión, en el cual, espontáneamente se desarrollen las habilidades propias del proceso de valoración: elección, aprecio, y acción. Para la realización de las actividades se requiere que el facilitador desarrolle en sí mismo las actitudes de autenticidad, comprensión (o empatía) y aceptación que crearán el clima de libertad y confianza necesario para el proceso de valoración.

Para que el diálogo sea clarificador de valores la estrategia básica que señala Raths (cfr.: Pascual, 1995: 47) es la respuesta clarificativa. Este es un método específico de responder a las que el alumno dice o hace. Ésta consiste en contestar al alumno en forma que le haga meditar sobre lo que ha elegido, lo que aprecia o lo que está haciendo. Lo estimula a aclarar su modo de pensar y su conducta y, de esta forma, a clarificar sus valores. El proceso clarificativo es un intento honesto de ayudar a un alumno a examinar su vida y alentarse a pensar acerca de ella, y hacerlo en una atmósfera en que exista la aceptación positiva de sus decisiones.

La clarificación de valores es uno de los factores que influyen en el desarrollo personal. La utilidad de esta técnica es que proporciona medios al alumno para que pueda darse cuenta de lo que siente, de lo que quiere, de lo que valora, de manera que a la hora de decidir tenga elementos en los cuales basarse para tomar una u otra decisión. No se pretende buscar cambios concretos. Se trata de dar oportunidad de que estos cambios se produzcan y de que tengan el signo de un crecimiento personal.

### 2.4.3.- El razonamiento moral y educar para la libertad

L. Kohlberg, psicólogo estadounidense que en 1976 desarrolla a partir de los planteamientos de Piaget el razonamiento moral, que los estudia en estadios o etapas del desarrollo cognitivo al área de desarrollo moral. "*El enfoque del razonamiento moral se centra en la complejidad de la vida en lo que respecta a las cuestiones morales y los conflictos de valores, y para resolver esto se plantea la idea del juicio moral*" (cfr.: Gómez, 2008).

Kohlberg estudia los estadios del juicio moral y los divide en tres niveles, a saber:

1°. El nivel preconventional.- es cuando el niño vive en etapas primarias que no conoce y se guía por normas morales establecidas en su entorno.

- a) *Moralidad heterónoma*. En el cual el niño rige su conducta por el miedo al castigo y guarda obediencia a un poder superior que puede sancionarlo.
- b) *Individualismo*. En el cual la conducta se rige a partir del interés individual inmediato.

2°. El Nivel convencional.- se presenta cuando la conducta moral se da por aceptación a las normas o convenciones establecidas en distintos grados.

- a) *Expectativas interpersonales mutuas*. En la cual la conducta moral se rige por lo que otros esperan de uno.
- b) *Sistema social y conciencia*. En éste se comprenden y aceptan plenamente las normas y las reglas establecidas en el contrato social.

3°. Posconvencional o de principios. En este estadio se van más allá de las reglas establecidas, además actúa de acuerdo a principios éticos que se han construido y asumido libremente por cada cual, sin considerar normas o reglas externas.

- a) *Contrato social o utilidad y derechos individuales*. Aquí el individuo tiene conciencia de la pluralidad de valores y principios entre los individuos y está de acuerdo en que se deben cumplir las reglas y leyes para mantener la unidad dentro de la diversidad.
- b) *Principios éticos universales*. Este es el grado de óptima moralidad autónoma, y en él se vive de acuerdo con principios éticos escogidos

libremente y se asume la responsabilidad de las propias decisiones y de la propia vida (López, 2001: 44).

Justamente este último es la etapa de desarrollo moral que requieren los alumnos universitarios porque se pretende que con las tutorías se fomenten y/o clarifiquen los valores, los principios éticos y morales para que en su desarrollo profesional los apliquen en beneficio de la sociedad.

Por otra parte, educar en la libertad como la conceptualiza Martín López es... "*la educación en la búsqueda permanente y dinámica del valor para la construcción colectiva - individual de cada sujeto humano y del sujeto humanidad...*" (López, 2001: 57). La libertad puede entenderse como el establecimiento de juicios de valor y de tomar decisiones para la acción.

En la educación para la libertad se debe tener claro que la formación en valores no es solamente un asunto de razonamiento lógico o de ejercicio racional para resolver problemas conforme a principios que hayan sido legados, ya sea por uno mismo o por alguien más por eso, *la libertad es educable y tiene que ser educada*. La libertad, es el ejercicio de la autodeterminación dentro de cada contexto, que tiene que ser vista dinámicamente, es decir, no es que la libertad se tenga o no se tenga, sino que se va relegando, se va recibiendo de otros, se va ganado con el esfuerzo, se va construyendo, y se puede y debe, por eso, es educable. Entre otras cosas, educar la libertad es acercar al estudiante a la mejor toma de decisiones, encauzando hacia el sentido que ellos van eligiendo para su vida. Es por ello que "[...] *es necesario educar la libertad frente a la opinión, para generar personas que normen su vida a partir de sus propios criterios y valoraciones y no de las opiniones de los expertos o las estrellas de cine o la T.V.*" (López, 2001: 112).

Es importante educar con sentido, con dirección hacia la humanización personal, comunitaria y colectiva; educar la libertad para experimentar todo lo humano sin represiones, para abrirse a la inteligencia de todo lo que está por comprenderse, para no creer en todo lo que se dice, sino reflexionar de manera crítica y buscar lo verdadero. La educación de la libertad debe basarse en una relación dialógica, flexible y promotora de la reflexión. El ser docente es caminar, transformarse continuamente, seguirse educando al momento de educar, seguir educando al tiempo que uno se educa como lo afirma Galtung (2009: 211) en la entrevista realizada.

# **BLOQUE II: Metodología y contexto de estudio**

Capítulo III

**ESTUDIO**

**METODOLÓGICO**

### Capítulo III

## ESTUDIO METODOLÓGICO

El Programa Institucional de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México se desarrolla desde septiembre del año 2001 hasta la fecha, con el objetivo básico de reducir la deserción escolar y ayudar a la eficiencia terminal, esto es, acompañar a los estudiantes a lo largo de sus estudios de licenciatura para que de una manera óptima realicen sus estudios profesionales.

Con la finalidad de realizar el análisis del trabajo de investigación, se define a continuación el objeto de estudio, el problema a investigar, las preguntas, hipótesis planteada, el objetivo general, los objetivos específicos de la investigación, así como el método de investigación para llevar a cabo el trabajo, las técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas que se utilizaron fueron: las entrevistas estructuradas se efectuaron diecisiete de ellas a tutores(as) de las tres licenciaturas para conocer la percepción y desarrollo de la acción tutorial, éstas fueron hechas en julio y agosto de 2010, así como el cuestionario distribuido en tres encuestas, siendo éstas en junio de 2005, noviembre de 2006 y mayo de 2009 de las cuales observaremos en el capítulo cinco un estudio longitudinal sobre la percepción que tienen los tutorados respecto del Programa de Tutoría Académica y cómo ha ido cambiando esta apreciación y experiencia de los estudiantes.

Para el diseño, aplicación y evaluación del Plan de Acción Tutorial, se obtuvo una muestra aleatoria simple y además una muestra estratificada para que se impartiera en el mes de agosto de 2010, el curso de intervención a los estudiantes de las tres licenciaturas y se tuviera la cantidad de alumnos proporcional al número de ingreso por carrera. Algunas de las evaluaciones del curso fueron elaboradas con escalas de medición tipo *Likert*.

Respecto a las fuentes de información, utilicé en primera instancia los libros sobre la Teoría de Conflictos, Educación para la paz y Educación en valores, así como, sobre los programas tutoriales tanto nacionales como internacionales. Mientras que las fuentes de

segunda mano o secundarias fueron empleados diccionarios y enciclopedias para complementar el marco teórico de la investigación.

### **3.1- Objeto de Estudio**

El proceso de investigación se desarrolló mediante una revisión bibliográfica muy amplia, consultando a los autores que teorizaron sobre la paz, los conflictos, la violencia, la Educación para la paz, la Educación en valores, así como el surgimiento, funcionamiento y evolución de los Programas Tutoriales a nivel internacional, nacional y local que nos permitió analizar el estado de la cuestión, formular el planteamiento del problema objeto de nuestra investigación, los objetivos, las preguntas que pretendíamos dar respuesta, la hipótesis, la población objeto de estudio de nuestra investigación, así como las características de los estudiantes de nuevo ingreso en la Facultad en este ciclo escolar donde se obtuvo la muestra aleatoria y la muestra estratificada por licenciatura.

También, se delimitó el contexto en el que íbamos a realizar nuestra investigación, se procedió a definir el diseño de investigación, el plan de trabajo, la estructura del curso de intervención y las estrategias a seguir para obtener la información que requeríamos para el análisis y llevar a cabo nuestra investigación científica. Cabe señalar que nuestra investigación es la primera que se efectúa en la UAEM, en la Facultad y por lo tanto, los resultados que se obtengan serán la base de futuras indagaciones. Bajo estos argumentos, radica la verdadera importancia de este trabajo de investigación.

Los Programas tutoriales en Instituciones de Educación Superior pretenden dar atención individualizada al estudiante con el propósito de apoyar sus estudios profesionales y evitar la deserción en el primer año de ingreso, así como elevar su eficiencia terminal. Para encumbrar la calidad de la educación universitaria es necesario ofrecer una educación competitiva, flexible, abierta y preparada para el cambio cultural evitando permanecer de manera tradicional al llevarse a cabo como mera transmisora de conocimientos. Una política educativa universitaria debe estar centrada en atender al alumno como elemento de la educación básica proporcionándole herramientas para apropiarse de conocimientos amplios, cambio de mentalidad para hacerla más crítica y reflexiva con capacidad para gestionar, resolver y transformar los conflictos que sirvan de base para construir una Cultura de paz.

De manera general, la contribución más significativa realizada a la Facultad con la impartición del Plan de Acción Tutorial a través del curso de intervención efectuado en agosto, marcó un precedente en el Programa de Tutoría Académica porque nunca antes se había impartido este tipo de cursos con la presentación de los temas analizados, seleccionados, diseñados, aplicados y evaluados con base en un diagnóstico de necesidades de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

Esto constituyó un antecedente y fue el punto de partida para difundir el Programa de Tutoría Académica y mostrar los beneficios académicos de participar en tutoría con sus tutores. Se concretó una mejora después de haber diagnosticado con base en la aplicación de tres encuestas a los alumnos en tres momentos diferentes y esto demuestra que realmente se está haciendo algo para beneficiar sustancialmente el programa.

La tutoría al ser parte primordial del proceso enseñanza–aprendizaje tiene que ser obligatoria para todo profesor universitario, porque no solamente es dar clases frente a grupo, elaborar investigaciones, sino es atender a los alumnos íntegramente en sus necesidades educativas de diversa índole. Los procesos de orientación y tutoría tienen que ser espacios en los cuales se fomenten y clarifiquen los valores en donde los tutorados encuentren el ambiente propicio para gestionar, resolver y transformar los conflictos por medio del diálogo; y estos espacios – de acuerdo con José Antonio Delgado (2005)- tienen que ser un complemento de las competencias genéricas que tengan ejes transversales que continúen reforzando los aspectos axiológicos de los estudiantes para que realmente se ofrezca una tutoría integral.

En el desarrollo de la actividad tutorial es elemental establecer acuerdos y compromisos con los tutorados, así como llevar a cabo su seguimiento académico a fin de garantizar una tutoría de calidad. Es imprescindible que las tutorías dejen de ser un recurso secundario y añadido para constituirse en una actividad plenamente articulada e integrada en el ejercicio docente. Para perfeccionar la tutoría en la Facultad se requiere el apoyo decidido y comprometido de las autoridades universitarias y de la escuela para mantener actualizado y debidamente capacitado al claustro de tutores; en materia normativa hace falta incluir la figura del tutor en la legislación universitaria, actualmente el programa es complementario y no básico como pretende ser.

El número de profesores es insuficiente para atender la demanda estudiantil sobre tutoría, algunos carecen de experiencia en el área; existe excesiva carga laboral donde se incluye la acción tutorial, entre otras. Con respecto a los recursos materiales, no se cuenta con suficiente equipo de cómputo y servicios de Internet para dar el seguimiento oportuno en el SITA tanto por parte de profesores como de alumnos. Finalmente, en relación a los asuntos administrativos existe falta de atención oportuna a los problemas de los tutorados, demora en la gestión de trámites, mala coordinación de las áreas que atienden al programa tutorial. Es prioritario llevar a cabo la tutoría desde el punto de vista académico y no político, porque este factor es el que ha determinado actualmente el funcionamiento del Programa de Tutoría Académica en la Facultad. Es importante un mayor compromiso del tutor y del tutorado para lograr una relación dialógica entre ellos y propiciar de esta manera una verdadera tutoría individual y grupal. En el desarrollo de las reuniones de tutoría tiene que aplicarse el método *transcend* en el cual los tutorados con base en su creatividad e imaginación logren llegar a la trascendencia de los conflictos.

Para la construcción de una Cultura de paz, Jares (1999 y 2004b) nos dice que un elemento clave es la actitud y ésta tiene que ser positiva, presta a atender y escuchar a los estudiantes para mantener una relación dialógica, una actitud positiva hacia la clase, a sus opciones metodológicas y a la forma de abordar las relaciones interpersonales.

De acuerdo a las dinámicas realizadas en el curso de intervención se les explicó por medio del “*juego de las apuestas*” que el objetivo del ejercicio era que clarificaran o que descubrieran el valor de la cooperación, que es cuando se satisfacen los intereses de las dos partes y no buscar solamente la idea de la negociación que es el llegar a un punto medio entre las dos posturas. La cooperación es cuando todos ganan en un conflicto, como lo define Helena Cornelius (2003).

Bajo la premisa de la noviolencia como metodología y forma de construir y cultivar la paz, se debe educar a los estudiantes, considerando estos supuestos teóricos, como eje transversal en sus estudios para que concientemente actúen con justicia basada en valores positivos y perdurables para formar jóvenes con entusiasmo, activos, responsables de su propia vida y del futuro de su entorno, con capacidad creativa, analítica, crítica y fundamentalmente propositivos, que tengan como política de vida la lucha contra las

injusticias, la discriminación, el abuso de poder, la manipulación, la deshonestidad y la búsqueda de la verdad.

La Educación para la paz tiene dos aspectos fundamentales, uno desde la *paz positiva* y otro desde la *perspectiva creativa* del conflicto que como eje transversal en la educación de los universitarios les sirva de base y apoyo en el desarrollo de sus estudios, así como en su vida diaria. La Educación para la paz analiza los conflictos y promueve valores, actitudes y habilidades. Además, tienen un sentido de creación de un espacio de reflexión, sensibilización y práctica en la vida diaria de las personas: *educar es el arte de llegar a ser humano y con la tutoría se pretende llegar a este objetivo.*

Por ello, enfoca más la acción y aplicación de estrategias de participación en la realidad local desde una perspectiva global. En la tutoría, se tendrían que ofrecer sesiones mensuales con temas muy específicos e impartidos con dinámicas de grupo y ejercicios lúdicos que apoyen la labor docente universitaria y evaluar cada una de estas actividades con el objeto de avanzar en el contenido de la tutoría y en el acompañamiento real de los tutorados.

Existen diversas técnicas y dinámicas para desarrollar actitudes y conductas basadas en valores, que no fue posible llevarlas a cabo en el curso introductorio efectuado en agosto por falta de tiempo, pero podrían desarrollarse una vez al mes en sesiones grupales de tutoría en dos horas. Sin embargo, la aplicación de las dinámicas desarrolladas aumentó la motivación en el curso, hubo mayor satisfacción del profesor que condujo las sesiones lúdicas, incrementó la capacidad del trabajo colaborativo y el equipo, elevó la integración y relación grupal. El juego es atractivo para los jóvenes universitarios, porque aprenden mejor cuando están expuestos a estímulos móviles y visuales, esto impulsa una dinámica altamente instructiva y permanente.

Los valores promueven en el ser humano crecimiento y hacen posible el desarrollo armonioso de todas sus capacidades. El valor forma parte de nuestra identidad personal. Debemos impulsar a los jóvenes universitarios a ser congruentes con lo que dicen y lo que hacen. Los valores de la Educación para la paz que consideré fundamentales para elaborar la investigación son: la responsabilidad porque hay que fomentar en los estudiantes el saber responder por los actos que efectúan y ofrecer respuesta a ellos; el diálogo porque es

indispensable mantener comunicación constante con los tutorados para conocer sus inquietudes y conflictos potenciales, sus necesidades académicas y afectivas a fin de asesorarlos y orientarlos verdaderamente; la creatividad porque si un alumno no es creativo, imagina, crea nuevas ideas, se encuentra en la etapa de adoctrinamiento como lo menciona Paulo Freire (2005). Para potenciar la creatividad es indispensable la originalidad, elaborar ideas sencillas que conduzcan a unas más complejas, fluidez, flexibilidad cognitiva para ver un problema desde diferentes ángulos utilizando diversos recursos.

El respeto es fundamental en todo tipo de relaciones; para poder conducirnos y enseñar con el ejemplo a los tutorados que todas nuestras actividades las debemos basar en este valor; la justicia es primordial para darle a cada quien lo que le corresponda; la cooperación es un valor sustancial en la Educación para la paz porque trata de gestionar, resolver y transformar desde el punto de vista de la figura “*ganar-ganar*”, que todos ganemos y en lugar de ceder en alguna parte, para poder estar satisfecho de la trascendencia del conflicto y la solidaridad es indispensable para buscar la construcción permanente de una Cultura de paz. En palabras de Jares (2005), es una necesidad de humanización; posibilita la realización y felicidad y además mejora la calidad de la convivencia. La solidaridad se demuestra con el que sufre, con el que carece de determinados satisfactores, con el que padece injusticias, porque es una obligación participar con carácter voluntario y desinteresado en la solución de estas necesidades.

La técnica de clarificación de valores, según Jares (2005), los profesores tenemos que formular series de preguntas para que los alumnos lleguen a un proceso de búsqueda de la verdad por ellos mismos. Entonces, se aplicó en dos sesiones del curso de intervención esta técnica a través de dinámicas con cuestionamientos sobre los valores más importantes que percibieron que tiene la sociedad y sus contravalores respectivamente, así como a los valores que la juventud universitaria otorga más importancia y sus respectivos contravalores, esta técnica permitió a los estudiantes vislumbrar y definir los valores que ostentan y puedan sentirse comprometidos con ellos para que sean factor de cambio hacia una sociedad más humana.

Es esencial que el docente reconozca a la tutoría como parte importante de su trabajo, que cumpla por convicción y no por obtener un estímulo económico adicional a su sueldo, pues de lo contrario, esta actividad resulta forzada, poco gratificante y no podrá cumplir cabalmente con ella. Esa misma convicción es fundamental para lograr la transformación

docente en virtud de que es el propio profesor quien se atemoriza o se resiste al cambio. En consecuencia, al docente que quiera tutoría, que se le asignen más tutorados para su atención. Para realizar una buena acción tutorial se requiere conocer al alumno, sus ideas, lo que pretenden aprender, sus actividades y aptitudes, su motivación, valores y hábitos de estudio con la finalidad de guiarlos por la trayectoria que mejor puedan desarrollar durante sus estudios profesionales; de manera contraria, resultaría una tutoría deficiente.

El diseño, aplicación y evaluación del Plan de Acción Tutorial que se desarrolló a través del curso de intervención cumplió con los aspectos fundamentales que Rafael Sanz (1998, 2001, 2005 y 2009) ha creado, instrumentado y aplicado en la Universidad de Granada y se tomaron como base en esta investigación. Este curso contó con la participación de doce profesores-tutores que desde el momento de invitarlos a participar en el proyecto cumplieron con profesionalismo, vocación y entusiasmo la tarea encomendada hasta la conclusión de la actividad. Hubo poca participación de estudiantes al curso de intervención tutorial porque acudió solamente el 37% de los seleccionados. Sin embargo, los resultados fueron muy buenos para los asistentes y en general, tuvo mayor impacto cualitativo en los jóvenes universitarios por la calidad del contenido y exposición de cada una de las sesiones.

La Cultura de paz está basada en valores, actitudes, comportamientos, que convergen de manera constructiva en una convivencia armónica y ésta se puede generar a través de la participación dinámica de los actores involucrados en la educación, que ésta podría llevarse a cabo en el programa tutorial si se tuviera la voluntad de las autoridades de la Facultad para hacerlo. Y además, una Cultura de paz se fundamenta en el debate, en la crítica, en el diálogo, en la libertad de expresión y de creación. La Educación para la paz, entonces debería entenderse como un proceso permanente a lo largo de toda la vida del ser humano.

Se sugiere continuar con la impartición del curso de intervención tutorial tal y como se encuentra diseñado y estructurado para los alumnos que ingresen en cada ciclo escolar para crear un antecedente de que la Facultad impulsa y promueve el Programa de Tutoría Académica desde sus inicios.

Además, instrumentar sesiones mensuales de dos horas con alumnos interesados de las tres licenciaturas, publicando previamente el nombre del docente y la temática a tratar, con dinámicas lúdicas y ejercicios prácticos sobre los temas del curso de intervención tutorial para

que no se les haga tedioso o se les dificulte asistir a ellas, se planea realizarlo con los docentes especialistas en cada uno de los temas a manera de taller para que los estudiantes no acudan obligatoriamente, pero sí como el acompañamiento en su carrera para reforzar la asesoría y orientación que le brinda su tutor relativo a temas que les resulten atractivos, prácticos y que les conduzcan a gestionar, resolver y transformar cualquier conflicto académico y fomentar su autonomía y responsabilidad como estudiantes.

### **3.2 Problema a Investigar**

A lo largo de nueve años se ha desarrollado el Programa Institucional de Tutoría Académica, en primera instancia con carácter voluntario, esto es, a partir de septiembre de 2001 hasta agosto de 2004. Es hasta septiembre del año 2004 cuando cambian los planes de estudios de un tipo rígido a uno flexible, convirtiéndose la tutoría en un programa obligatorio que sigue funcionando actualmente. Es a partir del año 2007 cuando la Universidad a través de la Secretaría de Docencia, instrumenta un Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA) con la intención de hacer más ágil la comunicación entre tutores y tutorados, además de realizar la administración y envío de programas, reportes e informes iniciales, trimestrales y semestrales, registrando para ello durante todo el periodo, las tutorías individuales y grupales efectuadas con los tutorados de cada tutor(a).

Si bien es cierto, esta herramienta virtual de la tutoría ha permitido a los tutores disminuir los trámites administrativos y eficientar la entrega de los diferentes programas, reportes e informes; ha propiciado con ello que se abra una brecha de comunicación y contacto personal con los tutorados, en virtud de que se les envía información a través del SITA, para que ellos la reciban, ingresen al sistema, suban sus calificaciones parciales y finales, se lleve un seguimiento de su trayectoria académica, así como clasifica este sistema, la situación académica del tutorado, siendo ésta si es regular, irregular, en riesgo o alerta sobre los que estén a punto de abandonar su carrera. Con todas estas bondades que presenta el SITA, cada día aumenta esta brecha que en varios casos es generacional, pero si agregamos que la subdirección académica de la facultad diseñó en junio de 2010 un sistema interno para realizar la preoferta del siguiente semestre, entonces los tutorados con mayor razón acuden menos con su tutor(a), de tal suerte que se tiene una menor comunicación y diálogo presencial

con la aplicación de estos sistemas de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Por otra parte, la tutoría surge por la necesidad de acompañar y dar un seguimiento a los estudiantes en el desarrollo de su licenciatura, esto es, con el plan de estudios rígido se daba mayor atención cualitativa al tutorado, a través de las reuniones individuales y grupales, el tutor(a) mantenía mayor contacto y comunicación con su tutorado porque llevaba el seguimiento de sus unidades de aprendizaje, pero con la instrumentación de estas herramientas virtuales se está favoreciendo más al aspecto cuantitativo que al cualitativo. Anteriormente se efectuaban tutorías en donde se proporcionaba al alumno orientación y seguimiento a problemas académicos, asesorías de carácter personal, canalización a instancias universitarias de ayuda en materia psicológica, médica y nutricional.

Igualmente, se fomentaba la participación de los tutorados en actividades académicas y deportivas y se instrumentaban conferencias de apoyo en situaciones como la bulimia y anorexia que la juventud demandaba. Se programaban cursos de ortografía, redacción, administración del tiempo, jóvenes emprendedores, etc. La actividad tutorial se realizaba con mayor profundidad que en la actualidad, quizá porque se tenía un menor número de tutorados y se podía trabajar mejor, además el plan de estudios era rígido con lo cual permitía tener horarios fijos establecidos y programar las reuniones grupales en un horario que favorecía a todos los tutorados, pero ahora con el plan de estudios flexible es sumamente complejo definir una reunión grupal porque nunca coinciden los tiempos libres del grupo de tutorados específico de cada tutor(a). Y esto es indirectamente apoyado por el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

El resultado de la práctica tutorial en la Facultad al cabo de estos nueve años, ha demostrado que los estudiantes cada vez se encuentran con menor aceptación hacia el programa porque consideran esta actividad como una extensión de los orientadores de la secundaria y de la preparatoria. Al incorporarse al nivel superior, los alumnos piensan que no requieren los servicios de asesoría y orientación de los tutores y que además son capaces de tomar sus propias decisiones. La actividad tutorial para los tutores se ha visto como una carga más de trabajo, sin embargo, esto representa un valor en puntos para poder participar en Programas de Estímulos al Personal Docente, al Programa de Mejoramiento al Profesorado, a los programas del Sistema Nacional de Investigadores, entre otros, porque requieren dentro de

sus actividades fundamentales realizar tutoría con los estudiantes; lo que ha provocado que solamente se tome la actividad tutorial como un requisito para estar insertos en el programa y no ofrecer la atención, asesoría y orientación necesaria a sus tutorados y además, para los tutorados se ha convertido en una especie de requisito también porque los tutores tienen que autorizar y firmar un formato para reinscribirse en cada periodo.

Al aplicar las tres encuestas a los tutorados en tres diferentes momentos se detectó que existen varios motivos por los cuales asisten poco a las tutorías, entre los más destacados se encuentran el que su tutor(a) no los atiende en el momento en que ellos lo requieren porque tienen que sacar una cita, en que no localizan a su tutor(a) en su cubículo, pues solamente lo necesitan para que les firme el formato de inscripción y en la minoría de los casos para que los asesore, oriente en los conflictos que se les presentan y canalice a las áreas conducentes según sea el caso. Los tutorados también se quejan de que hace falta mayor difusión de la actividad tutorial porque no se enteran de reuniones o de actividades académicas importantes.

Los tutores(as) por su parte, requieren de más información y capacitación para que hagan su actividad con mayor acierto y confianza. Como consecuencia de las entrevistas realizadas a diecisiete tutores(as) de las tres licenciaturas, se detecta que la acción tutorial debería ser asumida por tutores que realmente estén comprometidos con la Institución, que participen en los cursos de capacitación que se ofrecen, que la actividad les sea grata y satisfactoria, que sea verdaderamente por convicción y vocación de servicio al tutorado, que se acabe ese juego de la simulación entre el que *“creo que hago”* y entre que los tutorados *“creen que cumplen”* con la tutoría porque de esta manera no se logrará cumplir con el objetivo del programa, que es abatir la deserción durante el primer año de estudios y elevar el índice de eficiencia terminal.

Respecto a la utilización del SITA, en algunos tutores se percibe que no lo emplean frecuentemente debido a que existe una brecha generacional y no conciben la idea de llevar el seguimiento de sus tutorados a través de esta herramienta tecnológica, se quejan de que muchas veces no funciona, de que al momento de elaborar sus programas, informes y reportes se esfuerzan demasiado para guardarlo, debido a que el sistema cuenta con un límite de tiempo para hacerlo y enviarlo, entonces cuando el tutor(a) termina el documento ya se venció el tiempo para enviarlo; y es necesario hacerlo en word, pegarlo para enviarlo exitosamente. En cuanto a los tutorados, el propio SITA al ser una herramienta tecnológica oficial de la

tutoría se les hace tedioso “entrar” porque no les llama la atención, argumentan que podría quedar mejor diseñada como una red social para que realmente tenga utilidad y la consulten constantemente como lo hacen con el Facebook, el Twitter, el uso del Chat y el correo comercial. Este es un problema que se pretende solucionar con la renovación que se está implementando por parte de la Coordinación General del ProInsTA en la universidad. Mientras tanto a los tutorados les parece aburrido, les da pereza entrar a la página y/o simplemente no la consultan con frecuencia.

Para tratar esta problemática, la investigación pretende contribuir a mejorar el Programa de Tutoría Académica que se desarrolla actualmente en la Facultad, porque constituye un apoyo fundamental para los estudiantes, en virtud de que les asesora y orienta sobre la elección de sus unidades de aprendizaje durante toda la carrera, además los tutores pueden ser una guía en el desarrollo de su vida estudiantil específicamente en los aspectos académico, profesional y personal. La manera en que la investigación contribuirá al progreso de la acción tutorial es diseñando, aplicando y evaluando en un programa de intervención tutorial como se describe a continuación:

- Considero importante retomar ahora con los alumnos de nuevo ingreso a la facultad de las tres licenciaturas, que tengan un curso de intervención tutorial al inicio de su licenciatura, en donde se les brinde información completa acerca de su carrera. Asimismo, que se impartan a través de talleres dinámicos y lúdicos temas como la Legislación Universitaria para que conozcan sus derechos y obligaciones dentro de la universidad y de la Facultad; un taller de mapa curricular en el cual se les explique ampliamente el contenido de los tres núcleos, a saber: *básico*, *sustantivo* e *integral* y que puedan realizar un ejercicio práctico y tener un panorama general del tiempo en que desean estudiar la licenciatura.

- Además, suministrar las herramientas básicas de cómo estudiar a través de hábitos y técnicas de estudio, elaboración de mapas mentales, técnicas de redacción y ortografía para consolidar trabajos académicos y de investigación, enseñarles cómo citar a los autores. Un taller muy importante es el de apoyarles en la manera de elaborar ensayos, reseñas, resúmenes y controles de lectura que son fundamentales en el área de investigación, así como para desarrollar cualquier trabajo profesional. Realizar un ejercicio práctico de consultas al Centro de Información y Documentación para que conozcan la manera de iniciar la consulta bibliográfica, revistas electrónicas, revistas especializadas que tiene la Facultad como son

*Convergencia y Espacios Públicos*, así como documentación especializada. Y conocer los mecanismos para solicitar el préstamo y devolución de libros, las condiciones de uso y permanencia del Centro y la forma en que se pueden auxiliar del personal para la búsqueda de material bibliográfico específico.

- Se pretende también, dar a conocer a los estudiantes sobre los diferentes tipos de becas, los requisitos, la duración y el monto a recibir y la manera de obtenerlas. Fomentar el interés de los estudiantes en los programas de movilidad estudiantil para que cursen un semestre de la licenciatura en otras universidades nacionales o del extranjero; así como los requisitos para acceder a estos tipos de programas académicos. Informar a los alumnos sobre la obligatoriedad de realizar su servicio social después de haber cursado 200 créditos como mínimo para que se vayan fogueando en el terreno laboral y prácticas profesionales que les permitirán tener experiencia dentro o fuera de la Facultad relacionadas con la licenciatura que estén cursando. Llevar a la práctica diferentes tipos de dinámicas para que clarifiquen sus valores éticos y morales o los empiecen a cultivar; entre ellos están: la responsabilidad, el diálogo, la creatividad, el respeto, la justicia, la cooperación y la solidaridad para ir construyendo una Cultura de paz.

### **3.3. Preguntas, Hipótesis y Objetivos**

Las preguntas de investigación deben ser tales que se puedan responder a través de una investigación empírica (Giroux; 2009: 49). Es por ello que *las preguntas de investigación* planteadas son:

1. ¿Por qué el Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales constituye un instrumento de paz que pueda apoyarse en elementos de Educación para la paz, Educación en valores, así como resolver las situaciones de resolución, gestión y transformación de conflictos en los alumnos de la Facultad?
2. ¿Cuáles son las situaciones de conflicto más frecuentes entre los tutorados y sus profesores?
3. ¿Cuál es la percepción de los tutorados respecto al Programa de Tutoría Académica para conocer la situación del mismo y ofrecer efectivamente la asesoría y orientación que el alumno requiere?

4. ¿Cuál es la percepción del tutor(a) en relación al Programa de Tutoría Académica, así como identificar sus limitaciones y aportes al tutorado?

5. ¿Cómo la impartición de un curso de intervención sobre el Programa de Acción Tutorial al iniciar la licenciatura en la Facultad los estudiantes obtendrán mejores resultados en sus estudios y se podrá disminuir la deserción y lograr una mayor eficiencia para terminar los estudios?

Para desarrollar estos cuestionamientos, la delimitación espacial de la investigación queda comprendida en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. La delimitación temporal comprende desde que inició el programa de tutoría en la Facultad en septiembre de 2001 hasta el diseño, aplicación y evaluación del Programa de Acción Tutorial que se efectuó en junio y agosto de 2010, con la intención de ir conociendo el desarrollo, evolución y los resultados que ha dado la aplicación del mismo. Y la delimitación temática y conceptual que comprende aspectos de la Teoría de conflictos, Educación para la paz, Educación en valores y Programas Tutoriales.

De acuerdo con los fines que el programa de tutoría académica persigue, está orientado a la toma de decisiones en beneficio del alumno tutorado. Es decir, es el acompañamiento que el tutor realiza con el tutorado durante toda su licenciatura.

La *hipótesis* planteada es: A partir de la impartición del curso de intervención, los estudiantes que participan en el Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, podrán gestionar, resolver y transformar sus conflictos de manera dialógica y no violenta, asimismo; realizar de manera creativa, reflexiva, crítica y propositiva sus estudios de licenciatura basados en los términos de la Educación para la paz y Educación en valores.

Por tanto el *objetivo general* es: Estudiar y analizar los aspectos de Teoría de Conflictos, Educación para la paz, Educación en valores en el Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales con la finalidad de gestionar, resolver y transformar los conflictos presentados.

Los *objetivos específicos* son:

1. Analizar el funcionamiento del Programa de Tutoría Académica que se lleva a cabo en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales a fin de evaluar si los tutorados con las asesorías han gestionado, resuelto y transformado conflictos que se le presentan a lo largo de su licenciatura.

2. Conocer las situaciones de conflicto más frecuentes que existen entre tutores y docentes con la finalidad de proponer soluciones por la vía pacífica.

3. Señalar el impacto del Programa de Tutoría Académica en los tutores y tutorados a fin de elaborar propuestas para mejorar su funcionamiento.

4. Proporcionar al alumno asesoría, orientación y apoyo en su desarrollo académico, profesional y personal, así como facilitar su adaptación al contexto social universitario a través del diseño, aplicación y evaluación de un curso de intervención de Acción Tutorial al ingresar a la Facultad.

5. Dotar a los tutores que desarrollen esta actividad, la capacitación y formación adecuada, así como los medios necesarios para facilitar y hacer efectiva su función tutorial.

### **3.4.- Metodología de la investigación, técnicas y fuentes**

La metodología, como es sabido, es el camino a seguir en toda investigación, ésta hace un análisis crítico y sistemático que constituye una herramienta rigurosa y confiable que ofrece seguridad en su utilización. Es por ello, que Raúl Rojas Soriano destaca que *“el método científico se compone tanto de formulaciones y procedimientos generales como de técnicas e instrumentos precisos que permiten la realización de los diferentes procesos de investigación”* (Rojas, 2003: 378). Existen diversas formas de abordar las realidades para su estudio e investigación, cada una de ellas vislumbran distintas perspectivas del problema que se plantea al inicio.

La investigación científica puede cumplir dos propósitos fundamentales: el primero es producir conocimientos y teorías y el segundo es resolver problemas prácticos (Hernández, 1998). Además, es considerada la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal. Se considera un proceso dinámico, cambiante y continuo compuesto por una serie de etapas que tienen que llevar un orden riguroso. La investigación científica, en términos operativos, orienta al investigador en su razonamiento y aproximación a la realidad, ordena sus acciones y aporta criterios de rigor científico de supervisión de todo el proceso. En tanto que, investigar supone la responsabilidad de producir una lectura real de las cuestiones de

investigación y demostrar la contribución efectiva. Es importante considerar a la investigación científica como una oportunidad de diálogo productivo con la comunidad académica y científica internacional, intercambiando ideas y resultados, retroalimentando el aprendizaje permanente de investigadores y académicos.

Los elementos que rigen el proceso de la investigación científica son: ubicar la investigación desde una perspectiva teórica, delimitar el tema a investigar, construir el objeto de estudio con información empírica, fundamentar el problema de investigación dentro de un marco teórico y conceptual, concretizar el problema, formular objetivos claros y precisos que guíen el proceso de investigación, definir conceptos en el planteamiento del problema y en la formulación de hipótesis, operacionalizar las variables de las hipótesis a fin de derivar indicadores o referentes empíricos, elaborar instrumentos de recolección de datos, analizar la información empírica, establecer generalizaciones para toda la población considerando las limitaciones de la investigación y finalmente, formular conclusiones con objeto de resaltar los hallazgos y resultados de la misma (Rojas, 2003: 378-383).

Es por ello, que la metodología que se plantea en este trabajo de investigación responde al método descriptivo, que Hernández Sampieri define como “*los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis*” (Sampieri, 1998: 60) porque este tipo de investigaciones busca medir o evaluar diferentes componentes para el análisis del Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. *Desde la perspectiva científica, el describir es medir*. Es por ello, que elijo una serie de conceptos a medir y que pueden adquirir diferentes valores. Estos los mido y los resultados sirven para describir el estudio, análisis y diagnóstico realizado.

El objetivo central es lograr la descripción o caracterización de un evento de estudio dentro de un contexto, así como describir situaciones y eventos. Describir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Este método busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Se centra en medir con la mayor precisión posible. La investigación descriptiva requiere considerable conocimiento del área que se investiga para

formular las preguntas específicas que busca responder, es por ello, que elaboré tres cuestionarios a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales para que a través de diferentes preguntas, lograrán medir la percepción que han tenido del Programa de Tutoría Académica.

Una característica importante de este tipo de investigaciones es que se tiene que definir qué se va a medir (el Programa Institucional de Tutoría Académica), saber quiénes están incluidos en la medición (los tutores y tutorados que participan en el Programa), así como buscar la precisión en la medición (a través de diferentes técnicas de investigación cuantitativas y cualitativas). Es necesario, conocer el área que se va a investigar para poder formular las preguntas específicas que busca dar respuesta. Por su parte, en la investigación de tipo descriptivo *“se obtiene un mayor conocimiento del fenómeno en cuestión, pero sólo pretende describir las características más importantes del mismo en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo”* (Pick, 2002: 25). El objeto de la investigación descriptiva consiste en evaluar ciertas características del Programa tutorial en uno o más puntos del tiempo.

Además, me baso en el método analítico que tiene por objeto analizar la descomposición de un todo en partes, significa separar o examinar y observar sus características a través de una descomposición de las partes que integran su estructura. Se aboca a encontrar las relaciones, las dependencias, y las articulaciones que están en una totalidad. El principio de este método es el examen crítico y es un modelo de investigación científica, sustentado en la lógica empírica que se utiliza para la reflexión analítica. Por tanto, los datos empíricos son extraídos de las pruebas acertadas y los errores, es decir, de experiencia. Su aporte al proceso de investigación es resultado fundamentalmente de la experiencia. Su utilidad radica en la entrada en campos inexplorados o en aquellos en los que predomina el estudio descriptivo.

Aunque la forma clásica de entender el método analítico ha sido la de un procedimiento que descompone un todo en sus elementos básicos y, por tanto, que va de lo general a lo específico, es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas. El análisis es la observación y el examen de un hecho en particular. Este método nos permite conocer más del

objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Aplico el método analítico para estudiar la relación dialógica entre profesores y alumnos ya que la forma de llevarlo es un predominio de la teoría sobre los datos, es decir, aprovechando el pensamiento de teóricos sobre las concepciones de Educación para la paz, Educación en valores, así como la Teoría de conflictos, los conflictos interpersonales y conflictos educativos tendientes a proporcionar un marco teórico en el cual se estudie y analice el programa tutorial y cuyas variables se desarrollan en la relación existente entre el profesor y el alumno en el proceso enseñanza–aprendizaje y que incide en el programa de tutoría académica.

### **3.4.1. Técnicas de Investigación**

Es importante señalar que las técnicas de investigación cualitativa son de gran utilidad en los procesos de investigación, da la oportunidad a quién investiga de obtener de la información recabada, cualidades que son de suma relevancia para la comprensión de un problema, así como para su adecuado manejo. Entonces podemos entender que la investigación cualitativa *“trata de identificar, básicamente, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones. De aquí que lo cualitativo (que es el todo integrado) no se opone de ninguna forma a lo cuantitativo (que es solamente un aspecto), sino que implica e integra, especialmente donde sea importante”* (Martínez, 2004: 66).

En cuanto a las técnicas para obtener y procesar información concerniente a esta investigación, abordamos la investigación de campo de tipo cualitativo y cuantitativo como son: la entrevista estructurada a tutores y el cuestionario aplicado a los estudiantes de la Facultad, la muestra aleatoria simple, el muestreo estratificado y las escalas de medición tipo *Likert* para evaluar algunas dinámicas del curso de intervención. La utilización de estas técnicas de investigación fueron seleccionadas porque responden a los objetivos que me he planteado, es decir, requiero cuestionar y dialogar con los tutores aplicándoles entrevistas estructuradas sobre el funcionamiento del Programa Tutorial, así como conocer la percepción y opinión de los tutorados sobre el Programa a través de la aplicación de tres cuestionarios

que se efectuaron en 2005, 2006 y 2009 con el propósito de elaborar un estudio longitudinal que me permitió conocer la percepción y seguimiento del programa.

El estudio longitudinal es el que implica más de dos mediciones a lo largo de un seguimiento; deben ser más de dos, ya que todo estudio de cohortes tiene mediciones; para el caso de esta investigación se efectuaron tres; la inicial (2005), la intermedia (2006) y la final (2009). Los datos longitudinales implican mediciones repetidas en los sujetos a lo largo del tiempo. La visión estadística de estudio longitudinal parte de un análisis de datos particular en medidas repetidas y esto es aplicable a los estudios de intervención como es el caso de ésta investigación. Los estudios longitudinales incorporan un análisis diferente, aprovechándose de las mediciones frecuentes en los sujetos a lo largo del tiempo, permitiendo una inferencia poblacional e individual en los cambios de un proceso a lo largo del tiempo. Los tres elementos claves son: seguimiento, más de dos mediciones y el análisis.

En los estudios longitudinales se repiten las medidas de las variables de un grupo en un período extendido de tiempo o en diferentes ocasiones. El factor es tiempo y la influencia de su evolución en los hechos. Este permite el seguimiento de los mismos individuos a través del tiempo y de sus generaciones precedentes y siguientes eliminando los denominados efectos de cohorte. Por tanto, las diferencias observadas en las personas tienen menos probabilidades de ser el resultado de las diferencias culturales entre las generaciones y mostrar así diferencias cualitativas o cuantitativas realmente significativas. Debido a este gran beneficio, los estudios longitudinales ofrecen indicadores más precisos de los cambios en las poblaciones estudiadas y además, su gran potencial permite que sus consecuencias puedan aplicarse en otros campos de las ciencias sociales.

Cuando terminó la exposición del curso de intervención tutorial impartido en junio y agosto; también, se aplicaron las escalas de medición tipo *Likert* a los grupos participantes (obtenidas a partir de la selección de una muestra aleatoria simple y para definir el número de alumnos por licenciatura, obteniendo un muestreo estratificado) para tener el análisis completo.

### **3.4.2. La Técnica de la entrevista estructurada**

Una de las ventajas de la entrevista como técnica es que, “*se utiliza para recopilar información empírica “cara a cara”, de acuerdo con una guía que se elabora con base en los objetivos del estudio y de alguna idea rectora o hipótesis que oriente la investigación*” (Rojas, 2003: 21) al mismo tiempo es importante señalar que las entrevistas tienen diferentes tipos de aplicación, la estructurada y no estructurada.

Se concibe a la entrevista como una técnica de investigación científica de corte cualitativo, que implica un proceso de comunicación cara a cara. Por otra parte, al aplicar la técnica cualitativa de la entrevista estructurada a los tutores, fue indispensable conocer la percepción que tienen acerca del Programa y enfocarla a tutores cuyo testimonio es clave para los fines de esta investigación, además rescata de manera pormenorizada el pensar o sentir del entrevistado. Una de las ventajas de la aplicación de esta técnica de entrevista es que busca información relativa a posturas del entrevistado hacia una situación específica, para recuperar la experiencia de las personas entrevistadas frente a una serie de hechos, o en la búsqueda de contraste y explicación de cuestiones que se han propuesto desde la teoría hasta referentes diversos.

Esta técnica es asumida como un proceso de comunicación interpersonal, puesto que requiere conocimiento del proyecto de investigación y de la propia técnica. Para esto, se elabora una guía de tópicos y cada tópico se incluye como tema de conversación con el entrevistado. Para la obtención de la información por medio de la entrevista se debe tener previamente “*un soporte técnico de la entrevista*” la cual fundamenté con información tanto del programa tutorial como de los teóricos sobre conceptos de Teoría de conflictos, Educación para la paz, Educación en valores y Programas Tutoriales.

El diseño de la guía de tópicos requiere de validación, para después proceder a la aplicación del instrumento, elaborar el reporte de la entrevista y procesar finalmente la información recabada mediante el empleo de esta técnica. Las fases de aplicación de esta técnica son las siguientes:

a) *Diseño Inicial*. Es un listado reducido de temas sobre los cuales se conversa con el entrevistado tomando en cuenta el tiempo que se haya establecido previamente para la realización de la entrevista, esta puede ser en promedio de 45 minutos.

b) *Validación*. En esta fase se hace un ensayo preliminar con algunas personas para probar la claridad en la enunciación de los tópicos. Esto es, aplicar una prueba piloto con la finalidad de elaborar preguntas sobre los temas escogidos y darnos cuenta si la guía de tópicos es clara o hay que hacerle algunos ajustes. En caso necesario, se rediseñarían las preguntas para evitar desviaciones en el contenido de la investigación. También se consideró la asesoría de expertos en la materia con la finalidad de matizar algunos temas y lograr rescatar información valiosa en la entrevista.

c) *Aplicación*. La actividad inicial para poner en marcha la entrevista es la concertación de la misma a fin de acordar el lugar, fecha, hora y de ser posible hasta su duración. Es conveniente que solicite al entrevistado, su autorización para usar grabadora o equipo de video. Esto con la intención de captar la información más precisa y evitar distorsiones. En esta fase, comentamos con el entrevistado sobre la investigación, así como la utilización y confidencialidad de la misma para continuar en diferentes etapas la implementación de esta técnica.

d) *El reporte de la entrevista*. Es la versión computarizada de la entrevista concedida para conocer a detalle sobre los tópicos tratados. También se “limpian” los aspectos repetitivos y se deja una redacción más coherente y fluida.

e) *Proceso de la información obtenida*. Una vez concluidas todas las entrevistas a los tutores observé tópico por tópico para encontrar semejanzas y deferencias en las respuestas, perspectivas sobre un mismo punto y su posible gestión, resolución y transformación de los conflictos, verificando y contrastando de lo “*que es*” y lo que “*debería ser*” el Programa.

a) *Población objeto de estudio y justificación del instrumento:*

Parte de la población elegida como objeto de estudio en el proyecto “*La Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales desde la Perspectiva de la Educación para la Paz*” la conforman los tutores que participan en el Programa actualmente; se aplica esta técnica con el criterio de un muestreo de juicio que según Stephen Shao “*es llamada muestra de juicio cuando sus elementos son seleccionados mediante juicio personal*” (Shao, 1985: 325).

Es denominada también una muestra de juicio no probabilístico ya que se basa este método en los puntos de vista subjetivos de la persona y no se puede medir el error muestral. Su ventaja principal es la facilidad de obtenerla y su costo es generalmente bajo. La selección de estos tutores responde a su actuación como tales en el Programa. Es por ello que elegí a diecisiete tutores que precisamente podrían proporcionarme la información requerida, contando con la experiencia suficiente (mayor a 5 años) para detectar conflictos, hablar sobre la actividad tutorial y el uso del Sistema Inteligente para la Tutoría Académica.

Elegí a la entrevista como técnica de investigación cualitativa porque se observan sus ventajas al aplicarla, considerando que es el instrumento que me permitió conocer de manera directa las experiencias que han tenido los tutores en la práctica de las reuniones de tutoría, ya fueran de tipo individual o grupal. De igual manera, se hizo uso de la técnica del cuestionario dirigidas a todos los alumnos de las tres licenciaturas de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales con el propósito de conocer y detectar los aspectos de Educación para la paz, Educación en valores y los conflictos en sus clases, así como los factores que influyen en un deficiente rendimiento escolar y académico, y orientarlos hacia la mejor gestión, resolución y transformación de sus conflictos.

*b) Guía de tópicos de entrevista:*

Para el desarrollo de la guía de tópicos en la entrevista es indispensable tener concertada una cita con el entrevistado y hablarle del tema que se va a tratar para que se prepare con la información que crea pertinente comentar, esto es, entrar en un proceso de empatía a fin de contestar el instrumento e iniciar con cuestionamientos orientados a propiciar un ambiente cordial durante el proceso de la entrevista.

Padua (1987: 116) propone que se reúnan las preguntas fundamentales en la parte central de la entrevista y que se deje en la parte final algún tópico más sencillo, a fin de dar a entender que pronto finalizará la entrevista. Siempre es recomendable al término de la misma agradecer el tiempo destinado para su realización y dejar puertas abiertas para continuar con más información en caso de que se requiera.

La guía de tópicos de entrevista se integró de la siguiente manera:

- I. Introducción
- II. Conflictos

### III. Actividad Tutorial y SITA

### IV. Propuestas de mejora al Programa de Tutoría Académica

Como puede observarse, la guía de tópicos se tiene que diseñar con base en la dinámica de acción tutorial, con el propósito de obtener información acerca de los problemas que tengan los tutorados en materia académica, así como los aspectos afectivos que influyan en su desarrollo estudiantil.

El primer tópico relacionado con la “*Introducción*”, incluye los siguientes subtemas:

- 1.- Tiempo de realizar su actividad como tutor, licenciatura a la que pertenecen sus tutorados.
- 2.- Actividades que desarrolla en la Facultad sobre:
  - a) Docencia (clases que imparte, en qué licenciatura, maestría y doctorado).
  - b) Investigación (nombre del proyecto, porcentaje de avance).
  - c) Extensión (congresos, conferencias, participación en eventos).
  - d) Difusión (publicaciones, elaboración de materiales didácticos).

Conclusión 1: *Imagen del docente como académico y tutor en la Facultad.* Con este primer tópico se intenta tener un acercamiento al tutor(a) a través de las actividades que como docente lleva a cabo, así como de su experiencia en la acción tutorial.

El siguiente tópico fue fundamental para la investigación porque abordó contenidos sobre los “*Conflictos*”, integrado por los siguientes subtemas:

- 1.- Detección de conflictos académicos y afectivos de los tutorados que les impiden un buen desarrollo como estudiantes en la licenciatura.
- 2.- El tutor se considera un mediador de conflictos.
- 3.- Planteamiento de alternativas de solución a conflictos sobre temas académicos y afectivos.
- 4.- Seguimiento de las alternativas de solución recomendadas a los tutorados.

Se pretendió con este tópico que el tutor(a) detectara conflictos académicos y afectivos, así como aportar planteamientos de alternativas de solución a los tutorados que la requirieran. La comunidad estudiantil integrada por autoridades, profesores y alumnos representa para el tutorado un mundo complejo de conflictos como los define Ruiz Jiménez en

la Enciclopedia de Paz y Conflictos a “*las situaciones de disputa o divergencia en las que existe una contraposición de intereses, necesidades, sentimientos, objetivos, conductas, percepciones, valores y/o afectos entre individuos o grupos que definen sus metas como mutuamente incompatibles*” (Ruiz Jiménez, en López: 2004: 149).

Puesto que todos somos susceptibles de vivir en conflictos y más en la etapa estudiantil. Las relaciones que mantiene el tutorado deberían ser generalmente dialógicas con su profesor, es por ello que hay que impulsarlas en las asesorías, así como una gama de posibles soluciones a sus conflictos académicos y personales.

En el tercer tópico se preguntó sobre la actividad tutorial y el Sistema Inteligente para la Tutoría Académica (SITA) y contiene los siguientes subtemas:

1. Las modalidades de impartición de tutoría.
2. Los temas tratados en tutoría.
3. La comunicación con sus tutorados.
4. Las ventajas de utilizar el SITA.
5. Las desventajas de utilizar el SITA.

La intención en este tópico fue identificar las modalidades y temas que abordan los tutores al momento de efectuar reuniones individuales y grupales con sus tutorados, además, conocer cuales son los mecanismos más recurrentes para convocar a reuniones, así como citar las ventajas que derivado de la experiencia han tenido los tutores por un lado y por el otro, identificar también las desventajas que observan al utilizar el SITA.

El cuarto tópico denominado, “*Propuestas de Mejora al Programa de Tutoría Académica*” versa sobre tres puntos que a continuación se enuncian:

1. De carácter académico
2. De carácter personal
3. Del SITA y su funcionalidad.

Las propuestas emanadas de los tutores serán de gran valor, en virtud de que se tendrá la percepción de la acción tutorial y las alternativas de mejora tanto al ProInsTA como al SITA. Los tópicos anteriormente señalados para la aplicación de la técnica de la entrevista semiestructurada fueron de utilidad para conocer la percepción de los tutores sobre los

problemas más frecuentes de los tutorados, así como evaluar el Programa desde sus inicios hasta el día de hoy.

Los resultados de la aplicación de las técnicas de investigación cualitativa como es la entrevista estructurada y las cuantitativas como son el cuestionario, así como de la técnica de muestreo aleatorio simple y estratificado, y la escala de medición tipo Likert que se emplearon conjuntamente fueron de gran utilidad para analizar el Programa Institucional de Tutoría Académica que actualmente desarrolla la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM.

### **3.4.3. La técnica de cuestionario**

El cuestionario es una técnica de investigación cuantitativa que es empleada para conocer la opinión de las personas sobre un tema determinado, que en este caso es sobre el proyecto: "*La Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales desde la perspectiva de la Educación para la paz*" y que además puede aplicarse a poblaciones extensas con la finalidad de obtener información válida y confiable. Es por ello, un instrumento de investigación científica.

Padua (1987) recomienda que se reúnan en los sectores centrales aquellas preguntas que pueden demandar mayor concentración del informante, y que se deje al último un sector semejante al inicial, a manera de suavización en el tono en que se pregunta.

Se consultaron también los requisitos que en cuanto a forma, el cuestionario debería presentar, para un proceso de calidad en las respuestas, ya sean con fines de presentación como para su interpretación. Se optó por prever el procesamiento de datos a través del paquete estadístico *SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)* versión 17.0, lo cual llevó a diseñar preguntas cuya respuesta fuera fácilmente codificable y traducible.

Elaboraré cuestionarios que fueron destinadas a poblaciones numerosas, los momentos de medición fueron tres, a saber; el primero en junio de 2005, el segundo en noviembre de 2006 y el último fue en mayo de 2009. El procesamiento de datos se llevó a cabo en los tres censos aplicados a los estudiantes en las fechas anteriormente señaladas con el mismo paquete

estadístico. Para el caso de las aplicaciones de los años 2005 y 2006, las versiones del SPSS fueron de 11.5

*a) Población objeto de estudio y justificación del instrumento:*

Con base en la investigación señalada, la población a la que apliqué el cuestionario fue un censo en el cual participaron todos los alumnos de la Facultad; esto es, a los estudiantes de las tres licenciaturas en Sociología, Comunicación y Ciencias Políticas y Administración Pública durante los semestres indicados anteriormente. La intención de aplicar el cuestionario a todos los alumnos es recopilar información acerca de los aspectos de Educación para la paz, Educación en valores y Teoría de conflictos que se desarrollan en el Programa Tutorial, para detectar y en su momento gestionar, resolver y transformar los conflictos que se presentan cotidianamente.

Se optó por esta técnica de investigación cuantitativa de cuestionario sin tomar en cuenta ningún factor de discriminación alguna, es decir, se aplicaron en las tres ocasiones un censo, que conjuntamente con la técnica de investigación cualitativa de la entrevista estructurada proporcionaron la información completa para poder analizar los tópicos del proyecto de investigación. Se empleó además, la técnica del muestreo aleatorio simple y el estratificado para elegir a una parte de la población de la Facultad que ingresó en agosto de 2010 a la que se le impartió en curso introductorio.

El diseño de este instrumento se basa en normas técnicas que señala Padua (1987: 86) y en otros estudios encontrados en la etapa de exploración del Estado de la cuestión y a los instrumentos teóricos de los Estudios para la paz y el desarrollo (Galtung, Fisas, Xesús R. Jares, Vinyamata, Lederach, Rubio, etc.) aplicados en esta investigación.

*b) Sectores del cuestionario:*

Con base en el diseño del cuestionario que establece Padua (1987: 87) es recomendable que primero se presente el proyecto, las intenciones de la aplicación del cuestionario y solicitar la información contenida en el instrumento de investigación, indicando a través de las instrucciones claras y precisas la forma en la que los entrevistados deberían

responder las preguntas. Además, se hizo una breve introducción con cuestiones orientadas a “ambientar” al encuestado.

La estructura del cuestionario estuvo orientada a prestar mayor atención a los aspectos de Educación para la paz, Educación en valores y Teoría de conflictos, dejando para el inicio y el final algunos planteamientos menos significativos para la investigación. Jorge Padua (1987) recomienda terminar el diseño con un agradecimiento al encuestado por su colaboración al responder el cuestionario.

Para la validación de este instrumento de medición se elaboró un cuestionario piloto que me permitió efectuar las correcciones pertinentes, convirtiéndose así en una herramienta útil y accesible para su codificación.

Los sectores del cuestionario quedaron integrados de la siguiente manera:

- I. Introducción y contexto del ProInsTA en la Facultad.
- II. Aspectos de Educación para la paz y en valores en la tutoría
- III. Aspectos de Conflictos en la tutoría.
- IV. Aspectos generales y propuestas de mejora al Programa.

En la primera parte, relativa a la “*Introducción y contexto del ProInsTA en la Facultad*” captó la información sobre sus datos generales (sexo, edad, semestre que cursa, licenciatura) y el conocimiento que tienen acerca del Programa de Tutoría Académica para anotarlos como resultado de la investigación.

En la segunda y tercera partes del cuestionario, en las que se habla sobre “*Aspectos de Educación para la paz, Educación en valores y los Conflictos en la tutoría*” son los puntos medulares del proyecto, permitieron saber si los tutorados ostentaban estas características. Para los tópicos de Educación para la paz y Educación en valores se tomaron en consideración las aportaciones de Xesús R. Jares (1999, 2004a, 2004b, 2005 y 2006), de John Paul Lederach (1984 y 2000), entre los más representativos.

Para el tópico de conflictos es necesario valerse del concepto en términos de gestión, resolución o transformación de los conflictos, los cuales se presentan en los estudiantes de

diferentes maneras y al momento de realizar las interrogantes se vio reflejada esta situación. El conflicto lo entiende Fisas (1987: 64) como “*una situación en la que una persona se encuentra en oposición a otra ya que persiguen objetivos distintos, incompatibles*” y que para llegar a un acuerdo generalmente se utiliza a un mediador.

En este sentido, se aplicó el cuestionario para conocer si la actuación del tutor se podía definir como un mediador de conflictos, ya sean de tipo académico o afectivo. Esta actividad es realizada efectivamente por el tutor siempre y cuando sea a través del diálogo que mantenga permanentemente con los tutorados. Para la gestión, resolución y transformación de los conflictos puede llevarse a cabo a través de dos vías que son: *la pacífica* (cuando se previenen y resuelven) y *la violenta* (cuando no existe un acuerdo o una negociación y se llega a extremos como la violencia física, verbal y psicológica).

Las técnicas de investigación correspondientes a las entrevistas se desarrollaron con 17 tutores de la Facultad, mientras que la técnica del cuestionario se aplicó a todos los estudiantes en tres momentos diferentes, como se ha comentado anteriormente, en junio de 2005, en noviembre de 2006 y en mayo de 2009 realizando un censo en cada caso. Con lo que se diagnosticó la necesidad de preparar e informar a los tutorados desde el inicio de sus estudios con el objeto de proporcionarles los mecanismos e instrumentos adecuados para su integración a la universidad, así como de herramientas necesarias para que realicen mejor sus estudios profesionales.

Para las siguientes técnicas cuantitativas de investigación como son la muestra aleatoria simple, la muestra estratificada se utilizaron dentro de la investigación para la selección y distribución de jóvenes al curso de intervención realizado en agosto de 2010 y las escalas de medición se efectuaron en algunas evaluaciones de las diferentes sesiones o dinámicas de dicho curso.

#### **3.4.4. Muestra Aleatoria Simple y Muestra Probabilística Estratificada**

La muestra es definida por Hernández Sampieri como un “*subgrupo de la población*” (1998: 204), mientras que Giroux afirma que es la “*fracción de la población en estudio cuyas características se van a medir*” (2009: 111). La unidad de análisis en la que se aplicó la muestra aleatoria fue únicamente a los estudiantes de nuevo ingreso de la Facultad

correspondiente al ciclo escolar 2010–2011 y por lo tanto, todos los alumnos tuvieron la misma oportunidad de ser seleccionados. Entonces, la muestra se ha considerado únicamente para distribuir tres grupos de alumnos de nuevo ingreso de las tres licenciaturas para que tomen el curso de intervención. Se escogió una muestra aleatoria simple porque en términos de Hernández Sampieri es una muestra probabilística en virtud de que *“todos los elementos de la población tiene la misma posibilidad de ser elegidos”* (1998; 207).

Para obtener el cálculo de la muestra se tomó como base el número total de alumnos que ingresaron en agosto de 2010, siendo éste de 210 que corresponden 30 a Sociología, 70 a Comunicación y 110 a Ciencias Políticas y Administración Pública, para ello se realizó la operación y despeje de la fórmula de la siguiente manera:

Datos:

N= Total de la Población: 210

n= Tamaño de la muestra = ?

z= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito: 0.5

q=Probabilidad de fracaso: 0.5

e= Error muestral correspondiente al 5% = 0.05

Despeje de la fórmula:

$$n = \frac{z^2(p)(q)N}{(N-1)e^2 + z^2(q)}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)210}{209(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.25)210}{209(0.0025) + 3.8416(0.5)}$$

$$n = \frac{0.98604(210)}{0.52225 + 1.9208}$$

$$n = \frac{207.0684}{2.44305}$$

$$n = 82.5457$$

$$n = 83 \text{ estudiantes.}$$

Derivado del cálculo de la muestra aleatoria simple que nos da un total de 83 estudiantes, se procedió a calcular la muestra estratificada por licenciatura. Hernández

Sampieri (1998; 212) define a la muestra estratificada como “*dividir a la población en subpoblaciones o estratos y se selecciona una muestra para cada estrato*”. Esto es, cuando no basta que cada uno de los elementos muestrales tenga la misma probabilidad de ser elegido, sino que además es necesario estratificar la muestra aleatoria en relación a estratos o categorías que se presentan en la población y que es importante para los objetivos de la investigación. El muestreo estratificado divide a la población en estratos a fin de obtener representatividad de los distintos estratos que componen la población y se efectúan comparaciones entre ellas. “*En cada uno se selecciona una muestra, cuya suma representa la muestra total*” (Rojas, 2003: 292). Esto es, conocer el número de estudiantes de cada una de las licenciaturas que tomará el curso de intervención. Es por ello, que se procedió de la siguiente manera:

Para seleccionar la muestra estratificada para los alumnos de nuevo ingreso de las tres licenciaturas, se despeja la siguiente fórmula:

$$fh = \frac{n}{N}$$

$$fh = \frac{68}{210}$$

$$= 0.395238$$

Una vez obtenida dicha cantidad, ésta se multiplica por el número de estudiantes de cada licenciatura. En el caso de la licenciatura en Sociología, se multiplicó el 0.395238 por el número de plazas que son 30 y se obtuvo el siguiente resultado:

$$= 0.395238 (30)$$

$$= 11.85$$

$$= 12 \text{ estudiantes}$$

Para seleccionar la muestra estratificada para los estudiantes de Comunicación que tiene una matrícula de 70, se desarrolló la misma fórmula y el despeje fue el siguiente:

$$= 0.395238 (70)$$

$$= 27.66$$

$$= 28 \text{ estudiantes}$$

Mientras que para obtener la muestra estratificada para los alumnos de Ciencias Políticas y Administración Pública que tiene un ingreso de 110 jóvenes, se despejó la siguiente fórmula:

=0.395238 (110)

=43.476

=44 estudiantes

El total obtenido después de sacar los estratos de cada una de las tres licenciaturas suman 84 estudiantes.

### **3.4.5. Escalas de Medición tipo *Likert***

Esta técnica de investigación cuantitativa se aplica para medir actitudes hacia diversos símbolos u objetos, es por ello que Hernández Sampieri afirma que “*una actitud es una predisposición aprendida para responder consistentemente de una manera favorable o desfavorable ante un objeto de sus símbolos*” (Hernández; 1998: 255). Las actitudes se encuentran relacionadas con el comportamiento que mostramos ante objetos a los que se hace referencia. Las actitudes tienen diferentes propiedades ya sean positivas o negativas y su intensidad puede ser alta o baja puesto que las mismas forman parte de la medición. Además, son indicadores de la conducta, por ello, se consideran como síntomas más que hechos.

La escala de medición tipo *Likert* es, según Hernández Sampieri “*un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos*” (1998: 256). A este instrumento de investigación se le caracteriza por ser “*un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías*” (1998).

Para desarrollar la técnica, se presenta cada afirmación y se solicita al respondiente que elija uno de los cinco puntos de la escala, a la cual previamente se le asigna un valor numérico. De esta manera, quien contesta obtiene un puntaje respecto de la afirmación y al final se suman todos los puntos logrando así su puntuación total. Las afirmaciones según Hernández Sampieri califican al objeto de actitud que se está midiendo y expresan sólo una relación lógica. El número de categorías debe ser el mismo para todas las afirmaciones (1998: 258).

Las puntuaciones se determinan sumando los valores acumulados de cada frase, en una escala aditiva. La manera de aplicar este tipo de escala en mi investigación fue

autoadministrada, es decir, se le entregó al respondiente el formato de escala y éste señaló su opción respecto de cada afirmación. Un formato de escala de medición de actitudes ante los estudios, se les aplicó a los asistentes del curso, arrojando un resultado bastante favorable en cuanto a la actitud de los universitarios. Así como, se administró a los estudiantes una escala de medición sobre la evaluación final del curso, dando como resultado que el 81.5% calificaron como excelente, mientras que el 14.8% como bueno, finalmente el 3.7% lo evaluó como regular. Lo rescatable de este instrumento de medición es que ningún encuestado lo consideró como malo o pésimo.

La escala tipo *likert* tiene como ventaja el no utilizar jueces y consiste en la elaboración de un gran número de declaraciones, que se plantean a una muestra representativa de la población en estudio (Rosado, 2003: 174). Para esta investigación se aplicaron estos instrumentos de medición con escalas diferentes en diversas sesiones, del curso de intervención de Acción Tutorial y la muestra representativa a la que hace referencia Rosado, son los grupos a los que se les dirigió dicho curso.

#### **3.4.6. Fuentes**

Existen varias fuentes en donde se pueden obtener documentos para ser estudiados o analizados, estos se consultan en bibliotecas, hemerotecas, archivos o pinacotecas en virtud de que cada una tiene distintas características, así como ventajas y desventajas. Entonces, las fuentes son los documentos que aportan información para el estudio de una materia. Son de primera o de segunda mano. Son fuentes primarias las totalmente originales; suelen considerarse originales documentos como los libros, las publicaciones periódicas, los informes científicos y técnicos, los programas de investigación, las actas de congresos, y otros semejantes, siempre que contengan información de primera mano.

Las fuentes de primera mano que consulté en el desarrollo de la investigación son los libros de Johan Galtung sobre la Teoría de Conflictos, las aportaciones de los diferentes tipos de paz, asimismo de la clasificación que efectúa de las distintas clases de violencia. También las aportaciones de John Paul Lederach, Vicenç Fisas, Vicent Martínez Guzmán, Eduard Vinyamata, Francisco Jiménez Bautista, Francisco Muñoz y Mario López entre los más representativos. Respecto a la Educación para la paz y la Educación en valores consulté y me basé en las aportaciones del pedagogo español Xesús R. Jares, Antonio Monclús, Carmen

Sabán, Llorenc Carreras, Antonia Pascual, Alfonso Fernández Herrería, Paulo Freire, Martín López Calva, María Nieves Pereira y José Ángel Paniego. Para sustentar la parte de los programas tutoriales acudí a bibliografía de Rafael Sanz Oro, José Antonio Delgado, Concepción Monge, Francisco Michavila, programas tutoriales nacionales e internacionales de Instituciones de Educación Superior, entre otros.

Con relación a las fuentes de primera mano consulté a los actores del Programa Tutorial: tutores, tutorados y autoridades universitarias obteniendo datos empíricos que me condujeron a conocer más sobre la investigación, también acudí a la documentación en archivos del Programa Tutorial que se desarrolla actualmente en la Facultad.

Suelen considerarse fuentes de segunda mano los boletines de resúmenes y en general las obras de referencia como los diccionarios y las enciclopedias, repertorios, directorios, anuarios. Son documentos que se pueden manejar en la investigación y en la escritura del trabajo, pero, siempre que se pueda presentar duda en relación con un dato, se debe hacer el esfuerzo de acceder a las fuentes de primera mano. Estas fuentes secundarias que utilicé en el trabajo fueron la Enciclopedia de Paz y Conflictos y el Manual de Paz y Conflictos, ambos editados por el Instituto de la Paz y los Conflictos de la Universidad de Granada.

Resumiendo, elegir los medios para evaluar la acción tutorial, con base en la metodología e instrumentos específicos es fundamental ante la expectativa de contar con programas de tutoría de calidad en las universidades. Los criterios de evaluación en los programas de tutoría se refieren a una descripción de lo que el estudiante debe realizar para demostrar los beneficios y resultados del proceso. Sin embargo, aún no se logran precisar los niveles en los que deben darse los cambios en las conductas de los tutorados o qué respuestas se esperan sobre su desempeño escolar, desarrollo personal o qué es lo que significa alcanzar una educación integral. El objetivo de la acción tutorial, entonces, es transitar de ese modelo meramente remedial, a constituir un ejercicio en el que se estimule el gran potencial académico, personal y profesional basado en una Educación para la paz.

## Capítulo IV

# **EL CONTEXTO DEL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**

## Capítulo IV

# **EL CONTEXTO DEL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.**

Las diferentes Instituciones de Educación Superior ya sean universidades públicas o privadas tanto a nivel nacional como en el ámbito internacional, desde hace mucho años han incluido dentro de sus planes de estudio los programas tutoriales. Cada una de las Instituciones de Educación Superior pretende con ello elevar el nivel educativo, así como dar atención individualizada a cada estudiante. Además, con este enfoque de aplicación de programas tutoriales se trata de fomentar en los alumnos su capacidad crítica, reflexiva y propositiva, así como impulsar su creatividad en el desarrollo de trabajos académicos y fortalecer en ellos la responsabilidad y la ética profesional.

Estas instituciones educativas trabajan con programas tutoriales desde diferentes perspectivas y estrategias de intervención, entre ellas se mencionan las áreas académicas, personales, profesionales, afectivas, asistenciales (como las médicas, psicológicas y de nutrición), entre las más importantes. La idea es fortalecer una comunicación más abierta y continua entre profesores y alumnos, que conduzca al análisis, gestión, resolución y transformación de problemas o conflictos generalmente académicos que propicien la mejor toma de decisiones y que obtengan beneficios en su desarrollo como estudiantes y futuros profesionistas.

En la educación superior universitaria se privilegia la formación integral del estudiante ya que existen cambios importantes en los contenidos de planes y programas de estudio porque tienden a la flexibilización con la intención de elevar la calidad en la educación universitaria. La tendencia del modelo educativo actualmente es ofrecer una educación

competitiva, flexible, abierta al cambio y significativa que contribuya a que el estudiante realice su propio proyecto de vida.

En el siglo XVIII, en escuelas religiosas de élite, se propugnaba “*la función de la tutoría de un compañero sobre otro, como un eslabón intermedio y de gran ayuda para los procesos de instrucción del alumnado, y de delegación de la responsabilidad y de la disciplina*” (Mir, 2002: 5).

Los programas tutoriales generalmente funcionan a través de dos modalidades: una es de forma individual y la otra de manera grupal. En este sentido, Rafael Sanz (2001: 28) afirma que “*en el enfoque del asesoramiento, el orientador centra su acción de manera práctica únicamente en el asesoramiento -individual y en grupos- a los estudiantes*”. Esto es un complemento a la actividad docente.

El profesor-tutor ha sido y es un eslabón fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Todas las tutorías tienen como funciones básicas el asesoramiento, ayuda y orientación, las cuales tienen como objetivo esencial la formación integral de la persona. De tal suerte que, Tedesco (cfr.: Monge, 2009: 91) señala que “*la educación ya no podrá estar dirigida a la trasmisión de conocimientos y de informaciones, sino a desarrollar la capacidad de producirlos y de utilizarlos*” a partir de las necesidades de aprendizaje del estudiante.

Desde esta perspectiva, Concepción Monge Crespo (2009) considera que estamos inmersos en la Sociedad del Conocimiento y es necesario estar continuamente capacitados y con una formación permanente, entonces la figura del tutor cobra vital importancia ya que debe ser el eslabón que articule el nuevo modelo de enseñanza centrado en el alumno a fin de promover y fomentar ciudadanos formados, autónomos y capaces de analizar críticamente los problemas que lo rodean, así como gestionar, resolver y transformar los conflictos, capaces de buscar soluciones y asumir responsabilidades. Es por ello que Concepción Monge afirma que “*es necesario atender al alumno en su dimensión personal, social y afectiva*” (Monge, 2009: 120).

Para atender estas necesidades la Universidad Autónoma del Estado de México instrumentó en el año 2001, el Programa Institucional de Tutoría Académica con el propósito fundamental de asesorar y orientar académicamente a los estudiantes tendientes a disminuir la

deserción y elevar el nivel de eficiencia terminal. Este programa funciona en todas las Facultades y Escuelas de la Universidad Autónoma del Estado de México y dentro de sus objetivos se encuentra el brindar a los estudiantes la formación académica que complementa sus estudios por medio de apoyos tales como cursos remediales, talleres de habilidades, asesorías y su respectiva canalización -en su caso- al área médica, psicológica o de nutrición que corresponda.

Con esta idea, se diseñó el Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en mayo de 2005 (aprobado por los HH. Consejos Académico y de Gobierno) y fue actualizado tres años más tarde en mayo de 2008; que de igual manera fue aprobado por ambos Consejos de la Facultad y el cual funciona con tutores (profesores de tiempo completo en su mayoría) quienes atienden a grupos reducidos de alumnos con la misión de asesorarlos y orientarlos en la selección de las unidades de aprendizaje para que cursen de la mejor manera su plan de estudios de cada licenciatura. Actualmente se continúa trabajando con el mismo Programa.

#### **4.1. La Educación Superior Universitaria**

Los cambios y transformaciones que está sufriendo la sociedad mundial son signos de una nueva etapa social (económica, política, y sobre todo cultural), esto se ve reflejando en las innovaciones tecnológicas que permean en el trabajo, en la educación, y en general, en la vida cotidiana. Los efectos de la globalización, la interdependencia de los mercados, la democracia como régimen político, profundizan procesos de desigualdad económica, de marginación social y de deterioro ambiental significativos en la vida actual. Esto produce que se agrande la brecha entre países ricos y pobres.

Ante esta problemática, las Instituciones de Educación Superior *“están llamadas a cumplir un papel de extrema importancia para favorecer el desarrollo del país y coadyuvar al bienestar de las personas”* (ANUIES, 2006: 17). En este sentido, la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior concibe que la educación superior, la investigación científica y humanística, así como el desarrollo tecnológico constituyan un bien público para garantizar el mejoramiento de la calidad, pertinencia e impacto de la educación superior en México.

Según la ANUIES, el sistema de educación superior es amplio y está integrado por instituciones públicas y privadas, tales como universidades, institutos tecnológicos, universidades tecnológicas, universidades politécnicas, universidades pedagógicas, universidades interculturales, centros de investigación, escuelas normales y centros de formación especializada. *“El sistema ha transitado hacia una cultura que enfatiza los valores de la autonomía y de la libertad académica, la responsabilidad social, la innovación permanente, la transformación de modelos y prácticas educativas,... y la inserción en los procesos de internacionalización emergentes”* (ANUIES, 2006: 20).

En este sentido, las universidades públicas desarrollan procesos de planeación institucional, evaluación e innovación característica de una cultura académica renovada internamente. En materia de tutoría, la ANUIES ha desarrollado *“nuevos programas de apoyo estudiantil, tales como los programas institucionales de tutoría y el Programa de Apoyo a Estudiantes Indígenas”* (ANUIES, 2006: 22) en las IES. La mayoría de ellas está conformando un sistema de educación superior abierta, flexible, que esté articulado y orientado hacia el desarrollo del estudiante y a la producción de conocimientos e innovaciones. Para ello, es necesario contar con mecanismos de regulación, coordinación y cooperación que ayuden a cumplir con estos objetivos.

En los últimos años las universidades se han caracterizado por grandes cambios en el contenido de los Planes y Programas de Estudio; que no se han visto acompañados muchas veces de planes de actuación que impliquen mejoras sustanciales. En suma, estos cambios representan todo un reto tanto para el Estado que es el responsable número uno y de la sociedad civil que tiene que apoyar la educación superior para lograr que se realice con calidad a fin de formar profesionistas que realmente den respuestas a las necesidades de nuestro contexto actual.

La formación integral que se ha establecido en el ámbito nacional, en el marco de la legislación y las políticas educativas se enfocan a coadyuvar en el desarrollo profesional de los estudiantes del nivel superior, y esto permite que las Instituciones de Educación Superior consoliden programas encaminados a lograr la calidad educativa. El Constituyente de 1917 estableció en el artículo tercero de la Carta Magna el derecho de todos los mexicanos a recibir educación por parte del Estado. La educación pública en México, además de ser gratuita y laica, ha tenido como aspiración preparar a las personas para enfrentar la vida en libertad,

partiendo del valor cívico de la responsabilidad, y desarrollando a plenitud las facultades humanas. Entonces, como ahora, corresponde al Estado, junto con la sociedad, trabajar para que se cumpla esa meta.

Es importante conocer que el propósito educativo de la Instituciones de Educación Superior (IES) es complementar la formación de los estudiantes, asegurando una adecuada inserción en el medio académico y propiciar su progreso satisfactorio en los estudios. De tal suerte, que desarrollen los valores, hábitos y las actitudes que la sociedad demanda de ellos como ciudadanos y profesionistas; también que incrementen la probabilidad de tener éxito en sus estudios y de apoyar la educación en valores que todos los profesores tenemos la responsabilidad de hacerlo particularmente en Programas tutoriales.

Una de las características deseables para la Instituciones de Educación Superior es *“la flexibilidad curricular; el abordaje interdisciplinario de los problemas; la actualización permanente de los programas educativos; la incorporación de nuevos métodos de enseñanza-aprendizaje, que propicien una adecuada relación entre teoría y práctica; la promoción de creatividad y del espíritu de iniciativa; el desarrollo integral de las capacidades cognoscitivas y afectivas; el fomento del espíritu crítico y del sentido de responsabilidad social; la formación en valores que sustenten una sociedad más democrática y con mayor equidad social; la cooperación interinstitucional y la formación de alumnos en varias instituciones...”* (ANUIES, 2002: 30).

Una característica fundamental es que el profesor de tiempo completo guíe al estudiante en su incorporación al ambiente universitario y académico, recomendándole prácticas de estudio y disciplina del trabajo que aseguren aprovechar al máximo los servicios que ofrece la institución, así como aconsejarlo para sortear las dificultades que presentan durante sus estudios. Desde esta perspectiva, Newman (cfr.: Michavila, 2003: 37) afirma que *el “propósito de una educación universitaria es la consecución específica de un enfoque amplio, de un cambio de mentalidad, de un hábito de reflexión, y de una capacidad para la interacción cívica y social...”* además ve a la universidad como una institución humana que puede y debe producir seres humanos con *conocimientos amplios, inteligencia crítica, decencia moral y sensibilidad social.*

Los programas tutoriales incluyen factores de transformación y cambio que exige el contexto social (político, económico, y sobre todo cultural) en lo referente a la educación superior mexicana, con una nueva visión que comprende la integración de un currículo flexible, que promueve el aprendizaje del estudiante a lo largo de toda la vida, así como la orientación prioritaria hacia el aprendizaje autodirigido y lo más importante contar con una visión humanística y responsable ante las necesidades y oportunidades de desarrollo del país. (Véase, Programa Nacional de Educación, 2001–2006).

Las deficiencias de muchos estudiantes hacen indispensable la instrumentación de programas tutoriales en las Instituciones de Educación Superior públicas tanto mexicanas como del extranjero. Por un lado, estas deficiencias que se presentan en los estudiantes comúnmente son: *la desorganización personal, la poca socialización de los alumnos y las conductas negativas que llegan a presentar en el desarrollo de su carrera profesional*. Mientras que por otra parte, existe en algunos casos *falta de apoyo de autoridades y funcionarios*, de los docentes, de los alumnos, el desinterés de la comunidad en general y la falta de recursos.

Es por ello, que las tutorías académicas deben crear una cultura mediante la cual el estudiante participe activamente en el proceso educativo, generando y aplicando el conocimiento, desarrollando para tal efecto habilidades, destrezas, actitudes y valores. De esta manera es necesaria una relación dialógica entre profesor y alumno, pues ahora se sitúa en el centro del proceso enseñanza–aprendizaje al estudiante, quien con la orientación del tutor elige las unidades de aprendizaje, su diseño curricular y la duración de su formación profesional. En este sentido, la ANUIES (2006) apoya a los programas de tutoría por medio de textos impresos, cursos de capacitación a tutores, su página web, cursos de educación continua, entre otros. El Programa de Desarrollo Integral de los alumnos tiene como objetivo el *“apoyar a los alumnos del SES, con programas de tutoría y desarrollo integral, diseñados e implementados por las IES, de suerte que una elevada proporción de ellos culmine sus estudios en el plazo previsto y logre los objetivos de formación establecidos en los planes y programas de estudio”* (Romo, 2005: 13).

La tutoría debe ser vista como el apoyo en los hábitos de estudio y disciplina en el trabajo, ya que la práctica universitaria tiende a dar gran libertad a los estudiantes dentro de planes de estudio flexibles y con una mínima seriación entre cursos.

Asimismo, la tendencia del nuevo modelo educativo está enfocada para que los alumnos de nivel licenciatura adquieran una educación integral, significativa, creativa, competitiva, flexible, abierta al cambio y que sea todo un *proyecto de vida* del estudiante, es decir, que cubra los aspectos intelectuales, humanos, sociales y profesionales encaminados a construir una educación basada en valores. Por lo tanto, la tutoría académica pretende ser un vínculo oportuno para cumplir con estos fines.

El Programa Nacional de Educación 2001–2006 señala que la educación superior mexicana tiene un enfoque muy especializado y una pedagogía centrada fundamentalmente en la enseñanza, esto es, utilizando los métodos de enseñanza tradicionales, no críticos, no reflexivos, para que los alumnos no sean capaces de generar nuevos conocimientos y aportes a la sociedad. Con esta postura, característica de los Planes de Estudio se fomenta la especialización temprana, por lo que las licenciaturas tienden a ser exhaustivas, presentan duraciones muy diversas, carecen de salidas intermedias y lo peor del caso, no se ocupan de la educación en valores, de fomentar la ética, de formar profesionistas, personas emprendedoras que sean capaces de desarrollar todas sus habilidades intelectuales. (Véase, Programa Nacional de Educación 2001–2006).

El Plan Nacional de Desarrollo 2006–2012 destaca en dos de sus objetivos nacionales “[...] asegurar la igualdad de oportunidades y la ampliación de capacidades para que todos los mexicanos mejoren significativamente su calidad de vida y tengan garantizados alimentación, salud, educación, vivienda digna y un medio ambiente adecuado para su desarrollo tal y como lo establece la Constitución” (“Plan Nacional de Desarrollo”, [<http://pnd.presidencia.gob.mx/indexe4ac.html?page=desarrollo-humano>] [Consulta, 18 de marzo de 2009]). Además, en el noveno objetivo incluye que esto deberá basarse en valores como la libertad, la legalidad, la pluralidad, la honestidad, la tolerancia y el ejercicio ético del poder.

Como estrategia integral de política pública, el Plan Nacional de Desarrollo 2006–2012 pretende lograr una educación de calidad, enriquecida en valores en todos los niveles de formación, para contar con personas más aptas, más responsables y generosas para enfrentar los retos de la vida. Derivado de las crisis de 1982 y 1994, se cancelaron las posibilidades de una vida mejor a la mayoría de los ciudadanos, provocando la limitación de espacio de formación y realización de personas en la educación de todos los niveles de formación.

Esto presupone el reto de crear oportunidades para todos ellos a través de fortalecer el talento y alcanzar el máximo de realización de la persona y con ello promover el crecimiento económico. *“Una educación de calidad debe formar a los alumnos con los niveles de destrezas, habilidades, conocimientos y técnicas que demanda el mercado de trabajo. Debe también promover la capacidad de manejar afectos y emociones, y ser formadora en valores. De esta manera, los niños y los jóvenes tendrán una formación y una fortaleza personal que les permita enfrentar y no caer en los problemas de fenómenos como las drogas, las adicciones y la cultura de la violencia. Se trata de formar ciudadanos perseverantes, éticos y con capacidades suficientes para integrarse al mercado de trabajo y para participar libre y responsablemente en nuestra democracia mediante el cultivo de valores como la libertad, la justicia y la capacidad de diálogo”* (*“Plan Nacional de Desarrollo”*, [<http://pnd.presidencia.gob.mx/indexe4ac.html?page=desarrollo-humano>] [Consulta, 18 de marzo de 2009]).

Por su parte, la educación superior sólo capta a uno de cada cuatro jóvenes de entre 18 y 22 años de edad. De éstos, la gran mayoría, cerca del 94%, estudia licenciatura o sus equivalentes, y aproximadamente el 6% cursa estudios de posgrado. En 2006, la educación superior en México alcanzó una cobertura del 25%. Comparativamente, en el mismo año las tasas de matriculación de Estados Unidos, Italia, Reino Unido, Canadá y Japón, más allá de la preparatoria fueron de 82%, 63%, 60%, 57% y 54%, respectivamente. La escasa matrícula en educación superior obedece a rezagos e ineficiencias en los niveles previos, a la pobreza de las familias y a las características propias de las instituciones de educación superior. El 50% de los estudiantes se inscribe en áreas de ciencias sociales y administrativas, en contraposición con las ciencias agropecuarias, naturales y exactas en las que se observa una disminución de la matrícula (*“Plan Nacional de Desarrollo”*, [<http://pnd.presidencia.gob.mx/indexe4ac.html?page=desarrollo-humano>] [Consulta, 18 de marzo de 2009]).

El Plan Rector de Desarrollo Institucional 2001–2005 de la Universidad Autónoma del Estado de México contiene un nuevo modelo educativo para la Institución, en la cual la formación estudiantil se centra en el desarrollo de habilidades, conocimientos y aptitudes que tengan como base el aprendizaje y el autoaprendizaje permanentemente, así como la formación y actualización de profesores que sean el elemento promotor de un sistema educativo coordinado y flexible, que facilite la movilidad y el intercambio de estudiantes y de

los mismos docentes entre diferentes programas educativos (Véase, Plan Rector de Desarrollo Institucional 2001–2005).

Con lo anterior se pretende consolidar una oferta educativa de calidad, que sea herramienta fundamental de base en el proceso de aprendizaje; una de ellas es el modelo de flexibilización educativa que se centra en la atención personalizada de los alumnos y conjuntamente con el programa tutorial se obtendrán óptimos resultados.

Mientras que el Plan Rector de Desarrollo Institucional 2005–2009, incluye en la función 1: Docencia relevante para el alumno, dentro de los principales obstáculos para lograr la visión establecida que *“el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA) aún no logra incidir en la mejora del desempeño escolar y la eficiencia terminal”* (PRDI, 2005-2009: 74). Aquí se plasma que el sustento de la docencia universitaria se basa en la libertad de cátedra, el libre examen, así como la discusión de las ideas para transmitir conocimientos. Se requiere exponer, debatir y criticar conceptos, y cumplir objetivos educativos. *“Los objetivos básicos de la docencia universitaria son que el alumno adquiera una conciencia social y una postura crítica; una concepción humanista y científica, una actitud de indagación ante los objetivos del conocimiento y los hechos sociales; una formación integral en la disciplina o campo de estudio por él seleccionado, para servir a la sociedad y contribuir a la solución de sus problemas; y una aptitud para desarrollar habilidades y destrezas, intelectuales, técnicas y manuales”*. Es por ello que se propone como objetivo atender a los alumnos con *“una tutoría académica suficiente y eficiente para su desempeño educativo e integración laboral, y con la asistencia de profesionales en el desarrollo personal”* (PRDI, 2005-2009: 78).

En cuanto al Plan Rector de Desarrollo Institucional 2009–2013 se da un mayor impulso al conocimiento con valores y responsabilidad social. Desde esta perspectiva, la Universidad Autónoma del Estado de México trata que la educación superior sea impartida de forma humanista y liberadora guiada por valores *“en la forma de vivir, de afrontar situaciones y de actuar”* (PRDI, 2009-2013: 33). Aspira a que la educación tenga una misión educativa transformadora y creativa con sustento ético. Pretende además, que a través del diálogo, los alumnos, académicos y personal administrativo interactuemos como seres humanos con un valioso potencial ético y humanista.

Se incluye también un esquema llamado *axiológico* en el que resaltan dos apartados: el primero es la *libertad de cátedra e investigación* que contempla honestidad, buena fe, Cultura de paz, humildad y tolerancia, mientras que el segundo es la *responsabilidad social* que incluye gratitud, lealtad, generosidad, justicia y urbanidad. Estos dos apartados axiológicos tienden hacia la búsqueda de la verdad que deberá estar nutrida por valores como el respeto, buena fe, sencillez, tolerancia, humildad y honestidad. Tiene además, el compromiso de formar “*personas éticas, involucradas en la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia, con el logro de nuevas y mejores formas de existencia y convivencia humana, que promueven el desarrollo sustentable...*” (PRDI, 2009-2013: 36).

En el Plan Rector actual “*los estudiantes son la razón de ser de la universidad pública y constituyen la materia prima sobre la que se cristaliza la misión de las instituciones educativas*” (PRDI, 2009-2013: 37). Es por ello, que todo el trabajo de acción tutorial que los profesores desarrollemos en cada organismo académico dependiente de la UAEM tendrá esa visión, de que se valore al alumno como el elemento fundamental y razón de ser de la institución. Entonces, “*la tutoría académica se considera un pilar fundamental para acompañar al alumno desde su ingreso a la institución, a lo largo de su trayectoria académica hasta su el egreso, e incluso después de éste*” (PRDI, 2009-2013).

Actualmente en la UAEM participan 2.310 profesores desempeñando la función de tutor y atienden directamente a 43.759 alumnos dando un promedio de 19 alumnos tutorados por tutor. Con esto, el Plan Rector de Desarrollo Institucional pretende aumentar la proporción de profesores de tiempo completo en el Programa Institucional de Tutoría Académica, así como incrementar los estímulos y compensaciones derivadas de la práctica tutorial. Dentro de las estrategias propuestas se encuentra la de “*impulsar la vivencia cotidiana de valores universales entre los alumnos*” (PRDI, 2009-2013: 90). Así como la de “*orientar la tutoría académica hacia los problemas de rendimiento y abandono escolar de los alumnos, y en la elección de trayectoria y carga académica del alumno. Evaluar el impacto de la tutoría en la trayectoria escolar de los alumnos. Desarrollar programas que mejoren el rendimiento escolar y la titulación*” (PRDI, 2009-2013). Una de las metas importantes de este rubro es “*lograr que el 70% de los alumnos de licenciatura declaren recibir satisfactoriamente tutoría académica*” (PRDI, 2009-2013: 94) y esto será posible con la suma de los esfuerzos que cada profesor–tutor realice con su grupo de tutorados.

De acuerdo al Plan General de Desarrollo 2009–2021 de la Universidad Autónoma del Estado de México, se visualiza a la docencia universitaria como mecanismo para optar por una *“postura crítica y reflexiva, una concepción científica con sentido humano y una formación integral que fortalezca sus capacidades y destrezas para generar soluciones a problemas prioritarios de la sociedad, en un marco de responsabilidad con base en principios universitarios”* (PGD, 2009-2021: 49).

Se contempla también, la necesidad del compromiso y dedicación del personal de tiempo completo para realizar las actividades de orientación y tutoría académica; incluso, *“se prevé la existencia de una figura expresa de profesor-docente-tutor, con la que se pretende elevar los indicadores de rendimiento y aprovechamiento escolar...”* (PGD, 2009-2021: 51-52) y con ello también disminuir los costos tan elevados que le implica a la universidad la deserción y el abandono de estudios de los alumnos en cualquier nivel de estudios ya sea medio superior, superior o avanzado.

Según López (cfr.: ANUIES, 2002: 23) existen cuatro factores que afectan el desempeño académico:

- a) *“Factores fisiológicos. Influyen en el bajo rendimiento de los estudiantes, por ejemplo: deficiencias en los sentidos, desnutrición, salud y peso del estudiante.*
- b) *Factores pedagógicos. Se relacionan directamente con la calidad de la enseñanza, por ejemplo: número de alumnos por maestro, utilización de métodos y materiales inadecuados, motivación del maestro y tiempo dedicado a la preparación de clases.*
- c) *Factores psicológicos. Desorden en las funciones básicas: percepción, memoria y conceptualización, problemas emocionales, hábitos de estudio, etc.*
- d) *Factores sociológicos. Incluyen las características socioeconómicas y familiares de los estudiantes, por ejemplo: posición económica de la familia, el nivel de escolaridad y ocupación de los padres y la calidad del medio ambiente que rodea al estudiante”.*

Es importante considerar estos factores para realizar un programa tutorial que cubra las necesidades y expectativas de los actores involucrados en el proceso educativo, es decir de profesores y alumnos.

La tutoría es parte fundamental del proceso enseñanza–aprendizaje pues ofrece por un lado, atención personalizada al alumno y le da seguimiento a la trayectoria del estudiante y por el otro, canaliza al alumno hacia programas de mejora de la calidad del propio proceso, así como a servicios estudiantiles, orientación vocacional, atención psicológica, nutricional y médica. El seguimiento de la trayectoria escolar se da a través del expediente del alumno, de su avance (cursos acreditados y reprobados en el plan de estudios), aprobación, eficiencia y rendimiento (promedio general). Mientras que la asesoría académica se basa en consultas sobre cursos que imparten los profesores, asesorías para la dirección de tesis (aclarando que el tutor no es el director de tesis) y asesoría para que realicen su servicio social.<sup>1</sup>

El proceso de enseñanza-aprendizaje se ve enriquecido y fortalecido si se considera a la docencia como una actividad colegiada, es decir, que las instituciones generen y promuevan la necesidad de que los profesores formen parte de grupos de trabajo, de reflexión y análisis sobre el desarrollo de su actividad docente. Un aspecto importante es la actitud positiva de los profesores hacia los alumnos para que se logre este proceso.

#### **4.2. Breves Antecedentes de Programas Tutoriales**

Los antecedentes de los sistemas tutoriales pueden ser analizados a través de la historia. En las universidades anglosajonas se persigue la educación individualizada procurando la profundidad y no tanto la amplitud de conocimientos. Por consiguiente, la práctica docente se distribuye entre las horas de docencia frente a grupo, en la participación en seminarios con un número reducido de estudiantes y en sesiones personalizadas, cara a cara, a las que le denominan *tutoring o supervising* en Inglaterra; mientras que en Estados Unidos es *academic advising, mentoring, monitoring o counseling* (Universidad de Oxford, “Programa de tutoría” (<http://www.anuies.mx/principal/servicios/publicaciones> [Consulta, 2 de diciembre de 2009]). Con relación a los estudiantes, sus principales actividades son asistir a las sesiones

---

<sup>1</sup> Esta idea esta basada en una figura sobre la tutoría, la asesoría y los programas de mejora que se encuentran en ANUIES; 2002: 51.

de los cursos, estudiar en la biblioteca, leer, escribir, participar en seminarios y discutir el trabajo con su tutor.

A diferencia del Reino Unido, Australia y el propio Estados Unidos, el tutor es un profesor que informa a los estudiantes universitarios y mantiene la disciplina. La actividad central del sistema tutorial inglés (*tutoring*) es el trabajo escrito donde el tutor propone al estudiante argumentar un tema de su elección que le sirva como instrumento para desarrollar su capacidad crítica. Los antecedentes más próximos a la idea de tutoría académica son los de la Universidad de Oxford, en la que el estudiante tiene un encuentro semanal con el profesor (tutor) que le es asignado. En este sentido, el alumno prepara un ensayo por semana para discutir oralmente con su tutor (esto puede complementarse con lecturas adicionales, clases, uso de bibliotecas, prácticas de laboratorio, conferencias, por citar algunos ejemplos).

Desde otra perspectiva, el modelo español de enseñanza superior a distancia desarrollado por la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), presenta la figura del profesor tutor como el orientador del aprendizaje autónomo de los alumnos. En la reforma educativa española se considera que la tutoría y orientación del alumno son factores indispensables para mejorar la calidad educativa. En la Universidad Complutense de Madrid se establece como un derecho de los alumnos el de ser asistido y orientado individualmente en el proceso de adquisición de conocimientos mediante la tutoría.

En cuanto al programa de tutorías que se lleva a cabo en la Universidad de Granada se denomina "*Programa de Formación de Tutores*" (Universidad de Granada, "*Programa de Formación de Tutores*", <http://www.prensa.ugr.es/prensa/campus/prensa.php> [Consulta, 2 de diciembre de 2009]), el cual se encuentra en fase de instrumentación ya que se está aprovechando la experiencia del profesorado de esa Universidad. Este proyecto está diseñado como Plan de Acción Tutorial. Estos planes están dotados de un contenido intencional que permite satisfacer las necesidades del alumnado en tres áreas del desarrollo humano, a saber: el área académica, el área personal y social y en el profesional o de carrera.

Este programa se desarrolla en la Universidad de Granada y, hasta octubre de 2003, se habían realizado 13 cursos a más de 400 profesores. De entre los objetivos que se pretenden en el Programa son averiguar las necesidades de los estudiantes en las áreas académica,

personal, profesional y asistencial para dar una respuesta institucional que satisfaga estos requerimientos.

Existen diferentes cursos que se desarrollan en esta Universidad con la finalidad de que el profesor cuente con mejores recursos para enfrentar y realizar su tarea primordial que es la de enseñar y mejorar el aprendizaje de los alumnos.

Cada curso consta de tres fases: individual, presencial y práctica. Dentro de los objetivos generales que persiguen los cursos aparecen los que a continuación se indican:

- 1.- Dotar de significado y contenido a la acción tutorial en esa Universidad.
- 2.- Diagnosticar necesidades de los estudiantes en las áreas académicas, personales, sociales y profesionales.
- 3.- Clarificar las competencias, roles y funciones del profesor tutor en el ámbito de la tutoría y orientación.
- 4.- Elaborar un Plan de Acción Tutorial.
- 5.- Ayudar a los estudiantes en su integración académica, inserción laboral y conocimiento de mercado de trabajo.
- 6.- Plantear el ejercicio profesional de la tutoría enfocado a su titulación.

Con base en esto, cada profesor dedica seis horas semanales a tutorías. Esto implica que la Universidad de Granada invierte entre 700.000 y 750.000 horas de tutoría entre todos sus profesores y potencialmente se está beneficiando a los alumnos con una mayor calidad en el aprendizaje y también en el rendimiento académico.

Para 2007, la Universidad de Granada ha incorporado nuevos elementos en su actividad tutorial puesto que el profesor tiene el privilegio de ejercer una “*profesión de ayuda*” para sus alumnos ya que algunos continúan con la orientación de sus tutores aunque hayan terminado sus estudios de licenciatura y se da solamente en algunos casos en donde la relación tutor–tutorado resultó ser altamente gratificante. Entre sus objetivos se encuentran:

- a) Generales. Para que la Universidad esté más integrada con la sociedad, contenidos, metodología docente y servicios.

- b) Atender más y mejor a los estudiantes para favorecer su integración en la Universidad; impulsar el aprendizaje e incrementar el rendimiento académico de los estudiantes;
- c) Reforzar las oportunidades profesionales y laborales de los alumnos;
- d) Identificar necesidades, compartir y aumentar los recursos.

Las actividades que se efectúan son jornadas de ingreso, jornadas de egreso, reuniones colectivas del grupo tutorial; trabajo grupal; tutoría individual; seminarios; sesiones informativas, entre otros. Esto lo llevan a cabo a través de la fase inicial que comprende la difusión y recabación de información por medio de dípticos, boletín de inscripción y cuestionarios. La fase de desarrollo es el seguimiento por medio de entrevistas y fichas de seguimiento del tutor y el alumno. Y la fase culminante es la evaluación y valoración de alumnos, del tutor, cuestionarios, informes, grupos de discusión, evaluación externa, memoria final y página web.

Como resultado de la tutoría en la Universidad de Granada se han tenido los siguientes logros: aprendizaje, planificación, rendimiento académico, satisfacción personal, mejora de la relación con profesores y compañeros, espíritu universitario, satisfacción laboral y personal, crítica positiva de la actividad educativa y por consecuencia, procesos de mejora, entre las más representativas. Finalmente, la evaluación del programa arroja lo siguiente: disparidad formales y de contenido, insuficiente reconocimiento institucional, se solicita mayor tutela y orientación institucional, las tutorías son percibidas como un aumento de la carga docente entre el alumno y el profesor, la página web se encuentra desfasada, poco atractiva y la información no se encuentra sistematizada. La comunicación entre tutores se concreta por medio de correo electrónico y telefónica, reuniones en clase y directamente. Existe también carencia de consultores especializados, se requiere potenciar la experiencia de los participantes para formar nuevos tutores, reestructurar los cursos de formación para aumentar su eficacia, la tutoría enaltece la actividad docente, el origen de la pasividad del alumno está en la falta de información.

Actualmente la tendencia de las tutorías en la Unión Europea es iniciarla previamente a su ingreso en la Universidad, durante sus estudios de licenciatura y en su egreso de la Universidad.

Por su parte, el Centro Regional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRESALC), establece como eje rector para la tutoría lo siguiente: “*Construir la calidad de la docencia funde la concepción de una formación integrada en el diseño y desarrollo de los currículos, con la finalidad de que puedan egresar graduados creativos, reflexivos, poli funcionales y emprendedores, en el marco de sistemas de formación avanzada, continua, abierta y crítica, en donde el alumno asuma su calidad de sujeto activo, protagonista de su propio aprendizaje y gestor de su proyecto de vida*” (ANUIES, 2002: 39).

En todos estos casos, la tutoría está considerada como un programa de asesoría y apoyo para los estudiantes universitarios que tiene como propósito elevar la calidad de la educación ya que cada universidad le da un matiz especial a este programa.

Para el caso mexicano, los programas tutoriales son de reciente creación porque surgen con la intención de resolver problemas de deserción, de abandono de estudios, de rezago y con la baja eficiencia terminal, entre sus principales factores. Este sistema dio inicio en la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) (Universidad Nacional Autónoma de México, “*Programas Tutoriales*”, [<http://www.cife.unam.mx/archivos/FES-AC/ponencia>] [Consulta, 2 de diciembre de 2009]) dentro del Sistema de Universidad Abierta (SUA), en dos modalidades distintas: individual y grupal.

En la primera se atienden las dudas surgidas en el proceso de estudio particular del alumno, mientras que en la segunda es la grupal que favorece la interacción de los estudiantes con el tutor para la solución de problemas de aprendizaje o para la construcción de conocimientos. El SUA de la UNAM tiene sus antecedentes en *la Open University* de Inglaterra y en la UNED de España. Creada en 1972 y funciona como una modalidad alternativa al sistema escolarizado en 17 licenciaturas.

La Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo ofrece asistencia al estudiante a lo largo de su trayectoria escolar. Se trata de un modelo de tutoría integral, con apoyo de un asesor psicológico, un trabajador social y un maestro orientador. La tutoría opera como sustento en aspectos académicos, económicos, sociales y personales. Para su funcionamiento, en la primera fase del modelo se definió la figura del tutor como un académico poseedor de un alto valor moral entre los alumnos. La segunda fase estableció una batería de pruebas para detectar problemas que pudieran afectar el desempeño académico de los alumnos.

Otra de las Universidades es la de Guadalajara en la que el programa tutorial inició en 1992, estableciendo en su estatuto como una obligación de todo el personal académico desempeñarse como tutor académico de los alumnos para procurar su formación integral. Las modalidades en las que se presenta la tutoría son las siguientes:

- 1.- *“Tutorías curriculares ligadas a cursos regulares.*
- 2.- *Cursos o talleres de nivelación.*
- 3.- *Asesoría o consultoría académica con el aval del Departamento.*
- 4.- *Orientación para estudios de licenciatura y postgrado con el aval del Departamento.*
- 5.- *Apoyo a los alumnos en el trabajo de laboratorio.*
- 6.- *Responsabilidad sobre alumnos que cumplen servicio social.* (Universidad Autónoma de Guadalajara, *“Programa de Tutoría Académica* [<http://www.uag.mx/NEXO/ene2000/alumno2.htm>] [Consulta: 5 de julio de 2009]).

También en Instituciones particulares como: la Universidad Anahuac, la Universidad Iberoamericana y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) se proporciona un servicio de tutoría personalizada como apoyo al desarrollo integral del alumno y está orientada a:

- a. *“Enfrentar dificultades en el aprendizaje y en el rendimiento académico.*
- b. *Adaptar e integrar al alumno a la universidad y al ambiente escolar.*
- c. *Evaluar al alumno y canalizarlo adecuadamente”* (ANUIES, 2002: 38).

En la Universidad Autónoma de Aguascalientes la tutoría académica es un servicio educativo que tiene como propósito fundamental ofrecer estrategias de formación integral con la finalidad de apoyar a los alumnos en los procesos de aprendizaje y personales para estimular el desarrollo de habilidades que les permitan enfrentar los retos de su carrera (Universidad Autónoma de Aguascalientes, *“La Tutoría”* [<http://www.uaa.mx/alumnos/tutoria/inalum.htm>] [Consulta, 5 de julio de 2009]).

La Universidad Autónoma de Chiapas lleva a cabo el programa de tutoría con el propósito de apoyar a los alumnos en su desarrollo profesional, así como elevar la proporción de egresados a fin de cumplir con los objetivos de formación establecidos en los planes de estudio. (Universidad Autónoma de Chiapas, *“Programa de Tutoría”* [<http://www.inach.mx/index.php?option=content>] [Consulta: 5 de julio de 2009]).

Su actividad se centra en los estudiantes, es complementaria a la docencia, pero no la sustituye y pretende elevar la calidad y la eficiencia terminal de los estudiantes de este nivel.

La eficiencia terminal está definida como: *“la relación cuantitativa entre los alumnos que ingresan y los que egresan de una cohorte. Se define de acuerdo al número de ciclos, semestres contemplados en el plan de estudio, en cambio, la tasa de egreso es la relación cuantitativa de los que egresan y los que ingresaron de una cohorte, indistintamente de la cantidad de ciclos/semestres requeridos”* (ANUIES, 2002: 75).

Mientras que la cohorte es el conjunto de alumnos que ingresan en un mismo periodo, a un mismo establecimiento escolar, con una misma finalidad: la obtención de un diploma, grado académico o título profesional. Este programa se orienta hacia cuatro aspectos que son el psicológico, el socio-económico, el médico y la orientación educativa.

En la Universidad de Sonora el Programa Institucional de Tutorías consiste: *“en el acompañamiento de un tutor durante la formación de estudiantes que requieren de guías y apoyos durante su estancia en la universidad, mediante la atención personalizada a un alumno o a un grupo reducido de alumnos”* (Universidad de Sonora, *“Programa Institucional de Tutorías”* [<http://www.dise.uson.mx/tutorias.htm>] [Consulta, 2 de diciembre de 2009]).

Para llevar a cabo este programa cuentan con alrededor de 500 académicos capacitados especialmente para atender a los alumnos. Dentro de las asesorías que brinda el docente se encuentran las siguientes:

- 1.- *“Orientar sobre las diferentes formas de resolver sus problemas dentro de la universidad.*
- 2.- *Comprender cómo funciona el plan de estudios y las opciones de sus materias.*
- 3.- *Superar dificultades en el aprendizaje y elevar las calificaciones.*
- 4.- *Apoyar en la integración a la institución y al ambiente universitario.*
- 5.- *Orientar sobre la selección de actividades extraescolares que puedan mejorar su formación.*
- 6.- *Brindar apoyo sobre la retroalimentación en la estabilidad emocional y la actitud hacia los estudios.*
- 7.- *Informar sobre los apoyos y beneficios que los alumnos pueden obtener de las diversas instancias universitarias.*

8.- *Coadyuvar en el logro de los objetivos académicos que enfrentan los estudiantes que les permitan cumplir con los compromisos de su práctica profesional*” (Universidad de Sonora, “Programa Institucional de Tutorías” [<http://www.dise.uson.mx/tutorias.htm>] [Consulta, 2 de diciembre de 2009]).

En la Universidad Veracruzana la tutoría académica hace una distinción entre la asesoría y la tutoría, la primera la conceptualiza como “*la relación establecida en forma eventual y no sistematizada entre alumno y maestro con la finalidad de aclarar dudas acerca de los contenidos de las asignaturas, o del desarrollo de un trabajo en particular. Para la tutoría establece la diferenciación básica que de ésta procede de un plan estructurado entre tutor y tutorado operando de manera sistemática acorde con los lineamientos de un programa determinado*” (Universidad de Veracruz, “El Programa de Tutoría Académica” [<http://www.uv.mx/iiesca/revista4/tutoria.htm>] [Consulta, 2 de diciembre de 2009]).

Esta figura la describen en dos vertientes: *Una como tutor orientador y la otra como profesor tutor*. El primero tiene como función orientar al tutorado desde su ingreso hasta su egreso en la construcción de su perfil profesional de acuerdo con sus expectativas y capacidades. Mientras que el segundo, su función se centra en el proceso enseñanza–aprendizaje mediante una relación psicopedagógica y puede ser individual o colectiva pues pretende mejorar al tutorado en sus capacidades críticas e innovadoras tanto en el aprovechamiento académico como en el aspecto humano.

### **4.3. ¿Qué es la Tutoría?**

Para definir la tutoría es necesario situarla dentro de la Teoría del constructivismo y ésta señala que es una de las teorías del conocimiento que resalta el papel activo de los seres humanos en la creación de realidades personales y sociales a las cuales tienen que responder; es por ello, que los programas de tutoría se insertan en esta teoría del conocimiento ya que tratan de desarrollar estudiantes autónomos, responsables, críticos, reflexivos, propositivos y creativos.

Hayes (cfr.: Coriat, 2005: 21) encuentra una relación entre el constructivismo y las teorías psicológicas del desarrollo (Piaget, Kohlberg, Loevinger, etc.) ya que comparten la perspectiva de que “*los seres humanos crean de forma activa su propia realidad particular*”.

Desde la perspectiva constructivista, la orientación establece un diálogo entre el profesor y los estudiantes que les permiten integrar un contexto. Entonces los procesos de orientación y tutoría resultan ser esfuerzos creativos, no correctivos que se desarrollan en ámbitos de diálogo.

Desde esta óptica, cuando se transita de una educación tradicional a una educación centrada en el alumno para que éste sea participativo, crítico y reflexivo en la adquisición de los saberes, es necesario que las competencias genéricas básicas tengan *ejes transversales* para lograr una educación integral además de las competencias específicas que favorezcan una adecuada inserción de los estudiantes al mercado laboral. José Antonio Delgado (2005: 15; cfr.: Sanz, 2009: 72) afirma que la tutoría es un ámbito transversal de todas las competencias y que puede entenderse como *“una actividad inherente a la acción educativa del profesor e integrada en el proceso formativo de los alumnos, a quienes ha de acompañar desde su entrada a la universidad hasta la finalización de sus estudios”* y es donde se debe establecer un clima favorable en aspectos personales y afectivos que guarde la relación entre profesores y alumnos.

Los temas transversales no pertenecen a un área o asignatura en particular ya que hacen referencia a todas y resultan valiosas por diversos motivos, entre ellos:

- El equilibrio y madurez del alumno.
- La toma de decisiones.
- El desarrollo de la personalidad.
- La búsqueda de un sistema de valores.

Este conjunto de valores pretende la educación le sirva para la vida, para ser una persona madura y equilibrada, para integrarse activamente en la sociedad. Es por ello, que se tienen presente las actitudes, normas y valores en los temas que se deben abordar en la tutoría.

Comúnmente, se concibe a la tutoría como el brindar a los estudiantes las herramientas y ayuda necesarias para que cubran con éxito las metas académicas, personales y profesionales que se plantearon al ingresar a la universidad. Es además, una acción pedagógica que trata de favorecer las situaciones educativas para generar un modelo educativo que potencie al proceso enseñanza–aprendizaje de manera individual y grupal

generalmente. Es también parte inherente del currículo donde integra conocimientos, procedimientos, valores y actitudes dirigidos a estudiantes con capacidades e intereses concretos.

La función docente no puede solamente identificarse con la enseñanza, es necesario incorporar la orientación y tutoría a los alumnos. Artigot afirma que el tutor tiene una faceta destacada la de *“hacer puente de unión entre los padres de un estudiante y el centro educativo”* (cfr.: López, 1999: 148). En este sentido, la tutoría y la docencia son complementarias, requiere de realizar actividades administrativas o burocráticas ya que es una labor lenta porque constituye un proceso que va desde el inicio de la licenciatura hasta la conclusión de la misma.

La palabra tutor proviene del latín y significa *velar por, defender, proteger, guiar*, mientras que el diccionario de la Real Academia de la Lengua lo define como *persona que ejerce la tutela, defensor, protector, director en cualquier línea* y la enciclopedia Larousse considera al tutor como *persona encargada de orientar y aconsejar a los alumnos de un curso, una asignatura, etc.* (cfr.: López, 1999) esta definición es la que más se apega a la función que realiza el tutor en la facultad. En este sentido, Sanz Oro afirma que la tutoría consiste en *“estimular y ayudar a las personas hacia niveles más avanzados de conocimientos, competencias profesionales y bienestar familiar”* (cfr.: Coriat, 2005: 41).

Con esta idea, Rafael Sanz (2009: 13) afirma que los profesores universitarios tenemos dos tareas básicas: *“una es la investigación y otra es la docencia”*. En cuanto a la investigación quedan muy claras y definidas las acciones a realizar, pero en la docencia generalmente los profesores solamente tenemos concebida la parte presencial ante el grupo, es decir, que se tienen ciertos grupos y horarios a los cuales impartirles clases en donde se les da el contenido de las materias explicando a los alumnos los objetivos que persigue el curso, los contenidos a desarrollar, la metodología con la que se va a desarrollar el curso, las dinámicas en clase, así como la forma de evaluar la asignatura o unidad de aprendizaje y la bibliografía correspondiente; esto es, se distribuye el programa y se explica. Sin embargo, en estas acciones están excluyendo las actividades propias de su función como tutor, de tal suerte que se tiene que incluir la actividad tutorial.

Esto no quiere decir que sean dos actividades separadas, por el contrario se complementan ya que *“ser un buen docente es ser un buen profesor y un buen tutor, uniendo estrechamente los tiempos y objetivos que perseguimos en clase y el despacho”* (Sanz, 2009: 14). Para José Antonio Delgado, la tutoría *“forma parte del proceso de aprendizaje de los alumnos y representa un valor añadido a este proceso por la rentabilidad que comporta a la institución, al profesorado, al alumnado y, en última instancia, a la sociedad”* (Delgado, 2005: 19).

La finalidad última de la educación es contribuir a la madurez de los estudiantes como personas. *“La docencia no tiene por objeto solamente conocimientos y procedimientos, sino también valores, normas y actitudes...”* (Delgado, 2005: 21) entonces la función tutorial queda inmersa dentro de la actividad de todo docente. Tampoco es necesario considerar al tutor como el especialista con amplios conocimientos psicológicos o psicopedagógicos que se ocupa de las acciones técnicas de la formación de sus estudiantes para las cuales no se encuentra preparado.

Rodríguez Espinar (cfr.; Delgado, 2005: 25) considera que los profesores que se incorporan por primera vez a la tutoría tendrían que saber básicamente lo siguiente:

- 1.- La interacción del tutor con los estudiantes y la deontología de la acción tutorial.
- 2.- La actuación en el ámbito de la información.
- 3.- La actuación en el ámbito de intervención formativa.
- 4.- La actuación en el ámbito de la orientación desde una triple vertiente: orientación curricular, formación continua y orientación profesional.

Sin embargo, Concepción Monge (2009) considera que ser tutor es un dilema porque significa que un profesor es designado, no que es formado para desempeñar este papel y mientras el tutor no comprenda que el estudiante es un ser con capacidades, con actitudes, con sentimientos, con emociones, entonces difícilmente desarrollará con eficiencia la función docente. Es por ello, que se tiene que capacitar y profesionalizar al tutor no únicamente a través de cursos de formación permanente, sino desde la formación inicial. Y afirma *“no se debe seguir asignando a los tutores sin criterios rigurosos y, muchas veces, considerando que nadie quiere la tutoría”* (Monge, 2009: 144). En consecuencia, mientras en el aspecto administrativo no se reconozca plenamente este derecho entonces esta función será *una tarea*

*desdibujada, algo que hay que hacer como se pueda, olvidando brindar una auténtica orientación como parte del proceso enseñanza-aprendizaje del estudiante.*

Comellas (cfr.: Monge, 2009: 138) sostiene que la tutoría representa la actividad sistemática considerada en un tiempo y un espacio determinado que favorece una educación integral, en términos de dar respuesta a las necesidades particulares detectadas del estudiante, orientando procesos de toma de decisiones, favoreciendo las relaciones como elemento fundamental del aprendizaje cooperativo y adecuando las relaciones de los integrantes de la comunidad educativa.

Mientras que Ana Leyva (cfr.; Sanz, 2009: 133) sostiene que es indispensable fomentar habilidades como el pensamiento crítico y reflexivo, obtener y evaluar evidencias para hacer juicios razonados. Entiende a la tutoría como *“un elemento inseparable del proceso educativo, un componente esencial de la función docente, una acción docente de orientación con la finalidad de proporcionar una educación integral y personalizada que atienda a la diversidad del alumnado, potenciando el desarrollo académico y personal, así como su proyección social y profesional”* (Sanz, 2009).

En la relación del tutor con el tutorado deben existir ciertas características en su proceso, tales como: individualización, justicia, empatía, autoridad, serenidad y respeto. Por supuesto, estas características varían de un estudiante a otro. Zabalza (cfr.: Monge, 2009: 95) expresa, en materia de tutoría que desarrollando esta actividad se dirige el proceso de formación de los alumnos, además de explicar algunos contenidos. Y en este sentido todos los profesores somos formadores porque ejercemos un acompañamiento y guía en esta trascendente misión.

Por su parte, Concepción Monge (2009: 91) define a la tutoría como *“la función inherente a la docencia, como acción eminentemente pedagógica dirigida a cada uno de los alumnos de manera individual, además de (sic) al grupo en general, presentando una finalidad muy concreta: mejorar el proceso educativo mediante acciones orientadas a facilitar la vida escolar de los estudiantes, en todos sus niveles educativos, teniendo en cuenta tanto los factores académicos como los personales o emocionales, todos ellos interactuando en su proceso de aprendizaje y en su desarrollo profesional y social”*. La tutoría es además,

un proceso de orientación y asesoría en donde se guía al alumno, es de carácter dinámico y se encuentra en cambio permanentemente.

Algunos de estos autores coinciden con los principios básicos de la Educación para la paz en el sentido de que al alumno hay que enseñarle a ser *crítico* para que pueda construir nociones que aporten a su área de conocimiento, *reflexivo* para que no solamente se quede con el punto de vista de sus profesores sino sea capaz de analizar e interpretar los fenómenos sociales que acontecen para construir su propio criterio; *creativo* para que al momento de conocer los saberes de la ciencia sea capaz de pensar en una forma distinta de hacer las cosas, que produzca nuevos conocimientos que apoyen a desarrollar nuevas ideas y *propositivo* para que sea un profesionalista capaz de tener una visión integral de las cosas y gestione, resuelva y transforme los conflictos que se tengan en la vida académica, profesional y personal.

Como se ha descrito anteriormente, la tutoría generalmente se realiza de dos maneras; una individual y la otra de forma grupal. López Urquizar (1999: 165) al referirse a la tutoría individual señala que se dirige a algún alumno en particular con la intención de detectar y conocer las características y posibilidades de rendimiento, potenciándola al máximo a fin de contribuir al desarrollo integral de la personalidad, y su adaptación al entorno y a la sociedad en que vive. Mientras que Eva Alarcón señala que la tutoría personalizada se presenta como una oportunidad de orientación personalizada y como un reto para introducir nuevos modelos de aprendizaje en la universidad. Afirma que la meta de la tutoría es alcanzar “*el conocimiento personal y académico de los estudiantes para ofrecerles procesos de reflexión*” (cfr; Michavila, 2003: 88). En este sentido, el diálogo y la discusión son la base de la acción tutorial y así fomentar el aprendizaje autónomo del estudiante.

Jordi Longás valora a la actividad grupal como “*la gran estrategia metodológica para asegurar la orientación y el acompañamiento adulto y educativo de los procesos de aprendizaje y desarrollo...*” (Longás, 2007: 82). La tutoría grupal e individual se ha institucionalizado como forma principal de llevar a cabo la acción tutorial. Para Álvarez Bisquerra (cfr.: Longás, 2007: 100) la definen como “*una acción sistemática, específica, concretada en un tiempo y un espacio en la que el alumno recibe una especial atención, ya sea individual o grupalmente*”.

Cualquier docente ha experimentado la función tutorial en cualquier momento ya que algunos alumnos se acercan para pedir una orientación o consejo respecto a la vida académica o personal del estudiante. José Raga afirma que *“si no cabe docencia sin vocación arraigada, si no cabe investigación sin consagración del saber, no cabe tutoría sin una actitud previa de interés y compromiso con el hombre, acompañada por la entrega sin condiciones a la función”* (cfr; Michavila, 2003: 46). Añade que la acción tutorial exige que el tutor tenga una actitud abierta, de salir al encuentro del alumno para que exista diálogo y comunicación. También debe ofrecer con libertad una opinión certera. *“Una tutoría bien desarrollada, es el marco en el que el alumno se sentirá libre, iluminado y confortado”* (cfr; Michavila, 2003: 47). En la tutoría se hace propicio introducir valores éticos y sociales, tales como: libertad, respeto, tolerancia, humildad, generosidad, entrega, gratitud y de esta manera reforzar los valores permanentes de carácter humano y espiritual. Delgado (2005: 53) sostiene que los valores a promover desde la tutoría son: el compañerismo, el respeto, la comprensión, la tolerancia, la ayuda desinteresada, la igualdad y la crítica.

Ángel Lázaro asevera que el primer elemento de un tutor es saber escuchar porque esto mejorará *“la escucha según el contexto y los fines de la actividad que se desempeñe”* (cfr; Michavila, 2003: 107). Mientras que señala que el segundo paso es el diálogo, es decir, saber escucharlos y aprender a escucharse uno mismo. Esto es, la personalidad del tutor y la manera de conducirse en la actividad tutorial son la razón primordial del éxito o fracaso de la actividad tutorial.

Con esta nueva perspectiva es necesario que los profesores definan su nuevo perfil de profesor universitario, su nueva dedicación a la función docente de tal modo que este nuevo contexto forme *aptitud* e implique *actitud* al profesor en el proceso enseñanza–aprendizaje. La tutoría representa una excelente oportunidad para conectar al estudiante con el profesor.

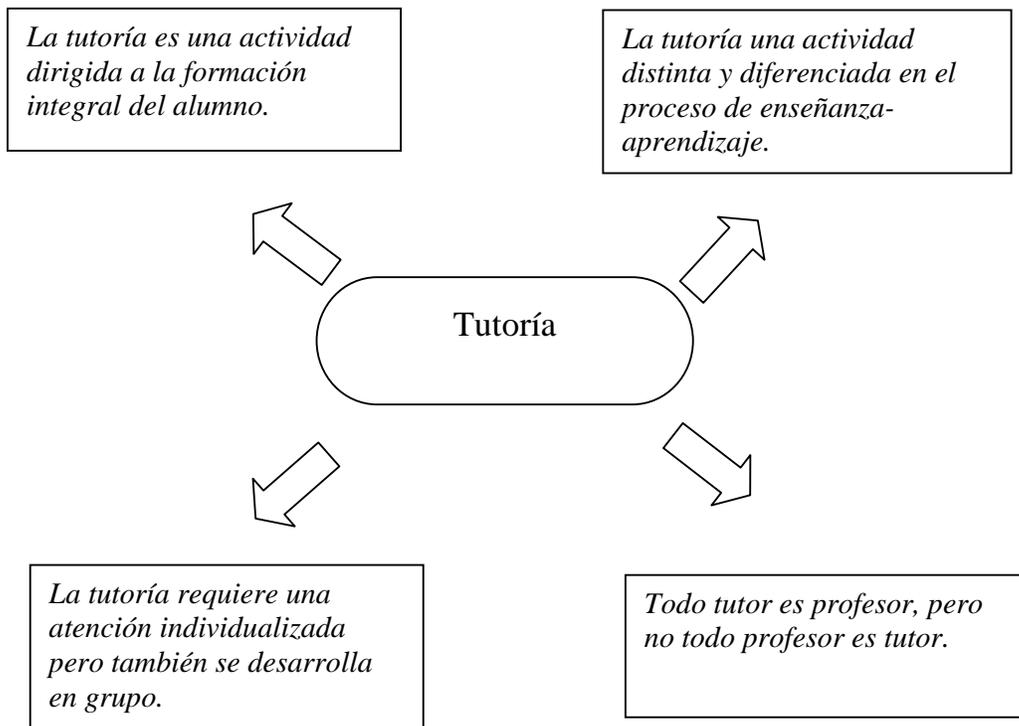
Con esta idea, la tutoría académica asume un papel fundamental en el proceso enseñanza–aprendizaje ya que es parte de las actividades docentes de cualquier institución de educación superior que se preocupa por sus alumnos y por la calidad de los mismos. Entonces, la acción tutorial fomenta el desarrollo de habilidades que conducen al aprendizaje en la formación profesional y también pueden influir en el desarrollo personal de los alumnos. Este hecho es de gran importancia en la vida personal y académica del estudiante produciendo así un buen desempeño profesional a futuro.

En este sentido, “*el tutor es y será el pivote fundamental en la nueva manera de entender el proceso de aprendizaje, desde la educación infantil a la universidad*” (Monge, 2009: 101). La tutoría es considerada también como factor clave de la calidad de la enseñanza y al ser un planteamiento de educación personalizada, la acción tutorial es parte de la función docente. “*En el enfoque del nuevo currículo la función tutorial es no sólo un elemento inherente a la función educativa, sino parte esencial del desarrollo curricular*” (Monge, 2009: 118).

Con las definiciones o concepciones de tutoría citadas anteriormente por los diversos autores, nos encontramos con una figura que resume a continuación los elementos característicos que la determinan.

De acuerdo con las funciones de la tutoría descritas en la *Figura 4*, se observa que la tutoría universitaria es indispensable para que los profesores adquieran un compromiso político-cultural en la función tutorial. Lo importante es que el alumno cuente con tutoría académica desde los inicios de la licenciatura con una asesoría permanente respecto a su proceso formativo hasta la conclusión de la misma con un carácter crítico.

**Figura No. 4 Funciones de la Tutoría**



Fuente: Tomado de Monge, 2009: 98.

La tutoría puede ser entre iguales o *peer tutoring* (iniciada por Lancaster), la tutoría personalizada en la que el alumno demanda ayuda al profesor tutor, relativa al ámbito personal o al campo profesional, la tutoría grupal o colegiada que es cuando el profesor reúne a su grupo de alumnos tutorados para tratar temas de interés general e informativo, y la tutoría virtual (para el caso de la Universidad Autónoma del Estado de México, existe esta modalidad a través del llamado Sistema Inteligente de Tutoría Académica “SITA”).

#### **4.3.1. La acción tutorial**

La acción tutorial se considera como un proceso continuo de asesoría y orientación que desarrollan de una manera conjunta profesores y estudiantes, en asuntos académicos, profesionales y personales. Lo anterior es la base para elaborar un modelo del mapa curricular conducente al diseño de la trayectoria académica de la licenciatura en la que se encuentra inscrito el tutorado; que le apoye en la elección de su área de acentuación más adecuada tomando en cuenta sus habilidades y aptitudes; y que ambas acciones tienen como hilo conductor el orientar al estudiante en sus experiencias de aprendizaje para que llegue a ser autónomo, competente y crítico en el ámbito que se desempeñe.

Rodríguez Moreno (cfr.: Rodríguez, 2007: 28) define al sistema tutorial como “*todo aquel abanico de actividades y estrategias orientadoras, a nivel individual y a nivel grupal, que despliega el profesor tutor con el alumnado*”. Para lograr el aprendizaje de los alumnos, la acción tutorial aplicará estrategias orientadas al desarrollo de habilidades, que auxilien al estudiante a interactuar con sus pensamientos, sentimientos, acciones, actitudes y valores, en un sentido integral de formación, considerando que el estudiante es un participante activo en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Siguiendo a Lázaro y Asensi (cfr.: Arnaiz, 2008: 27) la organización de la acción tutorial considera cuatro fases, a saber:

- 1ª. *Planificación*. En esta etapa se formulan los objetivos, fines y recursos que se van a emplear.
- 2ª. *Programación*. En esta fase se planea el tiempo y las actividades a realizar en la acción tutorial. Incluye la distribución de funciones de personas y tareas, así como la coordinación y cooperación.

3ª. *Realización de actividades.* Aquí se lleva a cabo el análisis a través de diferentes instrumentos de investigación cualitativa y cuantitativa, así como la aplicación de diversos métodos.

4ª. *Control y evaluación.* Llegando este momento se conocen los resultados de la aplicación de los diferentes tipos de técnicas de investigación para efectuar una realimentación y plantear correcciones o modificaciones de mejora a la actividad tutorial.

Sin embargo, no solamente se debe considerar la organización dentro de la acción tutorial, sino también la calidad de la enseñanza universitaria; es por ello que Ledesma y Marrero (cfr.: Sanz, 2009: 41) proponen que la función tutorial se comprometa con cuatro aspectos básicamente:

- 1.- La tutoría universitaria tiene una función política, ética y pedagógica individual y colectiva de los alumnos.
- 2.- Ésta debe estar orientada hacia el desarrollo intelectual, académico, político, cultural y pedagógico del alumno.
- 3.- Que esté basada en una relación dialógica (Gómez, 2008) para facilitar la recreación del conocimiento en el estudiante.
- 4.- Que el área de trabajo del docente cuente con los espacios, tiempos, y escenarios necesarios para su desarrollo.

De lo anterior, se puede desprender que los objetivos de la acción tutorial según Jordi Longás (2007: 95) son acompañar y orientar a los alumnos en su proceso formativo y de crecimiento personal; atender a la diversidad, tratando de manera flexible las necesidades del alumnado; tratar las dificultades en el proceso de aprendizaje; potenciar las relaciones en la comunidad educativa y orientar profesional y vocacionalmente al alumno.

La acción tutorial depende en gran parte de la primera reunión que se tenga con los tutorados porque si los estudiantes visualizan que no van a obtener ningún beneficio, entonces nunca se paran por los cubículos de su tutor. Es por ello, importante tener una planeación de las reuniones grupales y quizá de las individuales para que sea atractiva la tutoría para el tutorado. Es así como la intervención debe producirse únicamente cuando exista una demanda explícita o una necesidad manifiesta en el tutorado. En algunos casos, existe falta de atención

de los tutores pues reconocen con ligereza que la atención prestada a la tutoría no ha sido la adecuada.

Los tutorados además, demandan atención cuando se les cita y se molestan cuando acuden a la cita y los tutores no se encuentran o no los atienden, solicitan que organicen mejor su tiempo dedicado a la acción tutorial. Los tutorados entienden las reuniones individuales “*para cuando sea necesario*” y desde su perspectiva son pocas las ocasiones que así lo requieren. José Antonio Delgado define los rasgos de la acción tutorial, como se observa en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1: Rasgos de la Acción Tutorial:**

<p>RASGOS DE LA ACCIÓN TUTORIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es una <i>actividad educativo-formativa</i> integrada en el proceso de enseñanza-aprendizaje.</li> <li>- Es un <i>proceso continuo</i> cuya finalidad es el desarrollo integral de los estudiantes para dar respuesta a las necesidades que van surgiendo a lo largo de su trayectoria escolar.</li> <li>- Es <i>proactiva</i>, se diseña para implementarse con un grupo de estudiantes concreto, por lo que es necesario conocer a los destinatarios y motivarlos para que se impliquen.</li> <li>- Es <i>integral</i>, por cuanto comprende no sólo los aspectos instructivos, sino que también tiene en consideración las dimensiones afectivas, personales y sociales de los estudiantes.</li> <li>- Está <i>contextualizada</i>, pues se diseña para ser llevada a cabo con estudiantes de un centro, de una etapa, de un grupo, siempre pensando en sus necesidades específicas.</li> <li>- Es <i>intencional</i>, ha de programarse con unos objetivos concretos y unas estrategias adecuadas que nos lleve a su consecución. Se ha de contemplar la evaluación como referencia de mejora.</li> </ul>
-------------------------------------	--

Fuente: José Antonio Delgado (cfr.: Monge, 2009: 140).

La acción tutorial se plantea como la ayuda sistemática que se presta al alumno a lo largo de toda su licenciatura fortaleciendo su proceso de aprendizaje, abordando los problemas que se forjan en su vida y su persona y favoreciendo la toma de decisiones en los aspectos académico, laboral y profesional. Obedece también a un proceso interno, a un compromiso conjunto, a un querer personalizar la actividad educativa, a ser comprensivos y a incluir al estudiante en este proceso. Según Bisquerra (cfr.; Delgado, 2005: 17) la acción tutorial es un proceso sistemático y continuo de apoyo a los estudiantes en todos sus aspectos a fin de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida.

Por su parte, Rafael Sanz (2009: 50-52) propone una serie de consideraciones respecto al trabajo de la acción tutorial en universidades españolas y efectúa los siguientes planteamientos:

1. *Redefinir el modelo de universidad.* Éste tiene que ser un proceso mediante el cual la universidad tendrá que definir sus necesidades, y asegurar aspectos como brindar mayor atención a las necesidades de los estudiantes, su empleo al egreso de su licenciatura, su movilidad estudiantil, calidad e inclusión social, así como impulsar la docencia y la tutoría como parte del proceso enseñanza-aprendizaje. Como lo afirma Vieira (cfr.: Sanz, 2009: 50) “*si las universidades europeas pretenden ser atractivas para los estudiantes del resto del mundo, deben ofrecerles apoyo y ayuda en su vida académica y profesional, y en el resto de gestiones de índole asistencial que faciliten su vida en la universidad en su conjunto*”.

2. *Implantación de los créditos europeos.* Esta es una nueva organización de la labor docente porque incluye toda la actividad académica del alumno y se mide el volumen de trabajo del estudiante en cuanto a horas clase, trabajo en grupo dentro y fuera del aula, actividades académicas dirigidas, tiempo de estudio, tutorías, entre otras. Se trata de pasar de un modelo tradicional de enseñanza a uno que propicie el aprendizaje autónomo del alumno. Esto incluye un nuevo paradigma con cuatro efectos: una nueva forma de relacionarse con el alumno; demanda un mayor esfuerzo personal y de una posición más activa y entusiasta por parte del alumno; un mayor peso en la enseñanza práctica; el tipo de conocimiento que se transfiere debe ser más aplicable.

3. *Necesidad de adoptar un sistema de titulaciones comparables y compartibles en el marco de la Unión Europea.* Es necesario definir entonces los “*perfiles académicos y profesionales*” de cada licenciatura con el propósito de que puedan ser equiparables en diferentes países, para ello es importante introducir nuevos contenidos curriculares con herramientas adecuadas al contexto en que ejerzan su actividad profesional.

4. *Una mayor atención al estudiante.* Esto es, que se tiene que estar más en contacto con el estudiante en virtud de que se le tendrá que orientar sobre la elección de sus unidades de aprendizaje en un plan flexible. La idea es también ayudar a los estudiantes, especialmente a los más desfavorecidos, en aspectos económicos a través becas y se les ofrezcan servicios de

orientación en sus estudios. Con esto, es indispensable la formación de docentes universitarios y también de la participación activa y pensamiento crítico de los alumnos.

5. *Generar un entorno facilitador del aprendizaje.* Las universidades en este punto tendrá que ofrecer servicios de apoyo a los alumnos de alta calidad como es la orientación especializada a través de la acción tutorial.

6. *Empleabilidad.* En este rubro, las universidades a través de su bolsa de trabajo tendrán que impulsar a los empleadores a que contraten a egresados de las universidades para garantizarles un empleo al concluir su carrera universitaria.

7. *Aprendizaje a lo largo de la vida.* Es tratar de elaborar los programas más diversos para facilitar el desarrollo de sistemas que permitan el reconocimiento de aprendizajes laborales previos.

Es por ello, que la tutoría juega un papel muy importante, para Sanz (2009: 52) es decisivo en el proceso educativo de los universitarios sobre todo de calidad que comprende las esferas académicas, afectivas y personales de los estudiantes.

Por su parte, Michavila al hablar sobre los docentes universitarios establece la necesidad de que los profesores tienen que ser formadores de valores ciudadanos y orientados a la convivencia dejando a un lado la educación tradicional basada en la memorización, para dar paso a la formación de actitudes y aptitudes. *“La tutoría forma parte del proceso de aprendizaje de los alumnos y representa un valor añadido a este proceso por la rentabilidad que comporta a la institución, al profesorado, al alumno, y en última instancia, a la sociedad”* (cfr.: Sanz, 2009: 76) En este sentido, Ruiz-Tagle sostiene que *“la universidad tiene que garantizar un sistema educativo en el que los universitarios sean personas educadas en valores, formación profesional-intelectual y capacidad emprendedora, proporcionando una formación continua y una investigación básica y aplicada al ritmo de los cambios que se producen”* (Sanz, 2009).

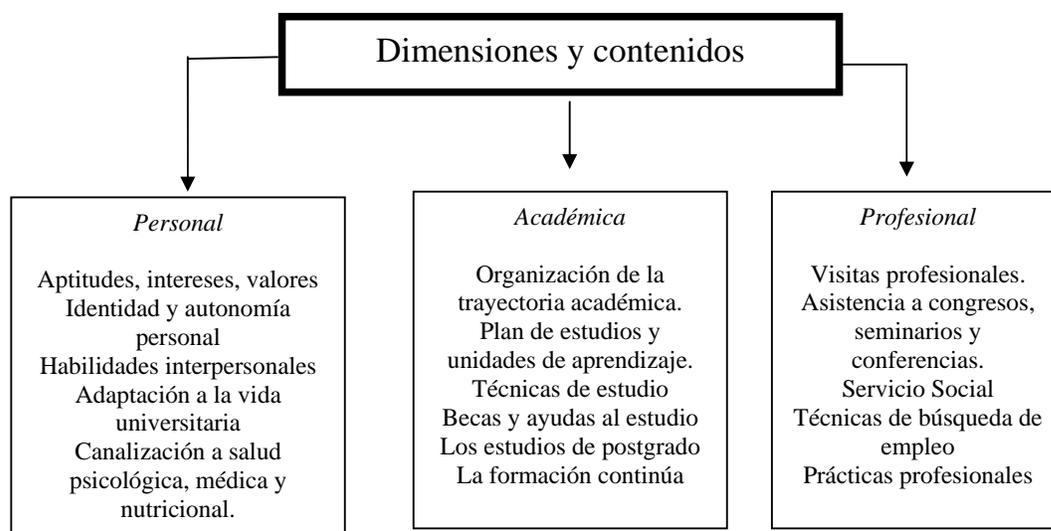
La acción tutorial, por supuesto, se refiere a aspectos de tipo cualitativo en cuanto a la atención del estudiante y a la relación entre tutor y tutorado evitando hacer solamente uso de indicadores de tipo cuantitativo que reflejen solamente números, estadísticas que no dicen nada. La idea es que durante el proceso educativo, el producto formativo es el propio proceso

y no únicamente el resultado. Es por ello que la tutoría no se debería medir en número de visitas recibidas, o la cantidad de tiempo destinado a realizar dicha actividad. Entonces, “*el peso específico de una acción tutorial es el propio establecimiento de comunicación entre docentes y estudiantes, sobre cuestiones referidas a la conformación del dominio científico y al establecimiento de actitudes favorables hacia la búsqueda y placer científico y técnico*” (cfr; Michavila, 2003: 122).

Con lo citado anteriormente, la acción tutorial cobra un significado importante y razón de ser porque tiene que atender al alumno a fin de conseguir una formación integral por un lado y contribuir a fortalecer el conocimiento, mejorar el clima de clase, favorecer la madurez vocacional, así como brindarles habilidades y estrategias de aprendizaje. Esto implica que la docencia tenga por objeto incidir en sus valores, normas y actitudes. Es por ello que Rafael Sanz (2009) enfatiza que el ejercicio de la docencia tiene que quedar integrado en la función docente. En este sentido, Nuria Rodríguez concibe a la acción tutorial como “*el conjunto de actividades que realizan los alumnos interactuando con el profesor, cuyo objetivo es propiciar un aprendizaje relevante y significativo, y orientar a los estudiantes en su formación académica, personal y profesional*” (Rodríguez, 2007: 28).

La Figura 5 muestra a continuación las dimensiones y contenidos de la acción tutorial:

**Figura 5: Dimensiones y contenidos de la Acción Tutorial:**



Fuente: Adaptado de (Sanz, 2009: 90).

Los aspectos básicos para el desarrollo personal, académico y profesional del estudiante son el desarrollo de la capacidad de síntesis, las competencias, el trabajo en equipo y la crítica. Desde esta perspectiva, el profesor adquiere el papel de acompañante, supervisor y guía del aprendizaje; esto sin olvidar su función de transmisor o facilitador del conocimiento, a realizar un papel próspero en la tutoría y de apoyo. Rafael Sanz sostiene que “*se debe eliminar la dicotomía existente entre la tarea del profesor y la del tutor. Ambas son tareas que están indisolublemente unidas*” (Sanz, 2009: 55).

Aquí el reto es dotar de contenido intencional a la tutoría ya que ahora demanda un nuevo paradigma de la universidad donde se trata de “*superar un modelo instructivo-profesionalizante basado en la mera transmisión de contenidos para instalarse en un modelo formativo-educativo basado en la comunicación bidireccional y en la interacción profesor-alumno*” (Sanz, 2009). La actividad del tutor entonces, sería el de facilitador del estudiante para ayudarlo a conseguir sus objetivos académicos, profesionales y personales a través de una relación dialógica utilizando la totalidad de recursos institucionales y comunitarios. Una característica de interés primordial en todo tutor es la paciencia para cumplir satisfactoriamente con su labor tutorial.

Los contenidos de la acción tutorial no tienen la característica de ser curriculares, es decir no cuentan con valor crediticio, pero tienen su relevancia en el carácter orientativo de los temas ya que los tres ámbitos están totalmente relacionados en cuanto a las capacidades o valores de los estudiantes, la elección de su trayectoria académica que beneficia su vida profesional y laboral.

Por su parte, José Antonio Delgado (cfr.: Sanz, 2009: 82) propone que para iniciar con la actividad tutorial exista una buena actitud principalmente, con una adecuada disposición para atender a los alumnos y demostrar que el profesor es una persona dispuesta a asumir el reto que impone ser tutor. Además, hay que demostrarles a los estudiantes que las actividades tutoriales responden a sus intereses, lo cual supone la existencia de una motivación añadida y ahorro de tiempo, recursos y esfuerzos. Delgado anota algunas de las necesidades de orientación y tutoría de los estudiantes de la Universidad de Granada que bien podrían adaptarse a las mismas de los alumnos de la Facultad y cita las siguientes:

- *Orientación personal.* Conocimiento de sí mismo, clarificar las metas de desarrollo personal, ubicarse social y emocionalmente a la vida universitaria, asesoramiento

sobre salud psicológica, documentarse sobre la problemática del alcohol, del tabaco o de las drogas, asesoramiento jurídico-legal.

- *Orientación Académica.* Seleccionar unidades de aprendizaje optativas dentro del plan de estudios, llevar a cabo tareas de gestión administrativa, elegir trayectoria académica, encontrar apoyo en un tutor de estudios, adaptarse a la metodología empleada por el profesor en sus diferentes unidades de aprendizaje, aprender hábitos y técnicas de estudio, para la realización de trabajos y para el proyecto de investigación, obtener información general sobre los servicios académicos que presta la Universidad, conocer los cauces de participación en los órganos de decisión sobre los asuntos académicos.

- *Orientación personal.* Transición al mundo laboral, adquisición de competencias profesionales, conocer las ofertas de posgrado, posibilidades de estudios en el extranjero, conocer los servicios de las agencias de colocación o bolsas de trabajo, conocer el mercado de trabajo y las posibilidades de empleo, conocer las salidas profesionales más acordes con los estudios realizados (cfr.: Sanz, 2009).

Una propuesta similar sustentan Moisés Coriat y Rafael Sanz (2005) al respecto, siendo ésta la que aparece en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2. Dimensiones de la acción tutorial**

Dimensión	Metas de ampliación del desarrollo del estudiante
<u>Académica</u>	1.- Conocer las exigencias de las diversas opciones académicas. 2.- Aprender habilidades de estudio eficaces. 3.- Fomentar habilidades de pensamiento crítico. 4.- Identificar los estilos de aprendizaje individuales. 5.- Promover habilidades de toma de decisiones.
<u>Personal</u>	1.- Fomentar el conocimiento y aceptación de sí mismo. 2.- Desarrollar el sentido de la responsabilidad personal. 3.- Promover habilidades interpersonales y de comunicación eficaces. 4.- Suscitar el trabajo en grupo, el reconocimiento de discrepancias. 5.- Fomentar la comprensión y el respeto hacia los demás.
<u>Profesional</u>	1.- Conocer las características, intereses, aptitudes y habilidades propias. 2.- Fomentar el conocimiento y el respeto por la diversidad del mundo del trabajo. 3.- Comprender la relación entre rendimiento escolar y elecciones del futuro. 4.- Desarrollar una actitud positiva hacia el trabajo. 5.- Examinar la influencia de los cambios en el mundo del trabajo.

Fuente: Coriat y Sanz (2005: 37)

Como se observa en la Figura 5 y en el Cuadro 2, las dimensiones y contenidos de la acción tutorial son muy similares, básicamente se enfocan en las mismas áreas, sin embargo, cada una de las propuestas contiene un matiz diferente que es importante analizar.

Resumiendo, para el desarrollo de una acción tutorial se requiere un buen conocimiento de sus alumnos: sus ideas previas, lo que pueden aprender, los niveles de motivación, hábitos, actitudes, valores frente al estudio. Requiere como condición el desarrollo de un proceso de empatía con el otro, ya que es simultáneamente puente y canal de transmisión de sugerencias, inquietudes y propuestas (Krichesky, 2006: 62). En estas relaciones sociales que se desarrollan con los diferentes actores también se ponen en juego procesos de negociación y mediación que constituyen instancias de cooperación en vista de la gestión, resolución y transformación de conflictos con el objetivo de ayudar a las partes en disputa a identificar sus intereses y resolver sus diferencias.

#### **4.3.2.- La diferencia entre tutoría, mentoría, *coaching*, orientación y asesoramiento**

Al hablar de la mentoría, García Jiménez (cfr.: Sanz, 2009: 97) la define como “*una modalidad de intervención educativa bien asentada y reconocida en la cultura y en las instituciones educativas anglosajonas pero todavía es poco conocida fuera de ellas*”. La mentoría se desarrolla generalmente bajo los criterios de un enfoque de intervención por programas para tratar de mejorar las habilidades o competencias académicas, personales y profesionales de estudiantes en riesgo en su primer año de ingreso a licenciatura, en transición cuando se incorporan a la vida laboral, en minorías sociales (económica, política y culturalmente) desfavorecidas o de exclusión social, entre otros. Añade que la mentoría “*es un proceso de construcción –del que se beneficia el propio mentor- que permite ayudar al desarrollo del estudiante*” (cfr.: Sanz, 2009: 98).

La noción de mentor afirma Robert Dilts se refiere a la persona que aconseja o asesora y que sirve como guía o maestro (Dilts, 2004: 137). El mentor presupone al maestro y al *coach* y ayuda a establecer, clarificar o reforzar los valores que generalmente los practica con el ejemplo. Añade Eduardo García que la mentoría “*sitúa su foco en el desarrollo personal,*

*social y profesional del estudiante, donde la comunicación y el intercambio empático en un contexto no necesariamente académico resultan claves” (cfr.: Sanz, 2009: 106).*

Al referirse a la mentoría, Gina Wisker afirma que puede realizarse desde dos contextos:

- 1.- *Mentoría*. Como una forma de desarrollo entre profesional o mentor académico y estudiantes.
- 2.- *Para consejero*. Cuando los mentores estudiantes tienen otro consejero (Wisker, 2008).

Entonces, la mentoría es una forma de desarrollo entre mentores profesionales académicos y estudiantes es frecuentemente usado en el desarrollo de habilidades relativas al trabajo, comportamiento profesional y una función integral. El oficio del mentor es que ambos aporten apoyos para un desarrollo profesional en el futuro trabajo del estudiante con dirección a un modelo que refleje y explique las formas en las cuales el papel del comportamiento profesional evidencie la mejor práctica. El mentor selecciona al estudiante con base en su experiencia en el trabajo tendiente a desarrollar sus habilidades y expanda sus experiencias y audacia.

La mentoría era utilizada antiguamente para enseñar a un discípulo los conocimientos que su maestro o mentor le transmitía a lo largo de muchos años de relación y bajo principios concretos, actualmente esta figura es poco utilizada en las Instituciones de Educación Superior.

El *coaching* es un proceso interactivo a través del cual un *coach* (entrenador) asiste al *coachee* (cliente que recibe el *coaching*) a obtener lo mejor de sí mismo. El *coach* ayuda a la persona a alcanzar ciertos objetivos fijados, empleando sus propios recursos y habilidades de la forma más eficaz (<http://definicion.de/coaching/> [Consulta: 16 de diciembre de 2009]). La idea del *coaching* es que el entrenador cuenta con la mayor y mejor información acerca de la persona a asesorar. Es por ello, que él no *enseña*, solamente ayuda a lograr un aprendizaje del alumno asesorado. Requiere de cinco pasos, a saber: *la observación, la toma de conciencia, la determinación de objetivos, la actuación y la medición.*

Algunas críticas que tiene este procedimiento es que no está basado metodológica ni académicamente en un plan científico y de investigación, es por eso que es considerado superficial e inútil a largo plazo. Su empleo se inició en los deportes y luego se extendió al mundo de los negocios hasta pasar por algunos sistemas educativos, principalmente desarrollados en los Estados Unidos.

Por su parte, Robert Dilts concibe al coaching como “*el proceso de ayudar a personas o equipos de personas a rendir al máximo sus capacidades. Ello comporta extraer fuerzas de esas personas, ayudarlas a trascender sus barreras y limitaciones personales para alcanzar lo mejor de sí mismas*” (Dilts; 2004: 19). Para Dilts el coaching está más orientado hacia los objetivos que a los problemas, entonces básicamente es cumplir con las metas planteadas dejando a un lado los conflictos y de lo que trata una parte de la tutoría es eso, de ayudar a la gestión, resolución y transformación de conflictos. Es por ello que este término queda limitado para aplicarse en la acción tutorial.

Robert Dilts (2004) establece la diferenciación entre escribirlo con mayúscula y con minúscula y afirma que el Coaching proporciona apoyo a una variedad de niveles, tales como: comportamiento, capacidades, creencias, valores e incluso identidad, mientras que al hablar de coaching se refiere al proceso de ayuda a otra persona a alcanzar o mejorar determinada actuación de comportamiento.

En cuanto a la orientación Rafael Sanz (2001: 26) señala que es una “*función propia de la tarea que se lleva a cabo en la clase*”. Jesse B. Davis (1871–1955) integra la actividad orientadora en el curriculum escolar, por lo que se le considera el padre de la orientación educativa. En 1914, Truman L. Kelly (cfr.: Sanz, 2001: 195) utiliza por primera vez el término *educational guidance* (orientación educativa) y considera la orientación como un proceso formativo de ayuda que ha de estar integrado en el curriculum para facilitar las elecciones en los estudios y la resolución de problemas personales.

A partir de la II Guerra Mundial se imponen dos modelos de intervención profesional, por un parte, el asesoramiento psicológico (*counseling*) que incorpora la ayuda individualizada para las personas que necesitan atención psicológica en lo personal o apoyo en la toma de decisiones vocacionales y donde el sujeto, tras evaluar sus posibilidades, deberá llegar a un adecuado autoconocimiento. A partir de la década de los cincuentas, la orientación

escolar aparece sesgada hacia la atención individualizada y hacia las problemáticas de aprendizaje. La orientación como proceso de enseñanza favorece los mecanismos de apropiación de los contenidos del aprendizaje tanto individual como grupal y comienza a ser una función propia del equipo docente y de los objetivos y estrategias pedagógicas en el aula y en la escuela (Krichesky, 2006: 50).

Rafael Sanz señala que un programa de orientación debe basarse en las características de la escuela y ver el contexto en el que se va a desarrollar. Este programa debe contener fines y objetivos que hayan sido planeados y que respondan a las necesidades de los estudiantes. *“Los programas de orientación educativa, cualesquiera que sean los servicios y funciones que desempeñen, son generalmente diseñados sobre la base de que los estudiantes y la sociedad obtendrán un beneficio de sus servicios”* (Sanz, 1998: 61). Para ello, propone las siguientes líneas básicas:

1. *Construirlo sobre los servicios o programas ya existentes.* La idea es tomar como base lo ya existente realizando modificaciones graduales para que los profesores que intervienen en el programa se adapten, transformen o mentalicen, logrando con ello una mejor organización.

2. *Basado en un enfoque de trabajo en equipo.* En la medida que los profesores se involucran en el programa, serán más participativos y responsables y las posibles modificaciones que existan serán mejor aceptadas.

3. *Identificar los resultados o logros estudiantiles deseados.* Esto por medio de entrevistas y ordenar el logro en una lista según el grado de importancia resultante.

4. *Planificar* aquellas actividades del programa que vayan directamente a la consecución de los logros o resultados deseados.

5. *Desarrollar un sistema de evaluación continua.* Esto permite demostrar la efectividad del programa, satisfacer las demandas externas de un balance costo-beneficio de la evaluación. Y mejorar la efectividad del programa realizando los ajustes pertinentes. (Sanz, 1998: 28)

Rafael Sanz afirma que existen dos objetivos generales de la orientación:

1º. Facilitar el desarrollo óptimo de los estudiantes ayudándoles a prevenir los problemas.

- 2°. Proporcionar ayuda de carácter remedial a los estudiantes que presentan problemas (Sanz, 2001: 35)

La idea de Sanz es que el orientador ayude a los estudiantes a adquirir habilidades interpersonales y cualidades personales que necesitan en el desarrollo de sus estudios. De acuerdo al Modelo de Programa Comprensivo de Orientación propuesto por Gysbers (cfr.: Sanz, 2001: 54) se ha concebido al orientador como el profesional que realiza actividades secundarias dentro del proceso educativo y que su función se encuentra exclusivamente a enfrentarse con estudiantes problema o a intervenir en procesos de crisis. Esto lleva a que los orientadores se limiten a brindar orientación vocacional, a la aplicación de pruebas psicológicas, al asesoramiento personal, social, académico y a realizar trámites burocráticos.

En cuanto al futuro de la orientación Sanz señala lo siguiente:

1. Mejores programas de formación donde se haga especial hincapié en una formación más comprensiva y unos niveles superiores de adquisición de destrezas.
2. Mayor y mejor investigación sobre los procesos y los resultados de la orientación.
3. Un mayor énfasis en los modos preventivos de las intervenciones en orientación.
4. Mayor participación e impacto de los orientadores en la mejora del sistema educativo.
5. Mayor participación del orientador en el movimiento de bienestar y salud mental.
6. Consolidación del rol del orientador en la elección y desarrollo de la carrera.
7. Implicarse en nuevas especialidades de formación.
8. Desarrollo y aplicación de modelos teóricos más comprensivos.
9. Utilización cada vez mayor de la tecnología en orientación (Sanz, 2001: 213-214).

En cuanto al asesoramiento, Murick, Snyder y Daly (cfr.:Sanz, 2001: 106) definen que existen ocho fases que caracterizan el asesoramiento, siendo éstos: comienzo y clarificación de valores; establecer la relación y el diagnóstico; explorar y descubrir alternativas; fijar metas; planificar y fijar un plan de acción; recoger datos; llevar el seguimiento y evaluación y finalizar el proceso. Entonces, la premisa fundamental del asesoramiento individual es que la conducta es reforzada o debilitada por sus consecuencias o resultados. *“El objetivo final de cualquier contrato de contingencia es ayudar a un estudiante que pueda aprender a gestionar su propia conducta a través de contratos fijados por él mismo”* (Sanz, 2001: 109).

En otras palabras es entablar con los tutorados acuerdos y compromisos durante el semestre en estudio, para que alcancen los objetivos y metas planteados en materia de calificaciones y el promedio planeado con sus tutores. Este compromiso es individual y ayuda a que el tutorado mantenga un cierto nivel de exigencia en el estudio de sus unidades de aprendizaje. Con esto, el asesoramiento individual es un verdadero lujo en las escuelas. Las posibilidades y limitaciones del asesoramiento individual son:

Posibilidades:

- Dispone de un cuerpo de conocimientos teóricos propio.
- La mayoría de programas de formación de orientadores lo contemplan entre sus prioridades y se sienten cómodos con él.
- Es más fácil asesorar a un estudiante individualmente que a pequeños grupos.
- Algunos estudiantes se sienten más cómodos a la hora de revelar sus problemas cuando se reúnen privadamente con un orientador.
- Algunos tópicos socialmente sensibles, sobre todo en intervenciones de crisis, se prestan mejor a una relación individual que en grupo.
- La confidencialidad es más fácil de salvaguardar.

Limitaciones:

- Los ratios orientador/estudiante son muy altas para poder permitir que los orientadores puedan utilizar esa técnica con todos los estudiantes.
- El uso del tiempo del orientador es menos eficiente que reuniéndose con estudiantes en grupo.
- La propia concepción de la orientación como actividad educativa dirigida a todos los estudiantes es una seria traba para la utilización de esta técnica de intervención.
- Es una técnica muy estresante para el orientador (Sanz, 2001: 110)

Mientras que, el asesoramiento grupal es interesante como procedimiento de intervención para satisfacer las necesidades de los estudiantes como usuarios principales de los orientadores. El asesoramiento en grupos reducidos constituye una experiencia educativa única en la que los estudiantes trabajan para explorar sus ideas, actitudes, sentimientos y conductas especialmente relacionadas con su desarrollo personal y su progreso académico (Sanz, 2001: 111).

La diferencia entre la tutoría, la mentoría, el *coaching*, la orientación o el asesoramiento como instrumentos de ayuda profesional y personal se observa en el modo de concepción que se establece entre ellos y el papel que desempeñan. Entonces, la tutoría se centra básicamente por ser guía y dar asesoramiento académico del estudiante, además profundiza en su formación científica y en los procesos de orientación del desarrollo profesional y personal. *“La tutoría es la acción nuclear de la función docente y está profesionalizada, la desarrolla un profesor o servicio universitario”* (cfr.: Sanz, 2009: 106).

En este sentido, Arnaiz e Isús (2008: 10) sostienen que *“la tutoría y la orientación formará parte de la función docente. Corresponde a los centros educativos la coordinación de estas actividades, cada grupo de alumnos tendrá un profesor-tutor”*. Si todos los profesores de las Instituciones de Educación Superior realizáramos esta actividad conjunta de ser profesor y tutor, quizá el grado de aprovechamiento sería mejor para el alumno y se vería reflejado también en el bajo índice de deserción escolar y mayor eficiencia terminal, la cual es el objetivo medular del ProInsTA.

Según Roger (cfr.: López, 1999: 156) las actitudes que todo tutor debe tener son:

- 1.- El profesor debe ser él mismo, es decir, ser real, auténtico, congruente y no engañar, mostrarse tal cual es, encarnar y difundir los valores positivos del mundo que lo rodea.
- 2.- El profesor confía en el alumno, lo respeta aceptando sus posibilidades y limitaciones, muestra aceptación a los estudiantes de carácter difícil, les infunde confianza para que desarrollen sus potencialidades intelectuales y personales.
- 3.- El profesor establece empatía con el alumno o grupo, les escucha y les atiende.
- 4.- El profesor está abierto a la experiencia, a las innovaciones y flexible ante las normas. Aprende de y entre los alumnos.
- 5.- Convencimiento de la importancia de la tutoría.
- 6.- Tener confianza en los individuos y en los grupos.
- 7.- Evitar las generalizaciones.

Para López Urquizar (1999: 161-162) algunas cualidades que debería tener el tutor son: alto índice de humanidad para establecer relaciones igualitarias con las personas de manera espontánea y actitud de entrega a los problemas; camaradería y amistad; ser

comprensivo y flexible; observador; firmeza; inspirador de confianza; amabilidad; habilidad; seguridad en sí mismo; autenticidad; alto nivel de exigencia consigo mismo; espíritu crítico; sentido de la justicia; humildad; espíritu deportivo y motivador. Además, ser sistemático, ordenado y coherente y contar con capacidad de coordinación y armonización.

Resumiendo, diversos autores definen a la tutoría académica y dentro de sus elementos tenemos que el profesor-tutor apoya a estudiantes o a un grupo pequeño de ellos para que tengan un mejor aprendizaje conduciendo el desarrollo de sus potencialidades, fomenta su capacidad crítica y creadora donde analiza escenarios y propone opciones, posibilidades de acción y deja en el alumno la responsabilidad de la toma de decisiones. Se dice también, que es una orientación para que el alumno supere en rendimiento académico, soluciones sus dificultades escolares, se le apoye en hábitos de trabajo y estudio, que se tienda hacia la reflexión. Es una estrategia de formación que apoya y orienta a los estudiantes de manera integral el desarrollo de habilidades, potencializar capacidades y fortalecer debilidades surgidas en los procesos de aprendizaje.

#### **4.4.- El Programa Institucional de Tutoría Académica**

La Universidad Autónoma del Estado de México a través del Programa Institucional de Tutoría Académica, asesora y orienta académicamente a sus estudiantes universitarios con el propósito de disminuir la deserción y apoyarlos a lo largo de su carrera profesional. Esto es, el acompañamiento durante el proceso educativo a través del asesoramiento académico y los programas para la mejora de la calidad en la educación universitaria.

Se plantea la necesidad de aplicar este Programa con mayor fuerza dentro de los estudiantes universitarios del Plan de Estudios Flexible a fin de que los resultados sean tangibles en ellos, es decir, contar con profesionistas activos, participativos, críticos, reflexivos pero sobre todo propositivos capaces de gestionar, resolver y transformar conflictos y construir una mejor sociedad.

En este sentido, el Programa Institucional de Tutoría Académica (ProInsTA) es el mecanismo previsto por la universidad y diseñado con la finalidad de que el alumno del nivel superior, cuente con un tutor que le sirva de acompañamiento académico durante el inicio de

su licenciatura hasta su conclusión. Ahora que ha iniciado el programa de flexibilización curricular, el tutor(a) ayuda a los estudiantes a través de asesorías y orientaciones académicas, sobre la selección de sus unidades de aprendizaje que tendrán que ir diseñando cada semestre durante su carrera universitaria.

La instrumentación del Programa Institucional de Tutoría Académica en la Universidad Autónoma del Estado de México se efectuó con base en la problemática que enfrenta el alumno en materia de reprobación, básicamente en el primer año de ingreso a la licenciatura, el rezago educativo y en la deserción en cualquiera de las Escuelas y Facultades de la Universidad. Este programa tiene como objetivo general *“el promover la formación académica del estudiante de la misma Universidad, brindándole apoyo a lo largo de su trayectoria escolar mediante la prestación de servicios en el área disciplinar, a fin de que cuente con mayores oportunidades para su éxito académico y profesional”* (Manual del tutor, 2001: 1).

De tal suerte, que el enfoque que se le da al Programa es el mejoramiento cualitativo del servicio académico que se le ofrece al alumno. La idea del ProInsTA es que el tutor proporcione orientación sobre la disciplina que domina al alumno a fin de que la universidad con el modelo de flexibilización curricular se encargue de ayudar en la toma de decisiones y selección de las unidades de aprendizaje al estudiante universitario para que integre su plan de estudios, así como para la elaboración de proyectos y trabajos de investigación durante su carrera.

Además, se pretende que el alumno sea el actor central del proceso formativo, en cuanto a que el tutor contribuya al desarrollo de hábitos de aprendizaje a lo largo de toda la vida, el autoaprendizaje y la integración de conocimientos y habilidades básicas. En el aspecto docente, la función del tutor es asesorar al alumno desde el inicio hasta el final de sus estudios, asimismo apoyarlo en la selección y realización de trabajos de investigación, compartiendo con el estudiante métodos, técnicas y experiencias, así como elaborando conjuntamente el programa de actividades a desarrollar durante cada semestre.

La tutoría es vista como un proceso de acompañamiento durante la formación de estudiantes, brindándoles atención personalizada o grupal con la intención de que se apoyen conceptualmente en las teorías de aprendizaje más que en las de enseñanza. Así, de esta

manera, la tutoría pretende orientar y dar seguimiento al desarrollo de los alumnos, fomentar su capacidad crítica y creadora, así como su rendimiento académico y perfeccionar su desarrollo social y personal. Asimismo, la tutoría tiene efectos visibles en el logro institucional de elevar la calidad y eficiencia de los estudiantes universitarios.

Para desarrollar estas importantes actividades, funciones y objetivos del ProInsTA, es necesario el apoyo de otras áreas académicas y administrativas, como son los profesores de grupo, las academias disciplinares, las unidades de atención médica y psicológica, programas de educación continua y extensión universitaria, instancias de orientación vocacional y programas de apoyo económico a los estudiantes. Los actores e instancias mencionadas tienen bajo su responsabilidad la práctica docente, y un conjunto de actividades distintas a la tutoría, que contribuyen a complementarse recíprocamente.

Las acciones tutoriales deben ofrecerse dentro de los diferentes contextos universitarios, atendiendo a las características particulares de cada alumno, en términos de estricta confidencialidad y respeto. Por esta razón, el tutor debe tener un conocimiento básico sobre la disciplina o área de conocimiento en la que está inmerso el estudiante; de la organización y normas de la institución, del plan de estudios de la carrera, de las dificultades académicas más comunes de la comunidad estudiantil, así como de las actividades y recursos disponibles en la Facultad para apoyar la regularización académica de los alumnos y favorecer su desempeño escolar. El tutor tiene que ser capaz de reconocer o identificar el momento en el que se requiere la intervención de otros profesionales para que los alumnos reciban la orientación y el consejo especializado que necesitan para que según la problemática detectada sea canalizado al lugar indicado.<sup>2</sup>

Las funciones que el tutor desarrolla son muy variadas, pero básicamente orienta a los alumnos a que descubran sus intereses, identifiquen sus dificultades, asuman las consecuencias de sus actos, definan su plan de vida, fortalezcan su autoestima, desarrollen habilidades para relacionarse con otros, entre otras actividades. El tutor *“contará con habilidades y actitudes, que conservará durante el proceso tutorial, como la de ser creativo para aumentar el interés del tutorado, crítico, observador y conciliador”* (ANUIES, 2002:

---

<sup>2</sup> Esta información está basada en los contenidos del *Manual del tutor de la U.A.E.M.*

98) para el desarrollo de esta investigación en lugar de hablar de conciliador, será manejado preferentemente como *mediador de conflictos*.

En ocasiones se requiere la reunión grupal de tipo académica para la cual el tutor junto con sus tutorados se reúne para detectar y dar solución a las necesidades que surjan en el grupo o por una parte del mismo. La asesoría académica juega un papel insustituible puesto que para el cumplimiento de los objetivos académicos de la institución, ésta es una de las principales herramientas de la actividad tutorial.

Existen diferentes tipos de apoyos académicos los cuales se desarrollan mediante asesorías disciplinarias que se ponen en práctica cuando el alumno presenta deficiencias en algunos temas de las materias que cursa y que se canaliza con un profesor que domine la materia para que despeje sus dudas y lo auxilie en su proceso de aprendizaje. También puede realizar cursos remediales disciplinarios en los que se refuerzan temas cuando el alumno presenta problemas en alguna materia de una o varias disciplinas. Existen los talleres de desarrollo de habilidades y en caso necesario, la canalización a las instancias pertinentes para su atención a estos problemas.

Tanto las universidades nacionales como extranjeras coinciden en la necesidad de modificar el paradigma educativo actual, por aquel en el que la formación de los estudiantes sea integral, es decir, desarrolle valores, actitudes, habilidades, destrezas y aprendizaje significativo. Para lograr esto, es necesario que el papel que desempeña el profesor de educación superior universitaria se transforme de simple transmisor del conocimiento en facilitador, orientador, tutor o asesor del alumno, a fin de que alcance una formación que le prepare para un desenvolvimiento de acuerdo con su proyecto de vida.<sup>3</sup>

El Programa Institucional de Tutoría Académica como instrumento diseñado para dar apoyo académico a los universitarios tiene que probar su eficacia en la medida en que funcione por medio del asesoramiento y orientación académica en la elección de las unidades de aprendizaje que mejor convengan al tutorado. Una sugerencia encontrada en los Programas Institucionales de Tutoría (ANUIES, 2002: 120) comprende la evaluación de las actividades de tutoría a través de encuestas a los alumnos que se benefician de la misma o mediante

---

<sup>3</sup> La idea de que el profesor de Educación Superior Universitaria sea el transmisor del conocimiento y el facilitador del aprendizaje se maneja tanto en ANUIES, como en el personal docente de la Maestría en Estudios para la Paz y el Desarrollo que se imparte en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la U.A.E.M.

mecanismos de seguimiento de la trayectoria escolar de los estudiantes que participan en el programa.

#### **4.5.- Antecedentes y Evolución del Programa en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de 2001 a 2010**

En sus inicios el Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales fue elaborado en el año 2001 cuando nace como un proyecto institucional que se estableció en todas las Escuelas y Facultades de la Universidad Autónoma del Estado de México. Este programa tenía como característica inicial el ser de carácter voluntario y se llevó a cabo de esta manera hasta el año de 2004. Bajo esta característica, el ProInsTA operó bajo la modalidad de un programa voluntario para la generación 2001–2006 que contaba con 12 tutores que eran profesores de tiempo completo, a quienes se les asignó un promedio de 15 alumnos pertenecientes a las tres licenciaturas (Ciencias Políticas y Administración Pública, Comunicación y Sociología) y que atenderían a los alumnos que así lo solicitaran. Asimismo, se llevaba el seguimiento académico de los tutorados asignados.

Para la generación 2002-2007 se contaba con ocho tutores de tiempo completo que atendían en promedio a 20 alumnos bajo el mismo esquema voluntario. En la generación 2003–2008 se tenían a 12 tutores para atender un aproximado de 15 tutorados. Todos estos tutores tenían que capacitarse para poder fungir como tutores y hasta este momento el plan de estudios que cursaban los estudiantes era el rígido.

Después de esta primera experiencia, con la instrumentación del plan de estudios flexible en 2004, surge la necesidad de elaborar un programa más completo en el que se incluyeron cuatro dimensiones básicas para la atención integral del estudiante, es decir, *“la dimensión informativa en torno al modelo curricular; la disciplinaria, la ética y la afectiva”* (Programa, 2008: 3).

Esto con la finalidad de dar respuesta a las necesidades de los estudiantes que ingresaron en septiembre de 2004 y que dentro de las características del nuevo programa tutorial es de carácter obligatorio, pero es hasta abril de 2005 cuando los H.H. Consejos Académico y de Gobierno de la Facultad (máximos órganos de autoridad) aprueban unánimemente que se aplique dicho Programa. Al iniciar 2004, los planes de estudios se

cambiaron al sistema flexible, incorporando un grupo de 20 tutores de tiempo completo para atender a 170 estudiantes de las tres licenciaturas. El esquema de operación cambio porque ahora los tutores tenían que conocer el plan de estudios flexible de la licenciatura a la que asesoraban y la asignación se limitó a grupos reducidos de alumnos con la misión de asesorarlos y orientarlos en la selección de las unidades de aprendizaje para que llevaran de la mejor manera su plan de estudios flexible según la licenciatura que estaban cursando.

Para el 2005, se contemplaron a 17 tutores que en su mayoría son de tiempo completo y se recurre a 5 tutores de asignatura para cubrir el ingreso de 170 alumnos. En 2006, se contó con 16 tutores de tiempo y asignatura para una demanda de 167 estudiantes. Al iniciar 2007, se tenían a 17 tutores tanto de tiempo completo como de asignatura para satisfacer las necesidades de una matrícula de 172 estudiantes. Para el 2008, se contaba con 14 tutores en su mayoría de tiempo completo y dos tutoras de asignatura para atender a un ingreso de 170 alumnos de las tres licenciaturas que oferta la facultad. Mientras que para el año de 2009, se tenía un total de 60 tutores de las tres carreras (de los cuales 48 son de tiempo completo, 2 medio tiempo, 2 técnicos académicos y 8 de asignatura) para atender una demanda de 210 alumnos matriculados. Finalmente, en 2010, se cuenta con 66 tutores para atender una demanda de 210 estudiantes más de las tres licenciaturas. El incremento en la matrícula se debe a que en la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública se amplió la oferta a 110 estudiantes puesto que en años anteriores solamente se aceptaban 70 alumnos.

La tutoría es vista como un auxiliar en los hábitos de estudio y disciplina en el trabajo, ya que la práctica universitaria tiende a dar gran libertad a los estudiantes dentro de planes de estudio flexibles y con una mínima seriación entre cursos.

Es así como la función principal del tutor es el ser reflexivo para propiciar en el alumno la mejor toma de decisiones y en su acción respecto de su formación profesional y personal. La tutoría académica se convierte en parte fundamental del modelo educativo, esto favorece el logro de los objetivos académicos y contribuye a la adaptación del alumno al ambiente universitario, al fortalecimiento de sus habilidades de estudio y de trabajo, así como a desarrollar los aspectos afectivo, de confianza y de identidad de los estudiantes en relación al medio ambiente que los rodea, además de apoyar su formación de valores profesionales y personales.

El respaldo que tienen los tutores para desempeñar su función se encuentra principalmente en las áreas académicas y administrativas de la Facultad, así como en diversas instancias universitarias como son: El Centro Juvenil Universitario, el Centro de Investigación en Ciencias Médicas (incluye nutrición), el Centro de Investigación y Servicios en Psicología, entre otros. Estos apoyos se proyectarán en los resultados al abatir los índices de reprobación y rezago escolar, así como en la disminución del abandono de sus estudios en el primer año de ingreso y elevar la eficiencia terminal.

*- Aspecto Normativo:*

El Programa de Tutoría Académica de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (Programa, 2008: 4) al igual que sus planes de estudio, se enmarca en un conjunto de normas que abarcan los ámbitos nacional y estatal. En el primero destacan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 3º y la Ley General de Educación. En el ámbito estatal, el Código Administrativo del Estado de México, la Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México y el Reglamento de Facultades y Escuelas Profesionales de la UAEM. Además, el funcionamiento del Programa se sustenta en reglas que establece la Facultad a través de sus Cuerpos Colegiados, los H.H. Consejos Académico y de Gobierno.

*- Los objetivos del Programa:*

El diseño del Programa de Tutoría Académica incluye objetivos muy claros los cuales pretenden consolidar una oferta educativa de calidad encaminados a mejorar cualitativamente el servicio que se brinda a los estudiantes. Este es un asunto complejo en el que influyen múltiples aspectos de la organización universitaria en su conjunto, tales como el nivel de formación y profesionalización de los docentes, la manera en que se organiza el trabajo académico, la pertinencia y la actualización del currículo, los recursos materiales y administrativos, además de las características propias de los estudiantes.

En este marco, el Programa de Tutoría Académica pretende tener un efecto positivo en la resolución de los aspectos antes indicados, pero, sobretodo, en la formación integral de los estudiantes, porque además de orientarse al desarrollo de la esfera disciplinaria, se tenderá siempre a la formación con carácter integral que contempla el impulso y promoción de las esferas informativa, afectiva, ética y disciplinaria.

- *Objetivo General:*

*“El programa es un instrumento orientado a la construcción de la acción tutorial en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, que consiste en promover en los estudiantes una formación integral en las disciplinas de las ciencias sociales; esto es, en los aspectos informativo, disciplinario, ético y afectivo para un mejor desarrollo de sus estudios de licenciatura, mediante una relación dialógica permanente” (Programa, 2008:10).*

- *Los Objetivos específicos son:*

1. *“Impulsar al alumno tutorado para lograr una formación integral en sus estudios de licenciatura, con el fin de que pueda egresar con calidad académica, y sea profesional y emprendedor en el marco de sistemas de formación avanzada, continua, abierta, y crítica, que le posibiliten ser protagonista de su propio aprendizaje.*

2. *Informar y asesorar al estudiante acerca de las normas y reglamentos generales vigentes en la Facultad, que regulan las relaciones entre los integrantes de la comunidad universitaria, de su funcionamiento y cumplimiento.*

3. *Orientar al alumno tutorado sobre las características del plan flexible de la licenciatura que curse, para que tome decisiones asertivas en relación con el recorrido óptimo de su perfil profesional.*

4. *Favorecer en los estudiantes tutorados una formación disciplinaria que les permita egresar con calidad académica y nivel profesional de excelencia, en el marco de sistemas de formación avanzada, continua, abierta, crítica centrada en el alumno, que le posibilite la adaptación y movilidad en el campo de trabajo.*

5. *Promover la integración del alumno con la comunidad universitaria, generando relaciones de confianza y de respeto frente a sí mismo, con el personal académico, administrativo en el contexto en el que se desarrolla.*

6. *Propiciar en los alumnos tutorados un ambiente de confianza que los ayude a resolver sus conflictos escolares y personales, a través de actitudes de libertad y respeto fundamentadas en el marco normativo de la Universidad y de la Facultad*". (Programa, 2008: 10-11).

La instrumentación de estos objetivos se basa en que los tutorados requieren la asesoría y orientación permanente desde que inician su licenciatura hasta su conclusión. Para dar cumplimiento a estos objetivos es necesario mantener permanentemente actualizados a los tutores con la finalidad de que les brinden información actualizada y logren mayores beneficios de su plan de estudios flexible.

La educación universitaria actualmente ha evolucionado de tal manera que se desarrolla en contextos globales y sujetos a cambios constantes en los cuales las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) juegan un papel muy importante ya que resultan ser una herramienta indispensable en el proceso enseñanza–aprendizaje, y en la Universidad Autónoma del Estado de México se ha incorporado al Programa Institucional de Tutoría Académica un sistema automatizado que utiliza Tecnologías de la Información y la Comunicación como una herramienta para fortalecer los procesos de tutoría. La incorporación de las TIC's a la tutoría permite afrontar los retos por venir en la educación superior.

Este programa fue diseñado por la Secretaría de Docencia de la universidad en el año de 2005 con la intención de agilizar el registro de la realización de tutorías grupales e individuales a través de un instrumento basado en las nuevas tecnologías en informática para que garanticen contar con información básica necesaria de los tutorados y también de los tutores por cada una de las diferentes licenciaturas de los Organismos Académicos y Centros Universitarios que conforman la institución.

El aporte de las TIC's en la tutoría académica es el romper con los obstáculos de espacio, tiempo y la forma en la que se presenta el intercambio de información (puede ser formal e informal); así como la disminución de las etiquetas sociales. Sin embargo, el reto de las TIC's en la tutoría es generar un ambiente de confianza en la relación tutorial, ello se logrará en la medida en la que sea frecuente la comunicación entre tutores y tutorados, a la luz en la que asuma ese espacio de comunicación con responsabilidad. El sistema pretende apoyar la atención oportuna, orientación y asesoría académica de los tutorados ya que el propio sistema cuenta con una base de datos respecto al examen de selección de su licenciatura, así

como con gráficas que determinan el nivel en el que se encuentra el tutorado respecto del promedio más alto de cada materia evaluada.

Asimismo, registra las reuniones de tutoría realizada ya sean de tipo grupal o individual, se establecen compromisos tanto de tutores como de tutorados a fin de reforzar la atención del alumno y garantizar el rescate académico incrementando su aprovechamiento, abatir la reprobación, el rezago escolar y estimular la conclusión de sus estudios hasta la titulación del tutorado.

Para lograr esto, se requiere empezar a trabajar desde los cuerpos académicos, las academias, los talleres de investigación, seminarios de titulación, así como efectuar la canalización de tutorados a las áreas médicas, de nutrición, psicológicas que se consideren pertinentes a los casos requeridos.

Las acciones tutoriales deben ofrecerse dentro de los diferentes contextos universitarios, atendiendo a las características particulares de cada alumno, en términos de estricta confidencialidad y respeto. Por esta razón, el tutor debe tener un conocimiento básico sobre la disciplina o área de conocimiento en la que está inmerso el estudiante; de la organización y normas de la institución, del plan de estudios de la carrera, de las dificultades académicas más comunes de la comunidad estudiantil, así como de las actividades y recursos disponibles en la Facultad para apoyar la regularización académica de los alumnos y favorecer su desempeño escolar.

En este marco, el Programa de Tutoría Académica pretendió tener un efecto positivo en la resolución de los aspectos antes indicados, pero, sobre todo, en la formación integral de los estudiantes, porque además de orientarse al desarrollo de la esfera disciplinaria, se pretende la formación con carácter integral del alumno que contempla el impulso y promoción de las esferas informativa, afectiva, ética y disciplinaria.

Para el caso del SITAUAEMEX, en la primera fase del programa se ha capacitado a los tutores a través de cursos (básico, intermedio y avanzado), así como en seminarios, talleres y diplomados. Se han organizado expedientes de los tutorados en archivos ex-profeso, se dispone de una sala para tutores en la facultad en la que se encuentran la información resguardada en archiveros. Con la aplicación del SITAUAEMEX se pretende en un segundo

momento, atender el rendimiento académico de cada tutorado a través del seguimiento de las unidades de aprendizaje que lleven en cada periodo desde el inicio de su licenciatura hasta la conclusión de la misma, fortalecer la relación docente–tutor, es decir, orientar y asesorar en la trayectoria académica del tutorado a fin de disminuir los índices de rezago estudiantil analizando caso por caso, así como la situación que se presente por deserción de sus estudios para ofrecerle alternativas de solución, con esto se pretende lograr la eficiencia terminal.

En la tercera etapa, el objetivo es llegar a realizar trabajo colegiado por medio de academias, cuerpos académicos, líneas de generación y aplicación del conocimiento. Es necesaria la revisión y organización de contenidos de las unidades de aprendizaje para que estén acordes a los objetivos de las diferentes licenciaturas. Se trata de generar alternativas tendientes a desarrollar en el estudiante el aprendizaje autónomo seleccionando material de lectura apropiado, textos específicos, antologías, material didáctico, ejercicios, entre otros. Con lo anterior, se estará en posibilidad de impulsar el trabajo estudiantil fortaleciendo su direccionamiento, seguimiento y la interacción tutor–tutorado a través de reuniones grupales, individuales basadas en el empleo del SITUAEMEX.

En la práctica estudiantil, el impulsar el aprendizaje autónomo tendrá que incidir en intereses, actitudes y aptitudes de los estudiantes para fomentar y fortalecer hábitos de lectura, uso de métodos y técnicas de estudio. En la práctica docente es necesario impulsar la formación académica (disciplinaria y pedagógica) de los docentes y tutores para reactivar su interés y actitud hacia la enseñanza y formación basada en métodos y técnicas. Todo esto con el propósito de lograr un trabajo colegiado que permee en la educación superior universitaria para que el esfuerzo y la dedicación den frutos positivos en la universidad.

Con base en la información anterior, se consultó en mayo de 2008 a 12 tutores de la Facultad, cuestionándoles sobre las ventajas que representa la utilización del SITUAEMEX y nos comentaron lo siguiente: que el sistema permite contactar de manera personalizada y rápida al tutorado, que hay acceso a la información de cada uno de los tutorados, así como su registro, que existe comunicación simultánea con estudiantes y profesores, que permite llevar el seguimiento continuo del alumno, que genera evidencia de la actividad tutorial, que se obtiene respuesta inmediata de los responsables del programa por problemática presentada, que se puede acceder fácilmente desde el cubículo y que la administración electrónica de reporte, plan de trabajo y sesiones de tutoría individual y grupal en general, es buena.

A la pregunta sobre las desventajas que presenta el SITAUAEMEX, los tutores aseveraron lo siguiente: que el sistema no funciona fuera de la universidad (actualmente si funciona), que muchas veces no se puede acceder al sistema, falta mayor eficiencia, que el alumno no se identifica con el sistema y en consecuencia no lo consulta y tampoco registra sus unidades de aprendizaje por periodo en el sistema, que existen fallas técnicas, que no se cuenta con suficiente equipo de cómputo para que el alumno lo utilice, que es algo burocrático, que no hay tiempo para trabajar con el sistema, que no está claro el objetivo: ¿atender al alumno o al sistema?, que se tiene que andar buscando al tutorado para que firmen electrónicamente las reuniones individuales y grupales de tutoría, que el sistema no ofrece las trayectoria académica actualizada, solamente hasta el periodo anterior cursado por el tutorado, existe deficiencia en el manejo del SITAUAEMEX y consultas de datos, no hay interés por parte de los tutorados para subir las materias que cursan en el semestre, falta de empleo del sistema en cuanto al módulo de correspondencia ya que prefieren los tutorados el correo comercial.

Con respecto a la pregunta sobre si existen cambios del ProInsTA y el uso del SITAUAEMEX los tutores comentaron que ahora se dinamiza y organiza mejor la actividad tutorial, que se evidencia que la responsabilidad no es solamente del tutor sino también del tutorado, que existe incorporación de la tecnología informática al programa y algún tutor considera que se llevaba mejor el seguimiento de tutorados a través del carnet, es decir, de forma manual.

Finalmente, se preguntó a los tutores sobre propuestas para fortalecer el sistema a lo que respondieron: que mejore el funcionamiento del sistema con prontitud, que sea manejado a través de la Internet, no hacerlo un sistema burocrático, facilitar el acceso al sistema, que el registro de tutores y tutorados se haga más sencillo, actualizar el contenido de los planes de estudio englobando unidades de aprendizaje, falta incluir la unidad de aprendizaje de computación, contar con un calendario y hacer un *link* de notas, evitar sea un sistema de control y vigilancia para profesores. Que se constituya en un sistema de apoyo académico para no darle un enfoque rígido, disminuir trámites para el cumplimiento de la actividad tutorial, que no sea obligatorio y buscar mayor eficiencia en el sistema, incrementar difusión a los tutorados, que se pueda visualizar el mapa curricular del tutorado para conocer su recorrido, incluir en el menú no sólo el manual del usuario sino los antecedentes, objetivos y

fundamentos del SITAUAEEMEX. Que exista en la página del tutor y tutorado un aviso sobre el estado del buzón de correo (si cuenta con un correo nuevo), también un tablón de avisos generales, colocar en la página del tutor y tutorado un aviso o calendario para el cierre del sistema de las diferentes actividades: plan de trabajo, reportes, unidades de aprendizaje, calificaciones, entre otros (actualmente ya opera en el sistema).

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación a las actividades de tutoría permite la posibilidad de intercambio de información y flexibilización de tiempos y horarios, pues la “*conciencia en el espacio y tiempo de tutor y tutorado*” se modificará cuando se haya generalizado el uso del SITAUAEEMEX.

Sin embargo, la incorporación del sistema automatizado no tiene como meta “*desaparecer*” por completo la relación cara a cara entre tutorados y tutores, sólo es un medio que le permite a los tutores recopilar información para tomar decisiones, elaborar un plan de trabajo o generar informes de manera sencilla y para los tutorados se garantiza un espacio en el que puedan dialogar con su tutor; a través del correo electrónico interno en el que el tutorado pueda concertar alguna cita con su tutor o bien para preguntarle sobre algún tópico en particular.

En el caso del SITAUAEEMEX, la introducción de las TIC’s como una herramienta de gestión permite a los tutorados participar de las tareas de tutoría pues desde la página del tutorado suben al sistema las unidades de aprendizaje que cursa en cada periodo y al tutor le permite dar un mayor seguimiento del desempeño del tutorado durante el semestre.

Sin embargo, como todo nuevo proyecto no está exento de ir incorporando mejoras al sistema; esto se logrará con el uso continuo del mismo, así como de las aportaciones de quienes son sus usuarios (tutores y tutorados).

#### **4.6.- Algunas conclusiones**

1. La educación superior universitaria al incorporar a su labor académica los programas tutoriales es con el interés de elevar la calidad de la enseñanza, esto se desarrolla en universidades tanto nacionales como internacionales y de carácter público o privado. Con

estos programas de tutoría académica se pretende disminuir la deserción escolar y elevar la eficiencia terminal brindando a los estudiantes atención ya sea personalizada o en pequeños grupos.

2. El Plan Rector de Desarrollo Institucional 2009–2013 plantea dentro de sus principales objetivos el proporcionar una educación en valores y responsabilidad social que contempla dentro de sus planteamientos el ser más humanístico en la forma de vivir y actuar y basarse en la construcción de una Cultura de paz. En el Plan se considera al estudiante como la razón de ser y la materia prima esencial en la vida universitaria. Es por ello, que la tutoría representa el eslabón entre la institución y el alumno procurando su asesoría y orientación desde antes de ingresar, en el ingreso, en el desarrollo de su licenciatura hasta el egreso de la facultad y en algunos casos hasta la incorporación al mercado de trabajo del egresado.

3. La tendencia de la universidad es visualizar a la docencia universitaria como herramienta para formar crítica y reflexivamente a los estudiantes con sentido humano, formar integralmente las capacidades y destrezas para que los alumnos gestionen, resuelvan y transformen problemas o conflictos prioritarios para la sociedad, basados en los principios universitarios. En este sentido, se tiene que considerar a la tutoría como una competencia transversal que actúe permanentemente desde el ingreso a la licenciatura hasta el egreso de los estudiantes.

4. Los profesores universitarios tenemos que cumplir básicamente con dos funciones: *la docencia y la investigación*. En cuanto a la docencia es promover exposiciones frente a grupo, impartición de clases y la tutoría académica a los alumnos. Estas actividades son complementarias y no se contraponen. Es necesario capacitar a los tutores para desempeñar su función, así como reconocer que si el tutor no está integrado al claustro académico por su actitud positiva, compromiso, buena voluntad y ganas de hacer las cosas, entonces no ofrecerá la tutoría de calidad que requieren los tutorados y sería mejor que fueran honestos y no pertenecieran al claustro académico de tutores de la facultad.

5. Se debe fomentar en los tutorados la responsabilidad y la autonomía para que tomen sus propias decisiones y puntualizar sus valores éticos y morales a fin de que sean creativos, críticos, reflexivos y propositivos en su ámbito profesional.

# **BLOQUE III: Resultados de la Investigación**

## **Capítulo V**

### **LA PERCEPCIÓN DE LOS TUTORES Y TUTORADOS SOBRE EL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

## **Capítulo V.**

# **LA PERCEPCIÓN DE LOS TUTORES Y TUTORADOS SOBRE EL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES.**

Para los pacifistas el tema sobre educación se debe a la construcción de un proceso enseñanza – aprendizaje desde la crítica. Educar no es tan sólo impartir clases, es buscar contribuir a la transformación del ser humano, en un sentido amplio, mediante la propia clase, la investigación social y el trabajo en equipo. Todo ello sin olvidar el sentido común. Esto es, aprender a pensar críticamente con reflexión, siendo capaces de crear cosas nuevas para el futuro y proponer cambios orientados a satisfacer necesidades básicas.

Hay que centrar la educación en la enseñanza de actitudes positivas, del intercambio cultural a favor de la no discriminación hacia otras culturas, es decir, valorar la riqueza de otras culturas para aprender lo diferente y reconocer que ninguna cultura es superior a otra porque cada una tiene usos, costumbres y tradiciones distintas tanto positivas como negativas.

Para conocer los resultados que se obtuvieron a través de la aplicación de las diferentes técnicas de investigación, se mostrarán entrevistas semiestructuradas con tutores y finalmente la aplicación de tres cuestionarios en tres momentos diferentes, el primero en junio de 2005, el segundo en noviembre de 2006 y el tercero en mayo de 2009 en donde observaremos diferencias comparativas como consecuencia de estas mediciones.

## 5.1. Los tutores frente a la realidad del Programa de Tutoría

Con la intención de analizar las entrevistas semiestructuradas que realicé a 17 de los 66 tutores(as) que actualmente tiene la Facultad acerca del funcionamiento del Programa de Tutoría Académica, esto es el 16.5% del total de los tutores(as), se presenta a continuación, a manera de introducción, un cuadro que resume los datos generales de los tutores(as) para conocer su imagen como tales en la Facultad. La estructura del análisis se llevó a efecto agrupando el tópico número dos de todos los tutores(as) sobre el aspecto de conflictos; después se agrupó el tercer tópico sobre los aspectos de la actividad tutorial y el SITA y por último se reunieron los comentarios de todos los tutores(as) a cerca del tópico sobre propuestas de mejoramiento al Programa de Tutoría Académica.

**Cuadro No. 3: Datos generales de los tutores(as) de la Facultad:**

No. de Tutor (a)	Sexo	Edad del Tutor (a)	Tiempo de ser tutor en Facultad	Máximo grado de estudios	Licenciatura a la que pertenecen sus tutorados	Realiza actividades de Docencia en:	Realiza actividades de Investigación	Realiza actividades de Extensión	Realiza actividades de Difusión	Imagen como tutor/ tutora
1	F	44	7 años	Doctorado	Sociología	Licenciatura y Maestría	1 proyecto al 50%	2 Congresos Internacionales y 1 Nacional	1 Artículo	Muy Buena
2	F	39	5 años	Doctorado	Sociología	Licenciatura y Cursos de Actualización Docente	1 proyecto al 50% y otro al 20%	1 Congreso Internacional, 2 Nacionales y 2 cursos de actualización	1 Artículo	Buena
3	F	51	9 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura	1 proyecto al 80%	2 Congresos Internacionales, 1 Nacional y 3 conferencias	1 Artículo y 4 materiales didácticos	Muy Buena
4	F	42	6 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura	1 proyecto concluido y 1 en revisión	2 Congresos Internacionales, 2 Nacionales, 3 conferencias y 4 presentaciones de libros	3 Artículos y 2 materiales didácticos	Muy Buena
5	M	47	9 años	Maestría	Ciencias Políticas	Licenciatura y Maestría	1 Proyecto al 80%	1 Congreso Internacional, 2 Nacionales y 3 conferencias	3 Artículos y 1 material didáctico	Muy Buena
6	M	49	7 años	Maestría	Ciencias Políticas	Licenciatura y Maestría	No investiga	No participa	3 materiales didácticos	Buena
7	F	57	9 años	Licenciatura	Ciencias Políticas	Licenciatura	No investiga	No participa	No elabora	Buena
8	M	37	5 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura	1 Proyecto al 15%	1 Congreso Internacional, 2 Nacionales, 3 conferencias y 2 eventos	1 Artículo y 3 materiales didácticos	Muy Buena
9	M	63	7 años	Maestría	Ciencias Políticas	Licenciatura y Maestría	1 Proyecto al 90%	2 Congresos Internacionales y 3 conferencias	1 Artículo y 1 capítulo de libro	Muy Buena
10	M	53	6 años	Doctorado	Comunicación	Licenciatura, Maestría y Doctorado	1 Proyecto al 90% y otro al 30%	2 Congresos Internacionales y 1 Nacional	1 Artículo, entrevistas en radio, periódico y televisión	Muy Buena
11	F	32	7 años	Licenciatura	Ciencias Políticas	Licenciatura	No investiga	1 Congreso Nacional	Juez en oratoria y ensayo	Muy Buena

No. de Tutor (a)	Sexo	Edad del Tutor (a)	Tiempo de ser tutor en Facultad	Máximo grado de estudios	Licenciatura a la que pertenecen sus tutorados	Realiza actividades de Docencia en:	Realiza actividades de Investigación	Realiza actividades de Extensión	Realiza actividades de Difusión	Imagen como tutor/tutora
12	F	43	7 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura y Maestría	1 proyecto concluido y 1 en revisión	1 Congreso Internacional, 2 Nacionales, 2 conferencias y 2 eventos	2 Artículos y 2 materiales didácticos	Excelente
13	F	44	5 años	Doctorado	Sociología	Licenciatura y Doctorado	1 proyecto concluido y 1 en revisión	1 Congreso Internacional, 1 Nacional y 1 conferencia	2 Artículos y 1 libro	Excelente
14	F	46	9 años	Maestría	Ciencias Políticas	Licenciatura y Maestría	No Investiga	1 Congreso Nacional y 2 Conferencias	2 Artículos	Buena
15	F	39	6 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura, Especialidad, Diplomado y Maestría	2 proyectos concluidos y otro al 50%	1 Congreso Internacional, 3 Nacionales, 3 Conferencias y 4 eventos	3 Artículos	Muy buena
16	M	39	5 años	Maestría	Comunicación	Licenciatura, Maestría y Cursos de Actualización Docente	1 Proyecto concluido y otro al 90%	4 Congresos Internacionales y 8 Nacionales	3 Artículos, 1 libro, Programa de radio y revista quincenal	Excelente
17	M	61	7 años	Doctorado	Ciencias Políticas	Licenciatura, Maestría y Doctorado	1 Proyecto concluido y otro al 80%	2 Congresos Internacionales, 2 conferencias, 2 presentaciones de Revista	3 capítulos de libro y 3 Artículos	Muy buena

Fuente: Elaboración propia basada en entrevistas con los tutores(as).

Del cuadro anterior se observa que fueron entrevistados 17 tutores(as) de los cuales diez son mujeres y siete pertenecen al género masculino. La edad promedio de los tutores corresponde a 44 años. El tiempo de ser tutor(a) corresponde en promedio a siete años, esto quiere decir que de los entrevistados la mayoría tiene experiencia en la tutoría tanto en el plan rígido como en el flexible. El máximo grado de estudios que tienen los tutores(as) entrevistados corresponde a dos con licenciatura que a pesar de tener estudios concluidos de maestría aún no obtienen el grado, diez tienen maestría de los cuales cuatro cuentan con estudios de doctorado y finalmente 5 tutores(as) con el grado de doctorado.

La licenciatura a las que pertenecen sus tutorados corresponde siete al área de comunicación, siete a la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública y tres a la carrera de Sociología. Lo anterior en virtud del número de alumnos de cada una de las tres licenciaturas en la Facultad. En cuanto a la realización de actividades de docencia, el 29% de los tutores(as) entrevistados imparten clases en nivel licenciatura, el 53% imparte clases en licenciatura, especialización, diplomado, cursos de actualización docente y maestría; y finalmente el 18% restante imparte clases en los diferentes niveles académicos, esto es, en licenciatura, maestría y doctorado.

En el aspecto de investigación, el 77% de los tutores entrevistados elabora proyectos de investigación actualmente, mientras que el 23% de ellos no lleva a cabo

ninguna investigación en el presente año. En el rubro de actividades sobre extensión, los tutores entrevistados informan que el promedio de asistencia a congresos internacionales es de veintitrés anuales, de veintisiete congresos nacionales, dictan anualmente veinticinco conferencias, presentan un promedio de seis libros al año y efectúan diez diferentes tipos de eventos académicos, que esto fortalece a la actividad de extensión. Finalmente, en las áreas correspondientes a la difusión de la cultura, en general, los tutores (as) entrevistadas publican treinta artículos en revistas indizadas y de prestigio internacional y nacional, publican anualmente cuatro capítulos de libro y dos libros en promedio. Elaboran quince materiales didácticos para diferentes unidades de aprendizaje y realizan quincenalmente programas de radio y televisión, así como entrevistas publicadas en periódicos y demás medios de comunicación estatal.

Para resumir, la imagen de los tutores(as) de la Facultad es considerada como muy buena en virtud del trabajo y la calidad de las actividades que desarrollan en cuanto a la docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura y de esta manera da cumplimiento a todas las actividades sustanciales que realizan los profesores de tiempo completo de la universidad. Tres de los tutores(as) entrevistados efectúan básicamente actividades de carácter administrativo, sin embargo, esto no representa ningún obstáculo para que sean muy buenos desempeñando la acción tutorial. En algunos tutores(as) se observa un gran entusiasmo por participar en la tutoría porque consideran que la actividad tutorial debe basarse en una relación dialógica entre el tutor y el tutorado y son muy bien aceptados por los tutorados a su cargo.

Con respecto al tópico número dos sobre los conflictos, se agruparon todas las respuestas al cuestionamiento relacionados con la detección de conflictos académicos y afectivos de los tutorados que les impidan un buen desarrollo como estudiantes en la licenciatura y los tutores(as) comentaron lo siguiente:

- La tutora refiere que sus tutorados en general no están convencidos de estudiar sociología porque tuvieron la oportunidad de tener la inscripción a la universidad pero no la vocación de ser sociólogos. Otro conflicto es la situación socioeconómica, ya que pierden su lugar porque no logran cubrir sus reinscripciones semestrales. Además, no tienen los textos especializados en la materia y no saben leer apropiadamente. Los conflictos afectivos son de tipo familiar ya que varios de sus tutorados tiene que ayudar a cuidar a sus hermanitos, a sobrinitos, etc. lo que les resta tiempo para dedicarse al estudio y más aún a asistir a clases. Canaliza la tutora a los tutorados que lo requieran al

área correspondiente y muchos no aceptan las terapias porque quieren que la misma tutora les resuelva sus problemas.

- Los conflictos académicos en los tutorados son el desconocimiento de la trayectoria académica de la licenciatura, la administración de sus faltas, de las bajas. Los profesores no definen reglas de evaluación y al final resulta que pasan “*lista de memoria*”, es decir, que los profesores no recuerdan a los alumnos en virtud de que nunca participaron o llevaron a cabo algún trabajo que los identifique con el profesor, entonces los profesores argumentan que no estuvieron en su clase. Además, se les complica la administración de las unidades de aprendizaje en función del contenido y estrategias de enseñanza-aprendizaje. Cuando los alumnos exponen clase, los profesores no abordan ese tema dejando lagunas en ellos. Cuando realizan trabajo en equipo, éste no es equitativo y no existe comunicación entre profesores. En las prácticas de campo, no se dice con claridad el objetivo que hay que cumplir dado que no hay reportes de trabajo ni regulación de ningún aspecto y lo peor es que no se refleja en la calificación del estudiante. Esto ocasiona temor y desinterés en el curso.
- En cuanto a recursos económicos se refiere, los tutorados tienen conflictos porque ya trabajan y estudian para pagar sus cursos, esto hace que descuiden sus estudios y algunos decidan darse de baja. Considera la tutora que les faltan hábitos de estudio y lectura porque observa que no les gusta leer pues no cumplen con sus tareas y son desorganizados con su tiempo.
- Por cuestiones económicas han dejado la licenciatura y también adolecen de falta de vocación o gusto por la carrera.
- Tampoco confían en la tutoría, consideran los tutorados que hay unidades de aprendizaje que no aportan nada en el núcleo básico de su licenciatura y después reconocen que sí era importante haberla cursado. Tienen falsa imagen de los profesores por referencias negativas de sus compañeros y cuando tratan al profesor se dan cuenta que realmente no son así las cosas.
- El tutor considera que carecen de interés por la disciplina académica, no profundizan en los temas sustanciales de la licenciatura, no se comprometen con nada ni con la tutoría, sus hábitos de estudio son escasos o nulos, no hay responsabilidad, no les gusta leer y se minimiza la acción tutorial. En aspectos afectivos, el tutor tiene un caso donde la tutorada perdió en un accidente a sus

padres ocasionándole desestabilidad emocional, la canalizó y ahora ella está respondiendo mejor académicamente, superando ese tránsito afectivo tanto en lo personal como en lo estudiantil.

- Existe el acoso de profesores hacia los alumnos, falta de comunicación, falta de estrategias de enseñanza-aprendizaje.
- Existe intolerancia de algunos profesores con los alumnos en aspectos académicos porque no les permiten llegar un minuto tarde a su clase, ni entregar trabajos a destiempo, porque no escuchan si tuvieron algún problema que les impidiera cumplir con ello. En cuestiones afectivas, la tutora señala que los estudiantes sienten lejano al profesor porque no se interesa por sus problemas.
- En el sentido de que los profesores han discutido por la manera de llevarse, las formas de respuesta y con profesores que no permiten dialogar y son autoritarios. Algunos tutorados no aguantan la presión y no les importa arriesgarse a acumular asignaturas reprobadas y reciclar la unidad de aprendizaje. En cuestiones afectivas, la tutora ha detectado que sus tutorados tiene conflictos cuando tienen hijos y afectan su desarrollo académico porque tienen que rediseñar su horario de acuerdo a que su pareja pueda cuidar a los hijos en los horarios que ellos toman clases, entonces organizan su Plan de Estudios conforme al ajuste de sus horarios disponibles. Ha tenido tutorados en procesos de divorcio en donde se ha visto afectado su estado de ánimo y sus ámbitos emocionales. También ha tenido tutorados en donde sus padres no les prestan atención y menos cuidado alguno, no llevan su seguimiento escolar y por tanto son alumnos en situación de riesgo.
- Los conflictos son la identificación con la licenciatura elegida porque no les termina de quedar clara la naturaleza y el origen que implica la licenciatura. El tutor trata de ajustarse a la personalidad del sujeto frente a las exigencias de los estudios universitarios. Definición de su personalidad frente a los profesores. Existen tutorados de tendencias muy diferentes, entre ellas su orientación sexual por lo que el tutor los respeta y trata de hacerlos reflexionar sobre su vida; en consecuencia el tutor no se limita a la asesoría y orientación académica, sino tiene apertura para escucharlos en temas personales.
- Por cuestiones de inestabilidad académica y administrativa debido a problemas familiares, los tutorados se apegan poco a los estudios dada su irresponsabilidad

y falta de compromiso. Algunos tienen problemas existenciales y de apoyo afectivo. Con el desarrollo del Plan de Estudios, los tutorados que se inscriben al final ocasionan conflictos porque se reinscriben a las unidades de aprendizaje que restan y no a las que tendrían que cursar. Existen rezagos en su formación académica porque no tienen las bases suficientes

- Los tutorados tienen diversos problemas y no se acercan porque no tienen confianza ni la información precisa, entonces esto les afecta académicamente. Si se deciden es muy fácil apoyarlos y se les escucha y respalda para resolver sus conflictos y canalizarlos al área correspondiente.
- Carecen de conocimientos previos para cursar la licenciatura, no son consistentes en sus hábitos de estudio. No muestran vocación por los estudios, solamente se dejan llevar por la inercia.
- El tutorado busca al tutor para que le auxilie en la oferta de las unidades de aprendizaje cuando éstas no se abren o se saturan y por lo tanto no se pueden reinscribir, entonces el tutorado se queja de que el tutor no lo atiende y nunca está. A los tutorados no les agrada la tutoría y no es fácil colocar la cultura del acompañamiento académico, solo buscan al tutor para ajustar su carga horaria, darse de baja en una unidad de aprendizaje o para que le ayude a resolver problemas de otra índole.

El tutor requiere la tutoría por cuestión económica y no por convicción. Cuando el tutorado cursa una unidad de aprendizaje que no cumple con sus expectativas, se quiere dar de baja y el tutor no cuenta con elementos de juicio para dar su aprobación y firmar dicha baja. Cuando el alumno recicla una unidad de aprendizaje y el tutor no le da seguimiento, hace una reflexión para que el tutorado continúe con sus estudios.

Si el director de la Facultad no opera el programa, es poco probable que funcione la tutoría ya que existen espacios político-académicos que debe respaldar la autoridad, entonces esto hace que surja la necesidad de apoyarse en los cuerpos colegiados.

- En aspectos del inglés existen conflictos por dejadez o rechazo, les aburre a los tutorados, en algunos casos no hay agrado por la licenciatura. En aspectos afectivos, surgió un caso de que un profesor “trauma” psicológicamente a una

jovencita al grado de que ella no quiso continuar con la licenciatura y se dio de baja a pesar de que la tutora le recomendó no hacerlo.

- Los alumnos no administran adecuadamente su tiempo, evaden hablar del tema, entonces inician las dificultades. En cuanto a los problemas afectivos, la tutora comenta que ha detectado que los tutorados se ven seriamente afectados por enfermedades padecidas por sus familiares y en otros casos problemas de divorcio, lo cual impide su óptimo rendimiento universitario.
- Los profesores califican arbitrariamente y esto impacta en el alumno. La tutora dialoga para conocer el problema y orienta sobre el seguimiento que debe haber para gestionar, resolver y transformar el conflicto. En aspectos afectivos, la tutora ha detectado cuestiones económicas y familiares provocándoles la incertidumbre de terminar o no el semestre.

En resumen, los conflictos más representativos que expresan los tutores(as) son la falta de orientación vocacional que tienen los estudiantes, esto lo dijo el 59% de los tutores(as) y que al momento de estudiar la licenciatura, observan que realmente eso no querían estudiar, por lo tanto no tienen los conocimientos previos de su carrera ni cuentan con las bases fundamentales para desarrollar bien sus estudios. Otro conflicto mencionado por el 29% de los tutores(as) es referente a la falta de recursos económicos que muchas veces llega a ser determinante para que continúen con sus estudios universitarios. Un problema recurrente es que a los estudiantes no les gusta leer y desconocen como hacerlo apropiadamente. Les preocupa mucho la situación de su trayectoria académica. No cuentan con hábitos de estudio ni de lectura, lo que impide que cumplan con trabajos y tareas regularmente. No saben administrar su tiempo, no son comprometidos ni responsables con el contenido de sus estudios. Finalmente, no les gusta la tutoría ni tampoco les gusta acudir a reuniones cuando son convocados.

El siguiente cuestionamiento es si el tutor(a) se considera mediador(a) de conflictos y los tutores(as) respondieron esto: el 71% de los tutores(as) se considera ser mediador(a) de conflictos porque contrasta la información, media el asunto y trata de lograr la conciliación de ambas partes; porque existe un esquema de intervención para la gestión, resolución y transformación de conflictos; porque dialoga siempre basado en el respeto de ambas partes; también apoya a los tutorados en asuntos académicos, administrativos y afectivos; porque escucha al tutorado y lleva a cabo un ejercicio de reflexión con él para proponer alternativas de solución y sus implicaciones. Además, se involucra, habla y trata de suavizar conflictos, les brinda importancia a sus estudios

escuchándolos y reflexiona con ellos sobre su vida futura. También se menciona que no se efectúa un trabajo preventivo, entonces esto ocasiona problemas que hay que ayudar a resolver en la medida en que beneficie al tutorado. A diferencia del 29% de los tutores entrevistados que no se consideran mediadores(as) de conflictos.

Respecto al planteamiento de alternativas de solución a los conflictos presentados, los tutores(as) respondieron lo siguiente:

- La tutora plantea alternativas de solución por medio de la negociación, el diálogo y la canalización.
- La tutora los realiza con base en la legislación, haciendo uso de su derecho de revisión. Estimula a los estudiantes a que se titulen por tesis para llevar a la práctica su ejercicio profesional de enfrentarse a un sínodo y responder a las interrogantes que le planteen.
- Solamente realiza canalizaciones al área adecuada.
- Sobre temas académicos en aspectos como los horarios, sugiere y propone la asignación de horarios diferentes. Les orienta en la ejecución de trámites en tiempo y forma para los casos de cambios de licenciatura.
- Solamente canaliza a las áreas adecuadas, proporciona material que le es solicitado, orienta para la gestión, resolución y transformación de conflictos y dialoga.
- Para saber cómo se encuentran y si es necesario, canalizarlo al área conducente. Realiza además estos planteamientos de alternativas de solución para conocer la relación con sus profesores y en tutoría grupal buscar que se interrelacionen los tutorados.
- Existen esquemas académicos como el control riguroso de la carga de unidades de aprendizaje, es decir a mejor promedio mayor será el número de unidades de aprendizaje que curse el estudiante y viceversa.
- Cuando solicita al profesor que siga el programa al pie de la letra basado en el reglamento para evitarse dificultades y que lleve un orden cronológico en el desarrollo del mismo.
- Para el tutor son considerados como un trabajo muy fuerte en la orientación vocacional. Le gusta orientar a sus tutorados y encuentra muchos momentos de satisfacción y meritorios al realizar la acción tutorial basado en la toma de decisiones y en la reflexión.

- Sitúa al tutorado con la importancia que el ámbito requiere, no receta, solamente canaliza al área correspondiente.
- Realiza premisas fundamentales en cuanto a la solución, propone una mejor formación académica que incluya un esfuerzo y una dedicación para ser más comprometido y no afectar a otros. Pasa por la espera, llega a soluciones en cierto momento parciales y lleva a cabo una revisión retrospectiva para darle la dimensión de haber incluido todo.
- Las alternativas son en cuanto a bajas y selección de unidades de aprendizaje que no tomaron en su momento.
- Averigua sobre sus dificultades ofreciéndoles vías de solución a los mismos. Reflexiona con ellos sobre la actividad laboral de la licenciatura y les indica caminos alternativos para continuar con ella.
- Plantea alternativas de solución con casos prácticos para que visualicen los tutorados que ellos pueden recuperar tiempos para que los distribuyan mejor.
- Alternativas de solución en aspectos académicos en sentido de que el tutorado vea su propio escenario para resolver sus cosas con la asesoría de la tutora y si su historial académico dice que es buen alumno procura ayudarlo, en caso contrario no cuenta con los elementos para apoyarlo. Trata de mediar y canalizar a sus tutorados.

Podría resumir los planteamientos de alternativas de solución que presentan los tutorados en aspectos académicos y afectivos como la canalización a las áreas correspondientes para la gestión, resolución y transformación de conflictos en donde el 41% de tutores entrevistados así lo afirma. Mientras que el 18% de los tutores(as) manifiesta que plantea soluciones en aspectos de horarios, unidades de aprendizaje que dan de baja y seguimiento de las mismas. El 12% de los tutores(as) refieren que se basan en la legislación universitaria para orientar y asesorar a sus tutorados en la gestión, resolución y transformación de sus conflictos. El 12% de los entrevistados realiza el planteamiento de soluciones a través del diálogo y la negociación. El mismo porcentaje de tutores(as) no efectúa ningún tipo de planteamientos de solución a sus tutorados.

Con respecto a la pregunta sobre si el tutor(a) lleva el seguimiento a las alternativas de solución recomendadas a sus tutorados, las respuestas fueron las siguientes:

- Lleva el seguimiento de los tutorados a través del expediente, realiza anotaciones y dialoga sobre el asunto.
- A través del SITA. Le gustaría contar con información estratégica para poder orientar mejor a sus tutorados y darles la atención y asesoría adecuadas.
- Da seguimiento de las alternativas de solución recomendadas a petición de sus tutorados.
- Lo hace cuando los tutorados le informan del curso que lleva o la resolución del caso.
- No lleva el seguimiento porque sus tutorados la mantienen informada de esos casos.
- Este tutor no lo tiene sistematizado y lo que quiere saber es cómo están, cómo se sienten y qué pueden hacer.
- Por medio de la toma de decisiones de los tutorados, brindándoles su confianza y apoyo.
- A través de los reportes y en las tutorías individuales se percata de ello.
- Estas las realiza a través del SITA.
- Porque los tutorados le informan.

La conclusión de este cuestionamiento es que el 24% de los tutores(as) le informan directamente a sus tutorados sobre la gestión, resolución y transformación de sus conflictos. El 12 % de los entrevistados lleva el seguimiento de los planteamientos de solución a los conflictos de los tutorados a través del Sistema Inteligente para la Tutoría Académica (SITA) y algunos lo consiguen por medio de reportes, en sus reuniones individuales, dialogando, redactando anotaciones en sus expedientes y a solicitud de los tutorados mismos.

La conclusión general del tópico dos sobre la detección de conflictos y alternativas de solución a los tutorados se da básicamente por la comunicación y contacto que realizan los tutorados con su tutor(a). Se han manifestado diversos conflictos importantes de señalar y que tendrían que ser atendidos tanto por la subdirección académica como por la coordinación del Programa y de las coordinaciones de las tres licenciaturas y por supuesto, con la ayuda decidida de la dirección de la facultad. Es importante señalar que el escuchar, el dialogar con los tutorados y las reflexiones que emanen de ambos aumentará la posibilidad de gestionar, resolver y transformar los conflictos para lograr un mejor desarrollo como estudiantes en la

facultad, porque muchos de los tutorados se acercan solamente a los tutores(as) cuando existen conflictos que no pueden resolver. Los planteamientos de solución que se otorguen a estos conflictos serán fundamentales para que los tutorados observen los beneficios de acudir a las reuniones de tutoría académica. En la actividad tutorial es satisfactorio ver cristalizada la intervención de los tutores(as) en la toma de decisiones tanto académicas, como personales que tiene el tutorado al brindarle su confianza, llevando a cabo el planeamiento de alternativas de solución, así como llevando el seguimiento de los mismos hasta dónde el tutorado lo permita ya que ante todo existe el respeto. Asimismo, los tutores(as) canalizan a los estudiantes que lo requieran al área especializada, llevando así, el seguimiento de estos casos.

Con respecto al tópico número tres sobre la actividad tutorial y el SITA, se interrogó a los tutores(as) acerca de las modalidades de impartición de tutoría, comentando lo siguiente:

- Son individual, grupal, asesorías y canalización.
- Son grupal e individual.
- Son individual y grupal.
- Son individuales, grupal y canalizaciones.
- Son grupales, que en pocas ocasiones las logra y las individuales que son las que más utiliza.
- Son generalmente reuniones individuales ya que las grupales no le funcionan.
- Son grupales que las realiza una vez por semestre para que se conozcan todos los tutorados y se ayuden durante el semestre y cuando tienen un comentario negativo de algún profesor trata de revertirlo y verlo de manera positiva y las individuales que son cuando las requiere el tutorado, que generalmente son de dos a tres veces por semestre.
- Son la individual, la grupal y la canalización. La grupal le funciona poco porque no asisten todos. La individual es clara, precisa y genera mayor responsabilidad.
- Son individual, grupal y canalización.
- Son individual y grupal.
- Son individuales y grupales, entrega a todos sus tutorados al iniciar cada semestre un calendario con las reuniones programadas durante todo el semestre, si el alumno no puede asistir a cualquiera de ellas y es avisada la tutora con anticipación, programa otra fecha de realización de la tutoría.

- Individual y grupal.
- Son las individuales y las grupales los convoca pero acuden los tutorados solamente cuando enfrentan algún conflicto y buscan solucionarlo.
- Son individual y grupal.
- Son individuales y pocas son grupales.
- Son básicamente de tipo individual, al inicio es de carácter grupal y después es de tipo individual ya que las diversidades curriculares así lo indican.
- El tutor aplica las dos, sin embargo, identifica que la modalidad más requerida es la individual.

Los resultados arrojaron que el 82% de los tutores(as) efectúan sus reuniones de tutorial de manera grupal e individual, tal como lo marca el Programa Institucional de Tutoría Académica y el propio SITA, mientras que el resto de los tutores además de realizar reuniones individuales y grupales, canalizan a sus tutorados hacia las áreas correspondientes y les asesoran. Solamente una tutora elabora calendarios semestrales de reuniones tanto individuales como grupales y les convoca a ellas desde el inicio del semestre.

En cuanto a los temas tratados en las reuniones de tutoría, los tutores(as) comentaron lo siguiente:

- Los temas tratados en tutoría son relativas al avance en sus unidades de aprendizaje, cómo se sienten, cómo van, proporciona información de becas, servicio social, prácticas profesionales y canalización, áreas de acentuación, asesorías sobre el contenido de los talleres de investigación y los apoya en la toma de decisiones para que sean los tutorados quienes decidan sobre su futuro escolar.
- Se ciñen en cargas horarias y abren otros temas para impulsar la lectura, historia, matemáticas y se abren temas sobre lo que se debería estar haciendo. Revisa el tablero de alerta temprana.
- En general son sobre métodos de estudio, les da generalmente folletos de cómo estudiar, los invita a conferencias pero los tutorados no asisten.
- Generalmente aparecen problemas en términos académicos y los apoya con bibliografía, eventos académicos y recomendarles que tienen que estar leyendo continuamente.

- Versan sobre trayectorias académicas y sobre aspectos de tipo personal, los aborda en reuniones individuales.
- Los temas son organización del trabajo, técnicas y hábitos de estudio, su plan de estudios, trayectorias académicas, servicio social, prácticas profesionales, modalidades de titulación, entre los más destacados.
- Son sobre las unidades de aprendizaje, de como van en sus evaluaciones, información sobre becas, acerca del trato con sus profesores y sobre todo asesora y orienta en relación al material bibliográfico de temas específicos.
- Son el seguimiento de las unidades de aprendizaje, gustos por las áreas que van a desarrollar, dialoga sobre las actividades del servicio social, actividades extracurriculares, sugiere realizar actividades extraescolares.
- La tutora dialoga con sus tutorados para conocer su situación académica, seguimiento académico, detección de problemáticas y revisar su número de créditos.
- Son relacionados con las trayectorias académicas.
- Son que a sus tutorados les insiste en el uso del SITA para contar con información oportuna en virtud de que la administración central del SITA no nutre de información la página del sistema y desconoce el panorama general del grupo.
- Son el desarrollo de las unidades de aprendizaje tomadas, rendimiento escolar y dificultades en el aprendizaje, pone metas, propone soluciones, habla del servicio social y prácticas profesionales. Permanentemente les motiva para que hagan ejercicio, coman y duerman bien, así como para que realicen alguna actividad artística. Trata el perfil del alumno para conocer si el tutorado escribe bien, cómo exponen sus clases o realiza algún evento donde canalice sus energías y lo contacta con otras personas que tengan ese mismo perfil.
- Son avances sobre trabajos académicos, calificaciones, como progresan en sus cursos.
- Son en relación a la toma de decisiones en trayectoria académica, problemas personales con los profesores. Asesoría en su proyecto de investigación, prácticas profesionales, servicio social y el abordaje de la vida personal.
- Son conocer al inicio del semestre la reinscripción y horarios de sus unidades de aprendizaje ya que los espacios sin clases les afectan mucho porque algunos no

se quieren esperar o les da pereza tener dos horas libres y les trata de ayudar para que tengan continuidad o actividades que realizar. A mediados de semestre, conocer calificaciones de exámenes parciales para empezar a medir riesgos y evitar malos resultados. Al final del semestre indaga como vislumbran su semestre, da sugerencias de mejora, asesora y recomienda bibliografía. En las reuniones individuales lleva las bajas de unidades de aprendizaje, intercambios académicos, movilidad estudiantil para armar expedientes y redactar oficios y a través del correo comercial mantiene comunicación con ellos para acompañarlos en su aprendizaje y les informa de la documentación requerida para su regreso a la Facultad. En cuestiones personales, escucha a los tutorados para ofrecerles algunas sugerencias.

- Los temas están relacionados a dar indicaciones generales de tipo académico, avance del programa, cómo van en las unidades de aprendizaje, mientras que en la tutoría individual contempla problemas específicos para valorar su canalización y entrar en aspectos personales para conocer los motivos por lo que no han sido buenos estudiantes, si existen problemas sentimentales; la tutora fija límites y trata de canalizar a las áreas adecuadas para el apoyo correspondiente.
- Son respecto a su avance académico; la responsabilidad tutor- alumno, y proyecto de vida (hace una programación a futuro).

El 70% de los tutores(as) entrevistados trata en sus reuniones de tutoría ya sean de manera grupal o individual, el avance y seguimiento de las unidades de aprendizaje abordadas durante el semestre, sus horarios así como el seguimiento de sus trayectorias académicas de manera personalizada. El 29% de los tutores hace hincapié en la realización de su servicio social y sus prácticas profesionales una vez que el tutorado tiene cubiertos más de 200 créditos. El 18% de los tutores(as) explica las distintas modalidades de titulación y lleva un seguimiento sobre los que están cursando su taller de investigación. Mientras que el 12% de los entrevistados afirma informar a sus tutorados en torno a las diferentes becas que ofrece la universidad, recomiendan bibliografía especializada según la licenciatura que cursen, informan sobre la movilidad estudiantil, áreas de acentuación, lectura, hábitos y técnicas de estudio, actividades extracurriculares, uso del SITA, entre otros. Así como, cuando es necesario canaliza a los tutorados a las áreas especializadas para su oportuna atención.

Al cuestionar a los tutores(as) sobre la manera en la que mantienen comunicación con sus tutorados, las respuestas fueron las siguientes:

- La comunicación con sus tutorados es a través del correo comercial y en el SITA para convocarlos a reuniones.
- La comunicación con sus tutorados es buena en general y la realiza por medio del chat, correo comercial, envío de mensajes por telefonía móvil y ocasionalmente por el SITA. Mantiene una política de puertas abiertas para atender a sus tutorados.
- La comunicación con sus tutorados es a través de la telefonía móvil, correo comercial y alternativamente SITA o bien por mensajes telefónicos.
- El tutor considera fundamental la comunicación con sus tutorados y la efectúa por medio del correo comercial y del SITA, así como mensajes de telefonía móvil.
- La comunicación con sus tutorados la realiza a través del correo comercial y el SITA
- La comunicación con sus tutorados es mediante el SITA porque están obligados a hacerlo, también es verbal y de manera directa. Utiliza el correo comercial solamente cuando existe poca respuesta a reuniones y cuando hay problemas.
- La comunicación que el tutor mantiene con sus tutorados es abierta, franca, directa. Busca a sus tutorados personalmente y a través del correo comercial y no del SITA.
- La comunicación con sus tutorados es por medio del SITA y presencial.
- La comunicación con sus tutorados se hace mediante el correo comercial y la telefonía móvil, el SITA es alternativo.
- La comunicación con sus tutorados es a través del SITA y del correo comercial, para reforzar elabora calendarios semestrales de reuniones grupales e individuales, se los entrega y le firman de enterados.
- La comunicación con sus tutorados es de manera oral, a través del SITA y presencial.
- La comunicación con sus tutorados es en forma directa, personal a través del SITA y correo comercial. Existe diálogo y lleva un proyecto solidario sobre salud de los tutorados.

- La comunicación con sus tutorados es a través del SITA, correo comercial y de manera directa.
- La comunicación con sus tutorados se efectúa a través del SITA, correo comercial, Messenger, telefonía móvil y personal.
- La comunicación con sus tutorados se hace por medio del correo comercial y el SITA
- La comunicación con sus tutorados es a través de correo comercial y del SITA como una alternativa y ocasionalmente realiza llamadas con telefonía móvil. También elabora volantes para convocarlos a reunión y utiliza el método “*de boca en boca...*” y de “*pasa la voz...*”
- La comunicación con sus tutorados es a través del correo comercial para convocarlos a reunión.

El 76% de los tutores(as) mantiene comunicación con sus tutorados a través del correo comercial (tales como Yahoo, Hotmail, gmail, etc.) y el SITA, y el 35% de ellos además utiliza la telefonía móvil para contactarse. El 35% de los encuestados manifestó también hacerlo de manera directa, personal, abierta, franca y presencial. Solamente algunos tutores comentaron que lo hacen por medio del chat, Messenger, con volantes y calendarios. Como se observa, la mayor parte de los tutores prefiere utilizar el correo comercial en virtud de que es el medio de comunicación que más consultan los estudiantes y que se les hace tedioso abrir el SITA para enterarse de las convocatorias a reuniones y/o recibir información sobre su carrera.

Los tutores(as) citaron las ventajas de utilizar el Sistema Inteligente para la Tutoría Académica, enumerando las siguientes:

- Las ventajas de utilizar el SITA, la tutora refiere que es una herramienta tecnológica y que si los tutores y los tutorados interactúan sería muy bueno, pero no lo hacen.
- Aparentemente hay ventajas porque se registran las tutorías individuales y grupales pero en el supuesto de que todo mundo entre.
- Es un instrumento oficial.
- La tutora afirma que en teoría es fabuloso y cuando suben las unidades de aprendizaje también. Existen avisos a los tutorados sobre las actividades y fechas en las que tienen que realizarse.

- Sistema accesible, de fácil ingreso y manejo, en el lugar que quieras lo puedes consultar, de rápida comunicación, es fluido.
- Lleva el seguimiento, avance de actividades, control adecuado en tiempo real de los avances del alumno. Tiene que funcionar la relación tutor-tutorado para que opere el SITA.
- Son que el alumno está más al pendiente y existe mayor comunicación.
- Tiene un sistema automatizado y de tecnología de información y comunicación que al momento de operar en la UAEM, en ninguna otra universidad de México existía un sistema semejante. Se ha avanzado en diversos aspectos porque ahora incorpora la fotografía del tutor y esto hace que el proyecto adquiriera mayor importancia y aún continúe.
- Cuenta con información fundamental del alumno y el tutor no tiene tiempo de revisarla; el software hace visible su trayectoria y permite comunicarse por correo en el sistema; se ha mejorado el grado de integrar los planes y los informes, así como se quitó el trabajo de papeleo manual del tutor.
- Es confianza en el sistema y te ayuda a tener conciencia de la actividad tutorial, te ayuda a cumplir con sus objetivos, te organiza el tiempo, te recuerda la manera de cómo llevar tus funciones mientras que para el tutorado no le ayuda en ningún sentido.
- Son de comunicación a las que nos vemos obligados todos.
- Tiene un panorama del estatus del alumno en cuestiones escolares, lleva el seguimiento del número de tutorías por alumno impartidas y esto propicia la comunicación.
- El tutor reconoce que le permite sistematizar el trabajo, ordena la información del tutorado con respecto a los expedientes.
- Las ventajas son que se pueden ver las unidades de aprendizaje cursadas, las que marca control escolar, ver el listado, consultar el estudio socioeconómico y ubica el perfil del tutorado.

Las respuestas de los tutores fueron muy variadas, sin embargo, el 24% comentó que es una herramienta tecnológica, que es un instrumento oficial para llevar el seguimiento de las tutorías impartidas. Otro porcentaje igual manifestó que en el SITA se encuentra información fundamental del alumno como es el listado de unidades de aprendizaje cursadas, el estudio socioeconómico, ubica el perfil del

tutorado y la información se encuentra sistematizada, de esto se desprende la confianza en el sistema. El 12% de los encuestados expresó que era un sistema accesible, de rápida comunicación, fluido y que podía consultarse desde cualquier parte. Se puede consultar la información en tiempo real, calendarizar las actividades que debe realizar el tutor, el tutorado y el coordinador del programa y que el tutorado debe estar al pendiente. Un tutor manifestó que el SITA en teoría es fabuloso. Mientras que el 18% de los tutores(as) entrevistados no observaron ninguna ventaja de utilizar el sistema para llevar a cabo la acción tutorial.

Las desventajas de utilizar el SITA observadas por los tutores son las siguientes:

- Las desventajas de utilizar el SITA es que existe la obligación de validar la acción tutorial a través de la elaboración de planes e informes porque no hay credibilidad, ponen en duda que los tutores realicen con profesionalismo su trabajo tutorial.
- Son que es un sistema con fallas permanentes y que no hacen propio el SITA los tutorados solamente les es atractivo el ver su fotografía. El SITA no termina de convertirse en red ya que les llama la atención solamente el Facebook. Las redes sociales son más consultadas que el SITA porque no los atrapa. La tutora no observa ninguna ventaja de la utilización del SITA.
- No funciona adecuadamente porque las unidades de aprendizaje que suben los tutorados no las guarda, no funciona, no sirve y les da mucha flojera. Tienen desconfianza del sistema y no activan sus tutorías, no valoran el sistema. El modelo nació mal desde su origen, es una presión y descontrol al tutor, el soporte técnico no es bueno y falla constantemente. Llenas la información y el sistema tiene un tiempo determinado que cuando lo quieres guardar o enviar se borra y hay que volver a subirlo. Es un trabajo artesanal y con paciencia, desagrada su utilización.
- Dentro de las desventajas del SITA es que no todos los tutorados lo consultan, es por ello que envía información por medio del correo comercial para que consulten el SITA y realicen las actividades señaladas. No tiene información actualizada del semestre, piden calificaciones de unidades de aprendizaje que no dan los profesores sino hasta concluir el semestre.
- Son porque surgen dudas y al enviar los comentarios a los diseñadores del sistema, le contestan que se los resuelva su coordinador y no les resuelven sus

inquietudes. La información no es clara porque muchas unidades de aprendizaje se evalúan con trabajos y solamente al finalizar el semestre conocen su calificación, es decir, este apartado no opera en licenciatura. Los diseñadores del sistema son muy cuadrados y no hay posibilidad de explicar. El SITA es presionante para ambos y los tutorados se burlan de que sea el sistema “*inteligente*”...

- El sistema tiene problemas para alimentar las unidades de aprendizaje y no está actualizado, no se refleja lo de control escolar.
- El sistema de correo es demasiado rudimentario. Si envías un mensaje por SITA no se sabe si el alumno ya lo consultó o no. Es necesario generar una campaña para el ingreso diario al SITA tanto para tutores como para tutorados. Hay mucha información en la hoja de acceso.
- Son problemas de saturación del sistema y en ocasiones no está disponible.
- Al iniciar con el sistema se observó que los profesores de edad avanzada no le entendían de inmediato ocasionando una brecha generacional entre el uso de los sistemas de información y comunicación y la actividad de la acción tutorial. No se pudo contar con la información de control escolar a nivel universidad ya que existen mucho cotos de poder que impidieron que el SITA maneje información actualizada de las calificaciones de los tutorados ocasionando que no se haya podido consolidar el sistema y esto genera descontento entre el profesorado. Es necesario encontrar la manera en donde el SITA sea la caja del correo alternativo que siempre abrimos y hacer conciencia en el alumno. Se requiere la participación tanto del tutor como del tutorado.
- Existe el riesgo de invadir la intimidad del tutorado, existen candados para evitar fugas de información; el proceso de alfabetización abre una brecha digital entre tutores(as) y la tutoría; hay que monitorear para no jaquear; el acceso a la computadora y al Internet requiere el aprendizaje por parte de los tutores y de los tutorados; no llega al segmento del profesorado para aclarar que esa no es la tutoría sino que es quitar el trabajo burocrático; los tutorados lo ven como una carga y no como un beneficio y se reaviva la figura del orientador de secundaria; la percepción es que es una actividad adicional siendo que no lo es. La función del docente es más amplia y no basarla en el ProInsTA y en el SITA es buscar la

causa de la deserción y demostrar las fallas para producir alternativas de solución; dejar la simulación de la tutoría y hace falta la revisión de contenidos.

- Para el tutor son que técnicamente hay que mejorarlo mucho, es necesario mejorar el diseño (interfaz) porque da flojera verlo en las pantallas, el sistema no es amigable. No se puede pasar de un alumno a otro con un solo clic ya que es necesario salir del alumno para entrar a otro tutorado o realizar otra actividad y así sucesivamente. El sistema es limitado y no es accesible. Faltan herramientas y arreglar el sistema. Esto limita el potencial del propio sistema. Hay que agilizarlo tecnológicamente y si el tutorado ve el SITA de fácil acceso, entonces lo hace, lo utilizaría más.
- Es que a veces funciona y otras no. Cuando se envía un programa o informe no se sabe si está o no correcto, falta retroalimentar al tutor para saber si lo que estamos haciendo esta bien o no. Solamente se sabe que se envió y se obtiene la constancia de los puntos sin tener mayor información del SITA.
- Es muy cuadrada la información solicitada y considera que tiene un objetivo, sin embargo con la información que se tiene no se cumple dicho objetivo. Para sus tutorados es complejo y no les resulta amigable el sistema.
- Las desventajas son que falla el Internet y el SITA no abre, los tutorados se quejan de no poder acceder al SITA, entonces el tutor los canaliza a la coordinación del programa para que les reestablezcan su cuenta.
- El diseño del sistema no es atractivo para el alumno y le da flojera entrar. No está sincronizado control escolar con el SITA y tarda un par de meses la actualización. Hay alumnos de otros planteles y no se cuenta con la información de ellos.
- Nos afirma la tutora que sus tutorados sienten que no interactúan a partir del sistema, se les hace engorroso estar subiendo sus calificaciones cada semestre. La tutora no observa ventaja alguna de utilizar el SITA.
- Es una pérdida de tiempo tanto para los tutorados como para los tutores y no le ve la lógica de utilizarlo.

El 29% de los tutores(as) considera que el sistema tiene fallas permanentes, que se satura fácilmente y al momento de elaborar el informe y los programas no se guarda en algunas ocasiones y hay necesidad de volver a repetirlo. Ese mal funcionamiento es porque no contiene información actualizada debido a que Control Escolar no alimenta el

sistema y se está a expensas de que el tutorado cargue sus unidades de aprendizaje semestralmente. El 24% de los encuestados observa que a sus tutorados les da pereza y se les hace engorroso consultar el SITA pues prefieren consultar redes sociales como el Facebook, twittter porque no valoran el sistema institucional y desconfían de él. El 12% de los entrevistados afirma que el sistema no es amigable, es limitado, no interactúa con el estudiante y no es accesible.

La diversidad de opiniones de los tutores sobre las desventajas es muy extensa existiendo comentarios respecto a que es una obligación validar tutorías y no lo hacen los tutorados, no hay credibilidad de la acción tutorial, que es una presión y descontrol para el tutor, que los tutorados se burlan de que el sistema sea llamado “*inteligente*”, que es un sistema rudimentario, que no es atractivo para el estudiante y no se sienten identificados con el sistema, que debería existir una campaña para incentivar la utilización del SITA entre tutores y tutorados, hay una brecha generacional de tutores por el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, que mejore la interfaz, que pongan candados para evitar la fuga de información, que el SITA no cumple su objetivo, que es una pérdida de tiempo y que es necesario que el tutor se entere si la información enviada en el SITA esta correcta o no y si los tutorados abren o consultan su correo o no.

En resumen, este tópico sobre la actividad tutorial y la utilización del SITA arrojó que las modalidades de participación tutorial son generalmente la individual y la grupal, que los temas tratados en ellas son básicamente de carácter académico relacionado con su trayectoria académica y que se observan algunas ventajas al emplear el SITA Sin embargo, los tutores entrevistados describieron mayores desventajas y manifestaciones en contra de este sistema automatizado de información. La opinión de un tutor de la facultad consistió en una descripción puntual, las ventajas y desventajas del SITA debido a que él fue el responsable del diseño, instrumentación y aplicación del SITA en toda la universidad y establece comentarios acertados fruto de su conocimiento integral del programa en la universidad. Mientras que una tutora que también participó en el diseño del SITA, expresó que continua impulsando el programa tutorial presencial y a través del SITA.

Para finalizar la entrevista a los tutores(as), se utilizó el tópico sobre propuestas de mejoramiento al Programa de Tutoría Académica y estos fueron sus comentarios:

- De carácter académico, que el programa de tutoría no sea la prolongación de control escolar, hacer preoferta, reinscripción, etc. no deberían hacerlo los tutores, solamente sería canalizarlos a las áreas competentes y dedicarse a la orientación y asesoría académica para que el tutor se concrete en recomendarles bibliografía y no gestionar trámites administrativos. Hay que rediseñar el programa.
- La tutora propone no dejar de realizar la tutoría al margen del SITA, hacerla con vocación de tutor y dejar de lado el pensar únicamente en los puntos que ofrece el programa como estímulo económico.
- Los tutores deben contar con información suficiente de todas las áreas relacionadas con el estudiante para orientarlos y no hacer mal papel frente a los tutorados.
- Que fuera más integral para no hacer obligatorio el uso del sistema y que se divida por áreas temáticas para conducirlos académicamente. Que las áreas fueran disciplinares para canalizar a los tutorados a las que les correspondan. Que los profesores tengan la disponibilidad para asesorar a los tutorados en áreas específicas.
- Es necesario tener mayor compromiso alumno – profesor, solicitar cambios de tutor y de tutorado para lograr una relación dialógica en ambos. Que la asignación de tutorados se realice de manera transparente porque no se considera justo que algunos tutores tengan pocos estudiantes y otros muchos en virtud de que a todos se les asignan los mismos puntos por llevar a cabo la actividad tutorial.
- Cambiar la idea de tutoría porque son como las “*llamadas a misa*”. Dar tiempo oficial al programa y que tenga valor crediticio porque solamente somos instancias para validar preoferta y oferta. Es necesario poner candados en el Plan de Estudios.
- Que el SITA con las ocho horas semanales dedicadas a la actividad tutorial sean consideradas por el alumno como una unidad de aprendizaje más.
- La tutora propone que se genere mayor comunicación entre la coordinación del programa y el tutor ya que no existe mayor información y esto limita la acción tutorial. La resolución de problemas se efectúa con lentitud debido a que falta apoyo e interés de la coordinación del programa de tutoría en la Facultad.

- Es una tarea que forma parte de un instrumento de evaluación y es necesario utilizar el SITA aunque exista esa brecha generacional. Se requiere gusto por la actividad tutorial y mantener una relación dialógica con los tutorados.
- Es recuperar la docencia a través de la tutoría porque la hora- clase es muy mal pagada; tratar de sostener el programa de tutoría a través de la cultura y hacer un proceso de crítica y autocrítica para llegar a propuestas de mejora. Continuar avanzando en tutoría académica de acompañamiento, gestión política versus aprendizaje de alumnos.
- Que el coordinador del programa de tutoría en la Facultad sea más visible, esto es, que se realicen reuniones y cursos en materia de tutoría, convirtiéndola en un área dinámica y con compromiso de los tutores, ser creativo para lograr los objetivos propuestos y acercarse más a los tutores y tutorados.
- En general la tutoría es responsabilidad de todos, que nos la creamos todos ya seamos tutores, tutorados, coordinadores, autoridades, es decir, todos los involucrados en el programa para que realmente funcione. Mejorar el desarrollo académico implica reestructurar la idea del funcionamiento académico partiendo de las autoridades para imprimirle importancia y valor a la tutoría, porque si no tenemos un escenario global que sea un eslabón, se corre el riesgo de tomar decisiones en la coordinación sin que se enteren los tutores. La coordinación del claustro de tutores y los coordinadores de las tres licenciaturas deberían acercarse a los tutores para tener mayor comunicación, de manera contraria, se genera un círculo vicioso y el tutorado negligente no recibe atención. Debemos pugnar por el mejoramiento de las tutorías en beneficio de la Institución y los involucrados en ella.
- El tutor se considera a favor de la tutoría ya que es el acompañante de los tutorados y los profesores no estamos capacitados para desempeñar esta función porque se requiere desarrollar habilidades. Diseñar técnicas para extender programas de prevención tutorial a fin de identificar y atacar problemas concretos. Necesita haber más comunicación y diálogo entre profesores para llevar un seguimiento tendiente a resolver problemas de los alumnos. Otorgar una jerarquía especial a la tutoría para que realmente exista un acompañamiento a los tutorados y el coordinador del programa lleve un seguimiento para apoyarlos en sus necesidades.

- El tutor afirma que la tutoría está mal orientada porque solamente debería ser de asesoría académica. Se tendría que diseñar con un enfoque exclusivo de asesoría académica y no de realizar trámites en control escolar. Propone reestructurar el programa de tal manera que se cambie la imagen para que los tutorados acudan ya que están renuentes y no desean depender del tutor.
- Es necesario ofrecer cursos introductorios a la licenciatura porque a pesar de que están inscritos no tienen claro el campo de acción ni las actividades que se realizan en la licenciatura, hace falta orientación vocacional intensa y efectiva para que conozca el alumno a dónde quiere ir. Impartirles sesiones explicativas del diseño de su mapa curricular de manera personalizada para evitar desviaciones dentro de la licenciatura.
- La tutora considera que deberían instrumentarse más cursos especializados, foros internos para saber qué hacer frente a situaciones conflictivas y cómo canalizar a sus tutorados.
- Es indispensable fortalecer el programa de tutoría en cuestión del seguimiento del aprovechamiento escolar del tutorado con o sin SITA.

El 35% de los tutores(as) entrevistados proponen que exista mayor comunicación entre la coordinación del claustro de tutores con tutores porque requieren de mayor información para asesorar y orientar a sus tutorados, así como implementar cursos de actualización tutorial, de desarrollo de habilidades, foros internos para conocer la problemática general del tutorado y buscar alternativas de solución a sus conflictos. El 24% de los encuestados sugiere que los tutores realicen la acción tutorial con vocación, con gusto de desarrollar, para que exista mayor compromiso y se cumplan con la función de acompañamiento al tutorado, que todos seamos responsables y concientes de la parte de la tutoría que nos corresponda, es decir, que asumamos cabalmente nuestro papel tanto coordinador, como tutores, tutorados y autoridades competentes en la materia. Se necesita rediseñar o reestructurar el programa de tal forma que no sea una prolongación de control escolar y gestión de trámites administrativos, que sea realmente una tutoría integral.

Las propuestas personalizadas también son importantes y versan sobre el cumplimiento de la tutoría sin importar los puntos que se otorguen, que la asignación de tutorados sea de manera equitativa y transparente, que el uso del SITA no sea obligatorio, que los tutores realmente tengamos la disponibilidad y voluntad de asesorar

por áreas temáticas a los tutorados, que la tutoría tenga valor crediticio y sea considerada una unidad de aprendizaje, que se practique una orientación vocacional intensa y efectiva, que se impartan cursos de introducción a la licenciatura incluyendo sesiones para elaborar las trayectorias académicas. Algo fundamental es realizar tutoría preventiva y no correctiva.

Las propuestas de mejora de carácter personal al Programa de Tutoría Académica que los tutores(as) apuntaron, son éstas:

- De carácter personal, estar dispuesto a proporcionar la tutoría y esto que se efectúe en función de la agenda del tutor. Asimismo, que los estudiantes puedan elegir a sus tutores en virtud de que tienen derecho de cambiar de tutor por cuestiones de personalidad o de afinidad académica. La tutora considera que a los tutorados se les “*apapacha*” más de la cuenta y por eso la sociedad mexicana tiene muchos “*ninis*” (ni estudian, ni trabajan, ni hacen nada), son grises, es un asunto generacional de delegación de responsabilidades. No hay que consentir demasiado a los jóvenes porque el modelo educativo nos está llevando al caos.
- La tutora propone que hagan el programa más atractivo para tutores y tutorados. Que los profesores del núcleo básico inviten a clases a otros profesores y vincularlos al SITA para conocer a tutores básicamente y a todos los profesores con un link de participación.
- Vincular la información de la facultad con la coordinación de tutoría para que sea proporcionada a los tutores. Conocer contenidos, número de créditos para orientar y asesorar a los tutorados y facilitar el trabajo tutorial.
- La tutora considera que es importante el programa de tutoría y relevante en sentido de que el profesor orienta y asesora a los estudiantes, es una buena estrategia de educación, pero al ser obligatorio el programa ha desvirtuado su objetivo.
- Continuar haciendo sensibilización para que valoren las bondades y beneficios de la tutoría. Que la UAEM apoye la tutoría en reuniones nacionales con otras Instituciones de Educación Superior para que en todos los sistemas se aplique de un modo similar y hablar el mismo lenguaje, para que forme parte y acompañe desde la educación secundaria y de preparatoria y se continúe en un mismo sentido. Que las universidades nacionales lleguen a un acuerdo para que se haga énfasis en el programa de tutoría con la misma idea y sobre el papel que juega en

los estudiantes. Que la UAEM establezca acuerdos con las preparatorias dependientes e incorporadas con el espíritu de sentar bases y aplicar candados a la tutoría. Sensibilizar a los profesores para que ejerzan la acción tutorial con ética y profesionalismo. Si queremos buenos profesionistas entonces hay que cumplir para no depender de los puntos, hay que potencializar y facilitar el trabajo. Los cursos de introducción a los alumnos en este sentido son excelentes. En este sentido es indispensable realizar evaluaciones a la tutoría.

- La tutora propone que los tutores se involucren más en el programa.
- Poner a la tutoría de cara a los indicadores en reprobación, índices de titulación y dar a conocer los resultados, de lo contrario, se usa mal el recurso económico.
- Acercar los cursos al perfil del tutor y ver que puede combinar su actividad docente con la acción tutorial. Este es un trabajo y hay que responder moral y eficazmente a las obligaciones por las que los docentes fuimos contratados.
- Los cursos no son los adecuados para ser un buen tutor. No todo sirve para ser un tutor, la visión del programa está encaminada a un control del rendimiento escolar y no de acompañamiento al alumno. Le gustaría recibir más cursos, pero los profesores no acuden porque no tiene tiempo suficiente o sus horarios se traslapan. En cuanto a la estructura de los cursos, al tutor le gustaría otro tipo de información que fuera con herramientas concretas para asesorar y ser consejero. Llevar a cabo campañas para que los tutores valoren la tutoría porque se preocupan más por obtener puntos y se olvidan de la función sustancial de ser tutor. Para ser tutor se requiere voluntad y no debería ser obligatorio. Deben incluirse los tutorados de semestres avanzados como mentores.
- El tutor manifiesta que la tutoría al ser obligatoria se ha pervertido el programa por razones de obligatoriedad ya que se canaliza al estudiante, se firman en blanco los documentos para su reinscripción, desprestigiando así la función del tutor. Debería ser voluntaria la participación como tutor en el ProInsTA. En general, el tutor es el apoyo para realizar trámites administrativos escolares y recomendar al tutorado bibliografía, es decir, asesorar sobre su desarrollo estudiantil porque solamente van cumpliendo con lo indispensable.
- Que el tutor participe en el programa porque realmente le interese y quiera y no solamente por cumplir con ciertos puntos que le ayuden a los programas de estímulos. Si el tutor está comprometido, entonces asignarles más tutorados para

que cumpla su función tutorial satisfactoriamente y evite pervertir el programa como actualmente algunos tutores lo hacen. Que se realicen evaluaciones periódicas a los tutores para conocer su grado de aceptación o rechazo por parte de los tutorados.

- La tutora refiere que las actividades administrativas no permiten llevar un buen trabajo de tutoría académica.
- El programa desgasta y no hay suficiente participación en sentido de ventajas al programa para dar seguimiento al SITA.

El 35% de los tutores(as) manifiesta que la tutoría debería ser llevada a cabo con la disposición suficiente del tutor para que efectúe la acción tutorial con ética, profesionalismo, voluntad ya que esto implica un gran compromiso con los tutorados y con el programa en general. El 25% de los encuestados propone que la tutoría no sea obligatoria ni para los tutores ni tampoco para los tutorados, que esto sea de carácter voluntario para que funcione mejor, para no concebir la función tutorial solamente para obtener puntos. El 18% de los tutores manifiesta la necesidad de que se impartan cursos de actualización tutorial para contar con tutores capacitados y puedan brindar una mejor orientación y asesoría a sus tutorados. El 12% de los entrevistados considera que sensibilizando y motivando a los tutores sobre su función tutorial se incrementará la aceptación al programa. Este mismo porcentaje de tutores propone evaluar periódicamente a tutores y tutorados con la finalidad de implementar las mejoras y ajustes necesarios al propio programa.

Las propuestas que se mencionan son individuales e interesantes de consideración, tales como: que los tutorados puedan elegir a sus tutores(as), que se desarrollen cursos de introducción por licenciatura a los estudiantes, que se continúe con el acompañamiento a los alumnos y se cree la figura de mentor, que los profesores inviten a sus clases a otros profesores con la finalidad de ampliar la información de la materia y que conozcan otros puntos de vista. Sin embargo, el 18% de los entrevistados no sugirió ninguna propuesta de carácter personal porque consideraron que no eran necesarias sus aportaciones a la investigación.

Finalmente, sobre las propuestas de mejora al SITA y su funcionamiento, los tutores(as) contestaron lo siguiente:

- Del SITA y su funcionalidad, buscar mecanismos para convertirlo en un sistema más amigable, tipo red social sin olvidar su esencia, su objeto de estudio para que no pierda el espíritu académico formal.

- Propone corregir y perfeccionar el sistema y ver atractiva la página. Diseñar una estrategia para que los tutorados sientan que es su espacio y lo hagan propio. Involucrar a profesores en el SITA con respecto a las áreas de acentuación y talleres de investigación con cuerpos académicos.
- Hace falta reforzar el soporte técnico y que se capacite a los tutorados para que tengan el hábito de consultar el sistema por lo menos una vez a la semana. No se alimenta el sistema originando pocas posibilidades de elaborar el informe. La propuesta es de forma, no de fondo.
- Actualizar la base de datos con información de control escolar y que no pidan calificaciones parciales.
- Es que hagan el SITA más amigable.
- Alimentar al sistema con información de control escolar, que se encuentre actualizado permanentemente para que aparezcan las unidades de aprendizaje cursadas durante el semestre y también las bajas porque van desfasados y no son acordes con los calendarios oficiales. No hay opción de incluir los cursos intersemestrales ya que no aparece en el SITA ninguna otra alternativa para subir esta información.
- Mejorar el sistema en la alimentación de datos para que el tutorado ingrese sus unidades de aprendizaje, bajas, altas, promedios, calificaciones, etc. Que sea más flexible y se conecte con control escolar para contar con la misma información y que aparezca el mapa curricular para visualizar su historial académico.
- Cambiar al SITA por un esquema obligatorio en el que el tutorado interactúe para inscribirse, crear mecanismos de seguridad para que el alumno conozca su trayectoria oficial, unidades de aprendizaje cursadas, profesores y calificaciones, que lleven su historial académico.
- La tutora propone que por parte de la Coordinación General del ProInsTA se supervise el funcionamiento del sistema en virtud de las fallas mencionadas provoca pues que los tutorados no puedan activar sus tutorías.
- Que se logre hacer uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación que ya existen y que se junte la información de control escolar con el SITA para que se refleje un mejor acompañamiento académico. Que se incluya el mapa curricular, aunque la tutora considera la propuesta un tanto complicada en virtud de los recursos presupuestales con los que cuenta el sistema.

- Urge cambiar el diseño del SITA para que sea parecido a una red social, esto es, que la primera pantalla sea como el Facebook.
- Debería ser más amigable y la información que se requiere para elaborar reportes tiene que cumplir con el objetivo del programa.
- El tutor observa que el sistema se encuentra mal diseñado en virtud de que no se puede pasar de un tema a otro, únicamente dando vuelta a todo el sistema. Propone que hagan más ágil la página porque es rudimentaria y tendría que ser más funcional.
- Que aparezca un diseño en el sistema que contenga el mapa curricular en lugar de la lista con las unidades de aprendizaje y se agregue el avance con cuadros que los ilumine el tutor según hayan acreditado las unidades de aprendizaje del alumno. Habilitar un web2 en el SITA para que el tutor pueda construir y llevar el seguimiento de la trayectoria del tutorado, se monta en la pantalla y el tutor solamente va iluminando y que se cargue la plantilla para que guarde y actualice las actividades realizadas.
- Que control escolar alimente de información al sistema en virtud de que los alumnos no desean estar subiendo sus calificaciones para que los tutores puedan llevar el seguimiento de los tutorados.
- Se necesita una revisión a fondo de las observaciones para una reformulación del sistema para que comprometa al tutor y reconocer que contribuye de manera importante a la superación académica del alumno. Que se transforme porque como está no funciona y sería más productivo plantear una tercera propuesta, es decir, obtener lo mejor del ProInsTA y del SITA para replantear el programa.

El 35% de los tutores(as) propone que el sistema se alimente y actualice con la información de control escolar para que en tiempo real se conozcan las unidades de aprendizaje que está cursando el tutorado, así como las bajas durante el semestre y las calificaciones reales para no solicitar calificaciones parciales, que muchas de las unidades de aprendizaje de las tres licenciaturas solamente dan calificaciones finales, entonces no solicitar calificaciones parciales. Que el sistema permita que el tutorado interactúe para poderse reinscribir.

El 29% de los entrevistados sugiere que el sistema se rediseñe más amigablemente, estilo tipo red social para que atrape al alumno sin olvidar el objetivo del programa y la institucionalidad que representa. Al 18% de los tutores(as) le gustaría

que apareciera el mapa curricular de la licenciatura a la que pertenecen sus tutorados para poder llevar su seguimiento académico. Mientras que las propuestas individuales versan sobre capacitar a tutores y tutorados acerca del uso del sistema y que éste sea consultado por lo menos una vez a la semana por ambas partes, incluir cursos intersemestrales para que se puedan registrar en el sistema, que la coordinación general del ProInsTA supervise el funcionamiento del SITA continuamente para corregir fallas frecuentes y habilitar un web2. Mientras que el 12% de los entrevistados no realizó propuestas de mejora al Sistema Inteligente para la Tutoría Académica, ni tampoco de su funcionamiento.

De manera general, las propuestas de mejora al SITA que manifestaron los tutores(as) son muy importantes en virtud de la experiencia acumulada en la materia y quizá un factor fundamental para concretarlas es el aspecto presupuestal. Las propuestas son claras y factibles de llevarlas a cabo en virtud de que autoridades, coordinador, tutores y tutorados se comprometan, se responsabilicen en cumplir cada quién en la función que tienen encomendada y que se podrían efectuar si existe verdaderamente voluntad política y administrativa y evitar que se siga con la cultura de la simulación tanto de los tutores como de los tutorados porque no se podrá dar un paso adelante y lograr esa cultura del acompañamiento. Resalta la importancia de que los tutores pertenezcan al programa de manera voluntaria y además interesados en el cumplimiento de su función como tal. Que el tutorado elija a su tutor por un lado y por el otro que el tutor según su agenda de actividades decida si participa o no en el programa y no verse obligado por cuestión salarial a pertenecer al claustro de tutores. Existe la necesidad de efectuar reuniones de claustro de tutoría para intercambiar experiencias y conocer las posibles soluciones a conflictos que se presenten con algún tutorado. Además, la aportación y apoyo en cuanto a calificaciones que brinde control escolar, estimularía a los tutorados a consultar más frecuentemente el SITA.

Es necesario solicitar a la administración central (Coordinación General del ProInsTA de la universidad) las modificaciones para que pueda operar el sistema y una vez probado ver su aplicación en toda la universidad, no solamente en la Facultad. Las propuestas de orientación vocacional le corresponden por los tutores(as) ya le tocarían al nivel medio superior y no se tendría mucha ingerencia en ese aspecto. Habría que modificar nuevamente el Plan de Estudios para darle a la tutoría un valor crediticio, mientras que las propuestas de llevar una misma idea de tutoría en todas las

universidades del país son muy buenas, pero habría que llegar hasta la cúspide de autoridades para que se hagan realidad. Las propuestas personales las compartimos y quisiéramos hacerlas realidad, sin embargo, estas son de carácter de política pública educativa en México y serían muy difíciles de cristalizar.

El factor político es determinante para que un programa de tutoría académica aporte buenos resultados ya que se antepone primero el interés de carácter personal a los intereses de grupo y en este caso a los intereses y bienestar de los tutorados. Finalmente, considero rediseñar el programa como una propuesta decisiva porque realmente es lo que se pretende con la presente investigación.

## **5.2. La Percepción de los tutorados sobre el Programa de Tutoría Académica**

Los tutorados en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales son en su gran mayoría jóvenes egresados de escuelas preparatorias que están saliendo de la adolescencia en edades entre los 17 y 22 años y que se aproximan a la edad adulta y en la práctica algunos docentes aprecian que todavía se encuentran en la adolescencia prolongada. Esto representa en ellos diferentes cambios tanto físicos como ideológicos, es decir, se encuentran en una etapa de la vida en la cual pueden ante la Ley considerarse como adultos con los derechos y obligaciones que le marcan las leyes, así como su derecho al voto. En general, los tutorados se sienten libres, autónomos e independientes. Sin embargo, es necesario que en su desempeño profesional se encuentren asesorados y orientados por la figura de un tutor que les va a servir de acompañamiento durante el desarrollo de su licenciatura.

Con este motivo, se aplicaron tres cuestionarios: en el mes de junio de 2005, en noviembre de 2006 y el mayo de 2009 de los cuales contestaron las encuestas con la finalidad de conocer la opinión acerca del Programa de Tutoría Académica para efectuar un análisis que me permita saber el funcionamiento y la percepción del estudiantado sobre aspectos referentes a la educación para la paz, educación en valores e identificar conflictos para su gestión, resolución y transformación. Con estas bases teóricas se obtuvieron los siguientes resultados:

### 5.2.1. De los datos generales de los tutorados

Estos resultados corresponden a la aplicación del cuestionario en **junio de 2005**: El sexo de los tutorados encuestados corresponde el 52.9% al género femenino, mientras que el 47.1% son del sexo masculino. La edad de los tutorados que contestaron la encuesta corresponde el 85.2%, que oscila entre los 17 y 22 años, mientras que los restantes 14.8% son para los tutorados de 23 años o más. Esto significa que son adultos jóvenes los estudiantes que al egreso de su nivel medio superior continuaron inmediatamente con sus estudios de licenciatura. Es una población en su mayoría joven, adecuada para que tengan un tutor que los oriente y asesore en sus estudios profesionales.

El semestre que cursan los encuestados corresponde al 36.2% a los alumnos del Plan Flexible en donde la tutoría es de carácter obligatorio y que cuentan con tutor para el Programa de Tutoría Académica. Para los alumnos del cuarto, sexto y octavo semestres, el Programa Tutorial es de carácter voluntario, de aquí que muchos de los tutorados no acuden a las asesorías. De los entrevistados del cuarto semestre corresponde al 30.3%, mientras que para los alumnos del sexto y octavo corresponden al 37.5% de los encuestados. Esto significa que a medida que los estudiantes están más avanzados en su carrera, presentan menor interés por continuar con las asesorías y orientaciones que ofrece el Programa de Tutoría Académica.

De los alumnos encuestados el 48.3% corresponde a la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública, mientras que el 38.1% estudian la licenciatura en Comunicación y el 13.6% restante pertenecen a la licenciatura en Sociología. Esto representa que los tutorados de la licenciatura en Ciencias Políticas participan con mayor entusiasmo en la tutoría.

Los resultados de la aplicación del cuestionario en **noviembre de 2006** son los siguientes:

Se elaboró un cuestionario con 36 preguntas, con el objetivo de realizar una medición sobre la percepción de estos estudiantes respecto al Programa Tutorial. El cuestionario fue validado con los alumnos de la Unidad de Aprendizaje de Técnicas de Investigación Cuantitativa: Diseño. Quienes propusieron, respondieron y dieron validez al instrumento de investigación empleado.

Se distribuyeron 468 cuestionarios a los estudiantes del primero, tercero y quinto período de las tres licenciaturas de la facultad, aplicándose la última semana del mes de

noviembre de 2006. Se contestaron únicamente 404 de ellos, ya que los encuestadores argumentaron que varios estudiantes estaban dados de baja, otros no los conocían ni entre sus propios compañeros y algunos decidieron no contestar el cuestionario. Por lo que corresponde el 86.3% de los cuestionarios contestados. No se aplicó una muestra ya que se trató de censar a toda la población objeto de estudio sin aplicar ningún criterio de selección o discriminación sobre cualquier característica.

El 59.9% de los encuestados pertenecen al género femenino mientras que el 39.9% corresponde al sexo masculino y el 0.2% restante no contestó. La edad de los encuestados corresponde al 30% entre los 17 y los 18 años de edad, el 50.5% tienen entre 19 y 20 años (que es donde se concentra la mayor parte de los encuestados), el 15.3% está entre los 21 y 22 años de edad, mientras que el 4.2% restante tiene 23 años o más. Lo que demuestra que la mitad de los encuestados son de plan flexible que tienen entre 19 y 20 años de edad. Con respecto al período que cursan está muy equilibrado ya que el 36.1% son de primer período, 32.2% corresponde al tercero, mientras que el quinto período corresponde al 31.7%.

En cuanto a la Licenciatura que cursan los tutorados del plan flexible, el 45% corresponde a Ciencias Políticas y Administración Pública, el 39% a Comunicación y el 16% a Sociología. Se observa que se encuestaron más alumnos de Ciencias Políticas y Administración Pública. Sin embargo, Comunicación y Ciencias Políticas tienen un número similar de estudiantes; esto es que se interesaron más los tutorados de Ciencias Políticas en contestar la encuesta.

Los resultados de la aplicación del cuestionario en **mayo de 2009** son los siguientes:

Se elaboró un cuestionario con 31 preguntas, con el objetivo de realizar una medición más actualizada sobre la percepción de estos estudiantes respecto al Programa de Tutoría Académica. Se cuenta con una matrícula de 632 estudiantes correspondientes al segundo, cuarto, sexto, octavo y décimo período de las tres licenciaturas de la facultad, aplicándose la segunda y tercera semanas del mes de mayo de 2009. Se contestaron únicamente 572 de ellos, ya que los encuestadores argumentaron que varios estudiantes estaban dados de baja, otros no los conocían ni entre sus propios compañeros y algunos decidieron no contestar el cuestionario. Por lo que corresponde al 90% de los cuestionarios contestados. No se aplicó una muestra ya que se trató de censar a toda la población objeto de estudio.

Según los resultados obtenidos, podemos observar que el mayor número de alumnos encuestados son mujeres, con un 58%, mientras que el número de hombres corresponde al 42%.

Las edades de los encuestados varían; sin embargo, podemos afirmar que nuestra población es joven ya que casi todos los alumnos son mayores de edad, encontramos que un 10.7% de los encuestados se encuentran en un rango de edad entre 17 y 18 años, mismos que por lo regular están iniciando su formación académica. El mayor porcentaje de estudiantes está integrado por edades de 19 a 20 años, con un 43.7%, mientras que alumnos de entre 21 y 22 años representan el 32.2%, siendo este número el segundo en importancia, encontramos que un 10.8% de la población estudiantil está conformada por jóvenes de entre 23 y 24 años, promedio que generalmente corresponde a alumnos de los últimos períodos, en este caso octavo y décimo, finalmente los datos arrojaron que apenas el 2.4% de la población cuenta con 25 años o más.

Para el caso del semestre en que se cursa el tutorado, llama la atención ver que un mayor número de alumnos pertenecen al segundo período con un 26%, respecto del cuarto y sexto período que cuentan con 24.3% y 24% respectivamente, mientras que octavo semestre cuenta con 21.2% de la población y con tan solo un 4% encontramos a alumnos de décimo semestre, mismos que no cursan más de tres materias con las que concluirían su carrera.

La mayor parte de la población encuestada estudia la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública esto se refleja en el 44.6% de alumnos, por otro lado el 38.5% estudia la licenciatura en comunicación y el restante 17% Sociología, entonces podemos deducir que los alumnos de Ciencias Políticas son los que contestaron en su mayoría el cuestionario.

**Cuadro No. 4 Datos Generales de las Encuestas**

AÑO Y MES	HOMBRES	MUJERES	CIENCIAS POLÍTICAS	COMUNICACIÓN	SOCIOLOGÍA	VOLUNTARIO	OBLIGATORIA	TOTAL
JUNIO 2005	217 (47.1%)	244 (52.9%)	223 (48.3%)	174 (38.1%)	63 (13.6%)	293 (63.8%)	167 (36.2%)	460
NOV. 2006	162 (40.1%)	142 (59.9%)	182 (45%)	157 (39%)	65 (16%)	-----	404 (100%)	404
MAYO 2009	240 (42%)	332 (58%)	255 (44.6%)	220 (38.5%)	97 (17%)	-----	572 (100%)	572

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Se observa que en las encuestas aplicadas en 2005, 2006 y 2009 con respecto al género de los encuestados, las tres mediciones realizadas apuntan a que las mujeres son

las que participaron más en la aplicación del cuestionario, mientras que los hombres participan menos en este tipo de mediciones.

Además, en cuanto a la licenciatura se mantienen constantes los porcentajes que indican que los alumnos de la carrera de Ciencias Políticas y Administración Pública intervienen con mayor entusiasmo a diferencia de los estudiantes de la licenciatura en Comunicación, a pesar de que en las tres mediciones efectuadas se contaba con un número de matrícula igual entre las dos licenciaturas. A diferencia de la licenciatura en Sociología que su matrícula corresponde al 43% aproximadamente de las dos carreras citadas anteriormente. Es por ello que la colaboración de los estudiantes de sociología es menor considerablemente, esto es, del 15% en promedio.

Respecto a la aplicación de las encuestas en materia de modalidad de acción, esto es, que al iniciar el Programa Institucional de Tutoría Académica en la Facultad, en el año 2001, tenía carácter voluntario para los estudiantes, sin embargo, los tutores llevábamos el seguimiento académico de ellos. Para el año 2004, el programa se torna obligatorio en virtud de tratar de acercar al tutorado al Plan de Estudios Flexible nuevo que se planteó y llevar el seguimiento de sus unidades de aprendizaje. En este sentido, la primera encuesta muestra que participaron más los alumnos del Plan de Estudios rígido que del flexible porque la mayoría de los alumnos pertenecían al Plan de Estudios anterior. Para las mediciones de 2006 y 2009 los alumnos que contestaron los cuestionarios en su totalidad corresponden al Plan de Estudios flexible, es decir, el ProInsTA es obligatorio.

## 5.2.2. Del Programa de Tutoría Académica en la Facultad

**Cuadro No. 5 Modalidad de Participación de Tutoría**

<b>AÑO</b>	<b>REUNIÓN GRUPAL</b>	<b>REUNIÓN INDIVIDUAL</b>	<b>AMBAS REUNIONES</b>	<b>NO PARTICIPAN</b>
<b>2005</b>	<b>173 (37.6%)</b>	<b>103 (22.4%)</b>	<b>184 (40.0%)</b>	<b>----</b>
<b>2006</b>	<b>124 (30.7%)</b>	<b>64 (15.8%)</b>	<b>191 (47.3%)</b>	<b>25 (6.2%)</b>
<b>2009</b>	<b>84 (14.7%)</b>	<b>143 (25.0%)</b>	<b>337 (58.9%)</b>	<b>8 (1.4%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

La modalidad de participación de los estudiantes es en su mayoría –como lo refleja el cuadro No. 5 es que asisten tanto a reuniones grupales como individuales, esto es un aspecto positivo del Programa dadas las características del mismo. Derivado del mismo cuadro se observa que los tutorados prefieren asistir a reuniones grupales resultado de las dos primeras mediciones, siendo que para el 2009 la preferencia es por

acudir a reuniones individuales, esto derivado del Plan de Estudios. El porcentaje es mínimo (7.6% de las dos últimas encuestas) señalan que los tutorados no participan en ninguna modalidad de tutoría. En el caso del 2009 respecto al 2006, el porcentaje de no participación baja considerablemente tomando en cuenta que se encuestaron a un mayor número de estudiantes.

**Cuadro No. 6 Frecuencia de asistencia a Tutoría**

<b>AÑO</b>	<b>UNA VEZ POR MES</b>	<b>2 A 3 VECES AL SEMESTRE</b>	<b>1 VEZ AL SEMESTRE</b>	<b>NO ACUDEN</b>
<b>2005</b>	<b>150 (32.5%)</b>	<b>184 (40.0%)</b>	<b>115 (25.0%)</b>	<b>11 (2.5%)</b>
<b>2006</b>	<b>94 (23.3%)</b>	<b>179 (44.3%)</b>	<b>107 (26.5%)</b>	<b>24 (5.9%)</b>
<b>2009</b>	<b>95 (16.6%)</b>	<b>249 (43.5%)</b>	<b>196 (34.3%)</b>	<b>32 (5.5%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Los datos que muestran la frecuencia de asistencia a tutoría de los tutorados nos indica que para los tres años en los que realizo la medición, acuden preferentemente de dos a tres veces por semestre ya que se requiere mantener contacto con ellos al inicio del semestre, a la mitad del mismo para conocer si existe algún problema con alguna Unidad de Aprendizaje y a la vez llenado el formato de su preoferta de selección de materias para el próximo periodo escolar. Seguido de este porcentaje, en el año 2005, el 32.5% de los tutorados acudían preferentemente una vez al mes, mientras que le 25 % de ellos se presentaban solamente una vez al semestre, sin embargo, el restante 2.5% del total de encuestados en esta medición no acudieron a ninguna tutoría.

Para las mediciones de 2006 y 2009 la participación y frecuencia de asistencia a tutoría por parte de los estudiantes tuvo un comportamiento similar, es decir, prefirieron acudir una vez por semestre, que generalmente es para que sus tutores los orienten sobre la reinscripción, llenado de formatos, autorización y firma para poder inscribirse al siguiente semestre. Mientras que la tendencia de estas dos últimas mediciones demuestra que los tutorados acuden una vez por mes a su tutor, esto es, que se preocupan por la asesoría y orientación del tutor con el propósito de llevar un mejor seguimiento del programa. La tendencia a no acudir en ningún momento -como lo muestran los porcentajes- va en aumento debido a que no encuentran respuestas positivas en la acción tutorial. Estas frecuencias reflejan que va en aumento el poco interés que tienen los estudiantes en el Programa de Tutoría Académica.

**Cuadro No. 7 Temas tratados en Reuniones de Tutoría**

<b>AÑO</b>	<b>ACADÉMICOS</b>	<b>ACAD. Y PERS.</b>	<b>PERSONALES</b>	<b>NO CONTESTO</b>
<b>2005</b>	<b>334 (72.6%)</b>	<b>119 (25.8%)</b>	<b>7 (1.6%)</b>	<b>-----</b>
<b>2006</b>	<b>252 (62.4%)</b>	<b>133 (32.9%)</b>	<b>11 (2.7%)</b>	<b>8 (1.9%)</b>
<b>2009</b>	<b>388 (67.8%)</b>	<b>163 (28.5%)</b>	<b>8 (1.4%)</b>	<b>13 (2.3%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

En relación a los temas tratados en reuniones de tutoría, los tutorados señalan que entre el 62.4% y el 72.6% del porcentaje más alto y el más bajo, abordan cuestiones académicas solamente. Este es el porcentaje más alto en todas las mediciones, lo que proyecta claramente que tanto tutores como tutorados se avocan a cumplir con los objetivos esenciales del Programa. Con respecto a temas tratados tanto académicos como personales ocupa un segundo lugar para las tres mediciones, ya que mantienen un promedio del 28.5% lo que indica que los tutorados están abiertos a que su tutor les asesore y oriente tanto en aspectos académicos como personales. Como se observa en el cuadro No. 4 los aspectos personales ocupan el último lugar debido a que no todos los tutorados sienten confianza de manifestarle a su tutor situaciones de carácter personal y se mantienen al margen de este aspecto. La tendencia a no contestar va aumentando de las mediciones de 2005 y 2006 con respecto a 2009.

**Cuadro No. 8 Cómo es el tutor con el tutorado**

<b>AÑO</b>	<b>RESPONSABLE, CONFIABLE, DISCRETO</b>	<b>GUÍA, ORIENTA EN TRAYECTORIAS</b>	<b>NO DIÁLOGO</b>	<b>NO ATIENDE</b>	<b>NO INT. EN PROBL.</b>
<b>2005</b>	<b>238 (51.6%)</b>	<b>150 (32.7%)</b>	<b>5 (1.2%)</b>	<b>54 (11.6%)</b>	<b>13 (2.9%)</b>
<b>2006</b>	<b>160 (39.6%)</b>	<b>162 (40.1%)</b>	<b>9 (2.2%)</b>	<b>69 (17.1%)</b>	<b>-----</b>
<b>2009</b>	<b>240 (42.0%)</b>	<b>186 (32.5%)</b>	<b>7 (1.2%)</b>	<b>102 (17.8%)</b>	<b>24 (4.2%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

El cuadro No. 8 demuestra cómo es el tutor con el tutorado y los resultados de las tres mediciones indican que el tutorado reconoce que su tutor es responsable, confiable y discreto, características fundamentales que todo docente debe tener y más cuando desempeña el papel de tutor. Las particularidades siguientes demuestran que el tutor es guía, los orienta en la planeación de su trayectoria académica. Estos elementos también son básicos en la acción tutorial. Sin embargo, podemos observar aspectos negativos que realiza el tutor con sus tutorados, y estos son que no le interesan los problemas del tutorado ya sean de carácter académico o personales, no mantienen ningún tipo de relación dialógica con sus tutorados y una situación muy grave además,

no atiende a sus tutorados, lo que origina en los estudiantes un conflicto ya que a pesar de que tiene asignado a un tutor, de nada les sirve porque no hay quien los asesore y oriente durante sus estudios de licenciatura.

**Cuadro No. 9 Cómo le gustaría al tutorado que fuera su tutor(a)**

AÑO	GUÍA EN ESTUDIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	SEGUIMIENTO A TRAYECTORIA	TODAS	NO CONT.
2005	54 (11.7%)	85 (18.3%)	55 (12%)	258 (56%)	8 (2%)
2006	57 (14.1%)	90 (22.3%)	56 (13.9 %)	200(49.5%)	1 (0.2%)
2009	160 (28.0%)	191 (33.4%)	183 (32.0%)	17 (3.0%)	21 (3.7%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

En el cuadro No. 9 los alumnos refieren la manera en la que les gustaría llevar una relación con su tutor. Las dos primeras mediciones reflejan que les gustaría que su tutor los guíe en sus estudios, les proporcione alternativas de solución a sus conflictos, les dé seguimiento a su trayectoria académica, es decir, que sean tutores completos y no fraccionen su papel como tutores. La gran diferencia se presenta en la última medición correspondiente s 2009 en la cual el 33.4% de los tutorados prefiere que su tutor se enfoque más a brindarles alternativas de solución a sus problemas y conflictos, el 32% considera mejor que le dé seguimiento a su trayectoria académica y el 28% quiere que sea una guía en sus estudios.

Como se observa en este cuadro, solamente al 3% de los encuestados le gustaría que su tutor les apoyara en todos los aspectos. La tendencia a no contestar o comprometerse con algún ítem va aumentando desde la primera medición hasta la última.

**Cuadro No. 10 Lo que se espera recibir del tutor**

AÑO	APOYO ACADÉMICO	APOYO AFECTIVO	ENLACE CON ÁREAS	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	NO CONT.
2005	243 (52.7%)	21 (4.5%)	38 (8.2%)	158 (34.6%)	-----
2006	171 (42.6%)	17 (3.4%)	60 (15.1%)	156 (38.9%)	-----
2009	286 (50%)	23 (4%)	105 (18.4%)	156 (27.3%)	2 (0.3%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

En este cuadro se observa que en las tres mediciones los alumnos prefieren que su tutor les apoye académicamente, en un segundo plano que lo hagan en la resolución de sus problemas académicos y personales seguidos de que el tutor sea un enlace con otras áreas académicas para su canalización y apoyo. El aspecto afectivo queda muy relegado, es decir, es irrelevante ya que en promedio el 4%, resultado de las tres mediciones, los tutorados así lo consideran.

En general podemos afirmar que los tutores conocen bien la labor que deben desempeñar al brindar al tutorado apoyo académico, gestión, resolución y transformación de conflictos.

**Cuadro No. 11 Cómo es la asesoría y orientación que recibe del tutor**

AÑO	SIEMPRE ADECUADA	CASI SIEMPRE ADECUADA	EN OCASIONES ADECUADA	NUNCA ES ADECUADA	NO CONT.
2005	216 (46.9%)	180 (39.1%)	56 (12.2%)	8 (1.8%)	-----
2006	190 (47.0%)	158 (38.9%)	41 (10.1%)	15 (3.7%)	-----
2009	245 (42.8%)	187 (32.7%)	99 (17.3%)	36 (6.3%)	5 (0.9%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Los encuestados opinan que la asesoría y la orientación que les brinda su tutor siempre y casi siempre son adecuadas ya que se enfoca a tocar temas de carácter académico en su mayoría. Como contraste a estas respuestas, el resultado de las tres mediciones se ve reflejado en que los tutorados consideran que en ocasiones es adecuada y en un porcentaje entre el 1.8% de la medición y el 6.3% del año 2009 afirman que nunca son adecuadas las asesorías y orientación que reciben de su tutor. Estos resultados demuestran que su tutor está dejando de cumplir con sus obligaciones y papel fundamental y que es necesaria una capacitación más profunda para ofrecer una mejor atención al tutorado y cambiar esta percepción negativa que tiene el tutorado en relación a su tutor.

**Cuadro No. 12 Consideración del trabajo del tutor**

AÑO	EXCELENTE	BUENO	MALO	PÉSIMO	NO CONTESTÓ
2005	190 (41.4%)	220(47.8%)	38 (8.3%)	12 (2.5%)	-----
2006	141(35.0%)	210(52.7%)	40 (9.9%)	13 (2.4%)	-----
2009	130 (22.7%)	322(56.3%)	100(17.5%)	18 (3.1%)	2 (0.3%)

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Con respecto al trabajo que desempeña el tutor, las tres mediciones coinciden en que la mayoría de los tutorados lo evalúan como bueno con un promedio del 52%, mientras que los estudiantes valoran con grado de excelente el papel que desempeña su tutor, es decir, en promedio lo dice el 28%. Derivado de las mediciones correspondientes a 2005 y 2006, los tutorados afirman en promedio (el 9%) que el trabajo que desempeña su tutor es malo y este porcentaje aumenta para la medición del año 2009 ya que el 17.5% de los encuestados así lo valora. Con respecto al ítem donde señalan al tutor como pésimo, solamente el 2.7% en promedio de los encuestados lo califica de esta manera.

**Cuadro No. 13 Resultados obtenidos con las reuniones de tutoría**

<b>AÑO</b>	<b>EXCELENTES/ BUENOS</b>	<b>MALOS/ PÉSIMOS</b>	<b>NO CONTESTÓ</b>
<b>2005</b>	<b>405 (88%)</b>	<b>55 (12%)</b>	<b>-----</b>
<b>2006</b>	<b>351 (85.4%)</b>	<b>43 (12.1%)</b>	<b>10 (2.5%)</b>
<b>2009</b>	<b>473 (82.7%)</b>	<b>93 (16.2%)</b>	<b>6 (1.1%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Los estudiantes consideran como indicador de las tres mediciones efectuadas, que los resultados que han obtenido al asistir a la tutoría han sido excelentes y buenos, en promedio así lo manifiesta el 85% de los entrevistados, mientras que existe un 14% de los mismos que ha obtenido tanto malos como pésimos resultados por acudir a las tutorías. Este porcentaje es bastante alto puesto que la función primordial de un tutor es brindarle al alumno una atención personalizada, apoyar sus estudios de tal manera que se creen estudiantes críticos, reflexivos, analíticos, propositivos y creativos que cuenten con valores éticos y morales y los apliquen a lo largo de toda su vida. Si esto no funciona, sí entonces se tiene que pensar en un cambio de acciones tutoriales para que alumno cambie su postura y percepción sobre el Programa.

**Cuadro No. 14 Conocimientos adecuados del tutor para desempeñar su función**

<b>AÑO</b>	<b>SI CUENTA</b>	<b>NO CUENTA</b>	<b>NO CONTESTO</b>
<b>2006</b>	<b>340 (84.2%)</b>	<b>62 (15.1%)</b>	<b>2 (0.7%)</b>
<b>2009</b>	<b>436 (76.2%)</b>	<b>125 (21.9%)</b>	<b>11 (1.9%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

De esta variable solamente se tienen dos mediciones que corresponden básicamente a los alumnos del Plan de Estudios Flexible y que se aplica de manera obligatoria. Los resultados que arrojaron fueron que el 80% en promedio afirma que su tutor cuenta con los conocimientos adecuados para asesorarlos, orientarlos y guiarlos a lo largo de su licenciatura ya que los tutores pertenecen a la carrera en la que los tutorados están inscritos. El porcentaje restante aproximadamente el 19% contestó que su tutor adolece de los conocimientos mínimos necesarios para desempeñar su función como tal. Este es otro de los elementos negativos del Programa ya que es necesario capacitar a los tutores para que cumplan adecuadamente con su rol al cual se comprometieron a cumplir dentro de las acciones tutoriales.

**Cuadro No. 15 Medio de Comunicación con el tutor**

<b>AÑO</b>	<b>SITA/ CORREO E.</b>	<b>PERSONAL MENTE</b>	<b>CIRCULARES</b>	<b>TODAS LAS ANT.</b>	<b>NO CONT.</b>
<b>2006</b>	<b>184 (45.5%)</b>	<b>89 (22.1%)</b>	<b>56 (13.9%)</b>	<b>55 (13.6%)</b>	<b>20 (4.9%)</b>
<b>2009</b>	<b>327 (57.2%)</b>	<b>126(22%)</b>	<b>17(3.0%)</b>	<b>70(12.2%)</b>	<b>32(1.5%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

El medio de comunicación que emplean los tutores para mantener contacto con sus tutorados es variable como lo muestra el cuadro No. 15 ya que se observa que casi la mitad de los encuestados afirma que es a través de el Sistema Inteligente de Tutoría Académica y/o los correos electrónicos comerciales que son de empleo constante entre los estudiantes, tales como Hotmail, Yahoo, gmail, entre otros. Este es el medio de comunicación idóneo que deberían ocupar todos los tutores en virtud de que los alumnos al llevar un Plan de Estudios Flexible, es muy complicado establecer contacto con todos en un mismo día o en un mismo horario o grupo definido, entonces se convierte esta herramienta informática en el mejor medio de comunicación con ellos. Los tutores que prefieren mantener comunicación con ellos es personalmente, es decir, el 22% en promedio así lo califican. Los tutorados que prefieren mantener contacto con sus tutores de diversas maneras, es decir, tanto a través de correo electrónico, SITA, personalmente y por medio de circulares son en promedio el 13 % de ellos.

En cuanto a la medición del año 2006, el 13.6% de los encuestados prefirieron que su tutor los convocará a reuniones por medio de circulares, en cuanto al año 2009, solamente el 3% de ellos lo hicieron. El porcentaje restante no contestó al cuestionamiento.

**Cuadro No. 16 Núcleo en el que debería recibir más apoyo el tutorado**

<b>AÑO</b>	<b>BÁSICO</b>	<b>SUSTANTIVO</b>	<b>INTEGRAL</b>	<b>TODOS</b>	<b>NO CONT.</b>
<b>2006</b>	<b>191(47.3%)</b>	<b>84 (20.8%)</b>	<b>111 (27.5%)</b>	<b>17 (4.4%)</b>	<b>-----</b>
<b>2009</b>	<b>224 (39.2%)</b>	<b>184 (32.2%)</b>	<b>136 (28.3%)</b>	<b>13 (2.3%)</b>	<b>15 (2.6%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Los encuestados analizan que el núcleo en el que debería recibir mayor asesoría, orientación y guía de su tutor es el Básico ya que estiman fundamental que pueda realizar la planeación de su trayectoria académica bien definida desde el inicio para conocer en cuántos periodos estudiarán su licenciatura. En segundo lugar, los tutorados demandan mayor atención de su tutor en el núcleo Integral que es cuando están desarrollando su taller de investigación y es cuando deben de llevar a cabo su servicio social y prácticas profesiones, entonces los estudiantes requieren esas asesorías para

encauzar sus actividades y que cumplan con la trayectoria académica definida desde el inicio. El último núcleo de la carrera que consideran los tutorados que requieren de los servicios de la acción tutorial es en el Sustantivo ya que en ese momento no existen aspectos determinantes en su licenciatura, quizá podría ser un programa de movilidad estudiantil para los estudiantes interesados, es por eso que no les llama la atención estar tan supervisados por su tutor.

**Cuadro No. 17 Valores humanos y éticos que fomenta el tutor**

<b>AÑO</b>	<b>SIEMPRE</b>	<b>LA MAYORÍA</b>	<b>NUNCA</b>	<b>NO CONTESTO</b>
<b>2006</b>	<b>203 (50.2%)</b>	<b>154 (38.1%)</b>	<b>42 (10.4%)</b>	<b>5 (1.2%)</b>
<b>2009</b>	<b>248 (43.4%)</b>	<b>225 (39.3%)</b>	<b>87 (15.2%)</b>	<b>12 (2.0%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Los valores humanos y éticos que fomenta el tutor en sus tutorados son del 50% en promedio reconocido con el ítem de siempre, esta percepción es buena ya que los estudiantes observan cualidades importantes en los tutores que podrían emplear en su licenciatura y en su vida personal. El 40% aproximadamente coincide en que el tutor la mayoría de las ocasiones propicia e inculca valores humanos y éticos en ellos. El restante 10% afirma que nunca fomenta valores su tutor en ellos. Un porcentaje mínimo como aparece en el cuadro No. 17 demuestra que los alumnos no contestaron al cuestionamiento.

**Cuadro No. 18 Valores que el tutorado considera más importantes**

<b>VALORES:</b>	<b>AÑO 2005</b>	<b>AÑO 2009</b>
<b>HONESTIDAD</b>	<b>146 (31.7%)</b>	<b>-----</b>
<b>RESPECTO</b>	<b>112 (24.4%)</b>	<b>196 (34.2%)</b>
<b>IGUALDAD</b>	<b>47 (10.3%)</b>	<b>-----</b>
<b>LIBERTAD</b>	<b>94 (20.4%)</b>	<b>100 (17.5%)</b>
<b>JUSTICIA</b>	<b>51 (11.0%)</b>	<b>21 (3.7%)</b>
<b>SOLIDARIDAD</b>	<b>10 (2.1%)</b>	<b>24 (4.2%)</b>
<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>-----</b>	<b>149 (25.7%)</b>
<b>DIÁLOGO</b>	<b>-----</b>	<b>54 (9.4%)</b>
<b>CREATIVIDAD</b>	<b>-----</b>	<b>26 (4.5%)</b>
<b>COOPERACIÓN</b>	<b>-----</b>	<b>4 (0.7%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Esta pregunta solamente se incluyó en las encuestas de los años 2005 y 2009, por lo que realizar una medición de ellos resultará un tanto difícil ya que en las dos mediciones mencionadas se preguntaron diferentes valores, por lo cual solamente podremos comparar los ítems susceptibles de medición. Para el año 2005, de los valores

preguntados el porcentaje más alto lo obtuvo la honestidad con el 31.7% y el valor más bajo con un 2.1% lo constituyó la solidaridad. En cambio en el año 2009 el valor más alto le correspondió al respeto con un 34.2% y el más bajo fue la cooperación con un escaso 0.7%. De manera general, se observa que los valores más altos son la honestidad y el respeto características indispensables para un estudiante de la Facultad y por el contrario la solidaridad y la cooperación que de alguna manera son valores que incluyen a un grupo de gente o comunidad son los que perciben los tutorados con menor importancia.

Para realizar un seguimiento de los valores que sí se pueden medir en los dos años encuestados, tenemos en primera instancia que el respeto continua siendo muy importante para los alumnos ya que es la base fundamental de la convivencia. En un segundo grado de importancia tenemos al valor de la libertad, los tutorados consideran que es sustancial contar con libertad de expresión y actuación para desenvolverse plenamente en el ejercicio de su profesión. El siguiente valor en importancia aportado por los encuestados es la justicia que en una primera medición la calificaron más alta con respecto a la segunda. Esto significa que los tutorados perciben que la actuación de autoridades políticas y sociales no atiende el valor de justicia que es fundamental para desarrollar sus actividades. La solidaridad como último valor seleccionado en el año 2005 y que para 2009 los alumnos le dan más importancia debido a que se han percatado que si no nos ayudamos mutuamente, estos conflictos locales, nacionales e internacionales serán de difícil gestión, regulación y transformación.

En la última medición de 2009 se observa claramente que los tutorados le dan relevancia a la responsabilidad que es fundamental para formar profesionistas universitarios con alta calidad ética y moral. Finalmente, los valores que obtuvieron menos del 10% del porcentaje total en las dos mediciones son: la igualdad, el diálogo, la creatividad y la cooperación. Estos valores se tendrían que trabajar entre los alumnos sobre todo la creatividad, el diálogo y la negociación que son elementos sustanciales en la vida profesional y personal de los estudiantes de la Facultad.

**Cuadro No. 19 Utilización de un programa de trabajo en reuniones de tutoría**

<b>AÑO</b>	<b>SÍ LO LLEVA</b>	<b>NO LO LLEVA</b>	<b>NO CONTESTÓ</b>
<b>2006</b>	<b>229 (56.5%)</b>	<b>170 (42.0%)</b>	<b>5 (1.5%)</b>
<b>2009</b>	<b>237 (41.4%)</b>	<b>322 (56.3%)</b>	<b>13 (2.3%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

La utilización de un programa de trabajo en reuniones de tutoría es la herramienta básica para poder llevar un seguimiento académico adecuado a las necesidades de nuestros estudiantes. En la medición del año 2006, el 56.5% de los tutores si lo llevaban, sin embargo para el año 2009 lamentablemente sólo el 41.4% de ellos lo adopta para realizar sus reuniones de tutoría. Esto es gravísimo en virtud de que si el tutor no lleva un programa de trabajo con sus tutorados, desconoce lo que está haciendo y hacia donde pretende llegar. Los porcentajes del año 2006 muestran que el 42% no sigue un programa, a diferencia del año 2009 que esta cantidad aumenta hasta el 56.2% de los tutores que no sustentan en ningún programa para llevar a cabo la tutoría. Estos resultados son totalmente negativos para el Programa de Tutoría Académica ya que debe tomarse una decisión firme y con base en las necesidades de los alumnos para reorientar el Programa a fin de cumplir con los objetivos de su creación que es el abatir la deserción escolar en el primer año de ingreso a la licenciatura y asistir a los alumnos para que continúen y concluyan su licenciatura de manera satisfactoria.

**Cuadro No. 20 Evaluación del Programa de Tutoría**

<b>AÑO</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>MALO</b>	<b>PÉSIMO</b>	<b>NO CONT.</b>
<b>2006</b>	<b>92 (22.8%)</b>	<b>256(63.3%)</b>	<b>34 (8.2%)</b>	<b>19 (4.7%)</b>	<b>3 (0.7%)</b>
<b>2009</b>	<b>51 (8.9%)</b>	<b>320(55.9%)</b>	<b>152(26.6%)</b>	<b>41 (7.2%)</b>	<b>8 (1.4%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

En cuanto a la evaluación del Programa de Tutoría Académica que los encuestados realizaron en los años 2006 y 2009 se observa que de manera muy general al definir el programa como excelente y bueno para la primera medición da un porcentaje del 84.1%, mientras que para la segunda medición da un porcentaje del 65% aproximadamente esto es, que la percepción de los tutorados va siendo cada vez mejor, es decir, que aprecian menos el Programa y que se tiene la imperiosa necesidad de hacer cambios, ajustes para que el programa no quede solamente en buenas intenciones por parte de las autoridades universitarias. A diferencia de la evaluación que dan los alumnos con características negativas, significa que lo perciben como malo y pésimo, para el año 2006 es del 13% aproximadamente, mientras que para el año 2009 este porcentaje aumenta a casi el 34%. Esta medición es indicativa de que la acción tutorial no está dando respuesta a las expectativas de los alumnos y urge un cambio, realizar ajustes o reorientar al mismo.

**Cuadro No. 21 Modalidad de servicio social de alumnos del 8º, 9º. Periodo**

<b>AÑO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>NO ESTÁN DE ACUERDO</b>	<b>NO CONTESTÓ</b>
<b>2006</b>	<b>254 (62.8%)</b>	<b>150 (37.2%)</b>	<b>-----</b>
<b>2009</b>	<b>375 (65.6%)</b>	<b>180 (31.5%)</b>	<b>17 (2.9%)</b>

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Al cuestionar a los estudiantes sobre la opinión que tienen sobre la modalidad de que alumnos de los últimos semestres puedan participar como tutores realizando su servicio social y sean útiles como asesores y orientadores en su carrera, los encuestados mantuvieron su postura casi igual en las dos mediciones realizadas. Esto es, en promedio el 64% de los tutorados está totalmente de acuerdo en esta propuesta manifestando que les sería de gran utilidad aprovechar las experiencias de los compañeros de los últimos semestres en virtud de que tienen poco tiempo de haber cursado determinadas unidades de aprendizaje y les pueden transmitir su experiencia, se sentirían en mayor confianza eliminando algún tipo de barrera que quizá por respeto hacia el profesor no tendrían la misma libertad y aumentaría el diálogo y la confianza entre estudiantes. Algunos estudiantes comentaban al respecto que sería oportuno instrumentar esta propuesta.

A diferencia de un porcentaje aproximado al 34% de los tutorados que no desean que esta propuesta se lleve a cabo, argumentando que no saben acerca de contenidos de la licenciatura y que les falta experiencia para cumplir con la función que se les encomiende. En la última medición del 2009 el 3% de los encuestados prefirieron no comprometerse con alguna respuesta.

Junio de 2005: se pregunto sobre ¿Qué propondrías para mejorar el Programa de Tutoría Académica en la Facultad? y los alumnos contestaron lo siguiente:

- a) Que exista mayor comunicación, interacción y una relación dialógica entre el tutor y el tutorado.
- b) Que exista mayor difusión de los beneficios del Programa Tutorial para que los tutorados conozcan las ventajas de estar en continua comunicación con su tutor.
- c) Que los tutores manifiesten mayor interés por asesorar y orientar al tutorado con la finalidad de que diseñen mejor su plan de estudios al seleccionar las unidades de aprendizaje que más le convengan.
- d) Que el Programa de Tutoría Académica esté mejor organizado para que las reuniones grupales con tutorados se hagan con orden incluyendo la información necesaria para que el tutorado tome la mejor decisión en cuanto a sus unidades

de aprendizaje y a las diferentes opciones culturales y deportivas que se realicen en la Facultad.

- e) Que exista mayor responsabilidad tanto del tutor como de los directivos para que se lleve a cabo de la mejor manera el Programa Tutorial.
- f) Que los tutores se capaciten bastante para que su asesoría y orientación sea la más adecuada.
- g) Que exista la posibilidad de elegir a su tutor(a).
- h) Una de las actitudes negativas que arrojó la encuesta fue que desaparezca el Programa de Tutoría Académica; aquí se tiene que trabajar para demostrar con resultados positivos la aplicación del Programa Tutorial en beneficio de los estudiantes.

En noviembre de 2006 se les preguntó lo mismo ¿Qué propondrías para mejorar el Programa de Tutoría Académica en la Facultad? y comentaron lo siguiente:

Los encuestados proponen diferentes acciones para mejorar el Programa de Tutoría Académica, tales como que exista mayor comunicación y atención al tutorado con e propósito de que el programa cumpla cabalmente con su objetivo de creación, que los tutores estén más comprometidos con el papel que les corresponde desarrollar frente a sus tutorados, que los tutores se capaciten para atender y orientar más a los estudiantes, que exista mayor difusión del programa tutorial hacia todos los tutorados a fin de facilitar más las relaciones entre tutor y tutorados, que el programa no sea obligatorio, que se instrumenten más actividades extracurriculares complementarias a sus estudios de licenciatura tales como actividades culturales, deportivas y recreativas que les permitan llevar una relación dialógica entre tutorados y tutores, que los tutorados sean más responsables en el cumplimiento del Programa Tutorial, que los estudiantes puedan elegir a su tutor, que el tutor no imponga su criterio o visión del mundo para elegir las Unidades de Aprendizaje, que exista mayor compromiso de ambas partes para realmente llevar a cabo este programa. Estas son las aportaciones más importantes que contestaron los entrevistados al aplicar el cuestionario.

En la medición realizada en noviembre de 2006, realice un cruce de variables interesante en que comparé el sexo del tutorado con los valores que el tutorado consideraba más importantes resultando lo siguiente:

**Cuadro No. 22 El sexo del tutorado con la variable sobre los valores que el tutorado considera más importantes en su vida**

Sexo del tutorado	Valores que el tutorado considera más importantes en su vida						Total
	Honestidad	Respeto	Igualdad	Libertad	Justicia	Solidaridad	
Femenino	14.7%	14.5%	5.3%	12.3%	5.3%	1.4%	53.6%
Masculino	16.4%	10.4%	5.3%	8.0%	5.8%	0.5%	46.4%
Total	31.2%	24.9%	10.6%	20.3%	11.1%	1.9%	100%

Fuente: Elaboración propia con información de las encuestas.

Al relacionar el sexo del tutorado con los valores que considera más importantes en su vida, las encuestadas manifestaron con un 14.7% a la honestidad, con un 14.5% el respeto y con un 12.3% la libertad. Como se observa las mujeres consideran más importante ser honestas, respetar y la libertad como valores fundamentales en sus vidas, mientras que los hombres patentizaron con un 16.4% la honestidad y con un 10.4% el respeto. Para los hombres es más importante tanto la honestidad como el respeto. La elección de estos valores universales como parte fundamental en sus vidas representa que el ser honestos y respetuosos son básicos para poder construir una Cultura de Paz.

En la encuesta aplicada en mayo de 2009 sobre la pregunta ¿Cómo calificarías al Programa de Tutoría?, los tutorados respondieron de la siguiente manera:

Los tutorados al evaluar el Programa de Tutoría Académica en primer lugar con el 55.9% evaluaron el desempeño del programa como bueno, complementándose con el 8.9% de los encuestados que lo ha calificado como excelente. Si sumamos la evaluación positiva del programa se obtiene como resultado que el 64.8% califica aceptablemente el Programa. No obstante el 26.6% lo ha catalogado como malo y finalmente el 7.2% como un programa deficiente y pésimo. La evaluación total entre malo y pésimo del programa corresponde al 33.8% que es un porcentaje alarmante ya que esta percepción generalizada del programa es lo que está haciendo que los tutorados no acudan con su tutor cuando se les solicita, demuestra también el poco interés existente entre tutores y tutorados por hacer bien las acciones tutoriales en beneficio no solamente del programa sino de alumno que es a quien tiene que beneficiar este proyecto académico no solo en la Facultad o Universidad, sino también a nivel nacional. Derivado de esta respuesta contundente es indispensable realizar un análisis a fondo de las causas que están llevado al programa hacia una crisis o peor aún, a que quizá si seguimos en este tenor a desaparecer el programa.

Sobre el cuestionamiento ¿Consideras que el SITA fue creado para agilizar la comunicación con tu tutor (a) y llevar un seguimiento automatizado respecto a tu licenciatura?

El 60% de los encuestados consideran que el SITA agiliza la comunicación y el seguimiento académico de los tutorados con el tutor, aunque el 36% lo considera de manera negativa, que no es un medio adecuado para cumplir con los objetivos del programa de tutoría académica. El restante 4% no contestó la pregunta. Esto refleja la poca comunicación que existe con los tutores, esto se había preguntado en anteriores cuestionamientos y solamente afirma que la comunicación no es la adecuada con el tutor, a pesar de utilizar un sistema informático, electrónico moderno de comunicación diseñado en la Universidad especialmente para dar respuesta ágil y oportuna a los tutorados y de fácil acceso en virtud de que desde cualquier parte del mundo se pueda acceder al SITA.

En esta pregunta también encontramos dos puntos de vista diferentes, por un lado que el manejo del SITA vía Internet hace más fácil el contacto de los tutorados con el tutor, de hecho facilita la comunicación entre ambos, ya que permite planear y manejar mejor sus tiempos, existe mayor comunicación entre tutor y tutorado, un ejemplo de ello es que se pueden acordar citas para llevar a cabo tutorías individuales o grupales, otras ventajas son que se puede acceder desde cualquier computadora, debido a que está al alcance de cualquier estudiante que se conecte a Internet, y su practicidad, considerando que su estructura es similar a la de un correo electrónico lo que no tiene nada de complejo. Además, hay más control y comunicación constante del tutor sobre el tutorado, es ágil y fácil de utilizar, se tiene una mejor visión sobre el seguimiento académico, se obtienen mejores resultados y se lleva un orden.

Sin embargo, un buen número de personas encuestadas ni siquiera conocen y menos han entrado a explorar el SITA, algunas razones suelen ser; que al no tener mayor relación con su tutor no se les ha proporcionado la explicación de su funcionamiento; el desinterés y desidia por parte del tutor hacia el sistema, por ejemplo algunos informaron que su tutor ni siquiera se conecta y menos les contesta los mensajes, otros consideran que este mecanismo por Internet es ineficiente y absurdo, porque limita el contacto interpersonal, argumentando que si estando en el mismo espacio académico es difícil contactar al tutor, por Internet es peor, planteando como escenario trágico la desaparición de este, al no tener sentido. Agregan que no conocen al tutor, por lo tanto, no manejan el SITA, que es lento e ineficaz, que prefieren mantener

comunicación personal con su tutor, que los tutores no revisan el correo del SITA y es por ello que no responden a sus mensajes, que les quita mucho tiempo el consultar el SITA, es tedioso, rígido y no es usado frecuentemente. Proponen que los tutores sean más responsables y que al menos conozcan a sus tutorados

Sin embargo, encontramos que, las mayores molestias y deficiencias del sistema, no tienen mucho que ver con la estructura del SITA, sino más bien con la calidad y servicio de Internet, ya que la mayor parte de las quejas, van dirigidas a la velocidad con que funciona.

A la pregunta sobre ¿Cómo calificas al SITA?, los estudiantes contestaron:

La evaluación general que los encuestados califican al SITA, considerado como un servicio y herramienta de tutoría académica que se brinda al tutorado para eficientar la comunicación y localización rápida y expedita con su tutor. Este sistema ha sido percibido por los encuestados de la siguiente manera: el 47.2% lo evaluó como bueno y el 8.9% lo califica como excelente. Si sumamos la apreciación positiva del programa nos arroja que el 56.1% así lo estima. Mientras que el 31.3% de los tutorados afirman que no es bueno, que es ineficiente, inútil y realmente no se ejerce una comunicación real, y para el 10% observa que es pésimo su funcionamiento. Si evaluamos el total de encuestados que se refiere al Programa de manera negativa tenemos al 41.3% de la población. Cifra por demás preocupante y poco halagadora ya que tiene que replantearse profundamente el programa y hacer ajustes y modificaciones sustanciales que le permitan al alumno realmente ser asesorado, orientado, informado y conducido conforme a las estrategias y lineamientos contemplados en el Programa de Tutoría Académica avalado por los H.H. Consejos Académico y de Gobierno de la Facultad.

En cuanto a la interrogante sobre ¿Qué propondrías para mejorar el Programa de Tutoría Académica en la Facultad?, los alumnos dijeron:

En esta pregunta se dan propuestas de mejora en dos sentidos, tanto para el tutor, como para el tutorado, *primero*, para los tutores, es necesario abrir la posibilidad de elegir si se quiere participar o no en el programa de tutoría, muchos tutorados exponen que sus tutores debiesen participar por gusto y por ganas de ayudar a los alumnos, no por los créditos o puntos que se les otorgan al participar. Entonces los tutorados solicitan mayor responsabilidad de los tutores para que cumplan con su función. Es por ello, que requieren más sesiones de tutoría, pero de calidad.

*Segundo*, se exige mayor compromiso de ambos lados; como piedra fundamental para que el programa funcione; que implica hablar de compromiso, que entre los dos

exista interés por participar y que ese interés se vea proyectado en destinar tiempo y espacio para poder reunirse y compartir dudas, sugerencias e inquietudes de las diferentes temáticas que se abordan en tutoría, ya sean de tipo académicas y/o personales. Con el cual, una vez que un tutor decide participar en el programa se compromete a contribuir a la formación de mejores universitarios. Y se comprometa a estar más capacitado y actualizado para que sepan informar con certeza a los tutorados.

*Tercero*, dando por hecho, que existe el compromiso entre ambas personas, entenderíamos que prevalece respeto y reciprocidad, por lo tanto la atención será más adecuada y no se limitaría a cumplir aspectos por cubrirlos, por ejemplo, algunos encuestados sugieren que son necesarias más sesiones porque las que llevan no agotan sus necesidades, esto va en función del trabajo con su tutor, porque cuando un tutor esta comprometido con el estudiante conoce sus necesidades, orientaciones académicas y puede asesorarlo y orientarlo de mejor manera. Y es por ello, que exigen atención personalizada abarcando horarios matutinos y vespertinos.

*Cuarto*, para eficientar el sistema de tutoría es necesario considerar que tanto el tutor como el tutorado deben contar con la suficiente información y capacitación; en caso del tutor, para instruir mejor a los alumnos, algunos de ellos manifestaron estar satisfechos con el trabajo y forma de conducir del tutor, sin embargo notan deficiencias en cuanto al manejo de información ya que desconocen algunos temas fundamentales para la formación y orientación de sus tutorados. Se exige también que los mecanismos de control y evaluación de los tutores funcionen realmente como eso, como medios para identificar deficiencias y corregirlas. La eficiencia en cuanto a que cada tutor tenga menos tutorados para que les pueda prestar mejor atención a sus necesidades académicas y personales.

Realmente, son muchas las personas que expresaron opiniones diversas, quienes aportaron ideas que, considero, son buenas para lograr un mejor funcionamiento del programa de tutoría. Algunos comentarios van dirigidos hacia la falta de explotación de recursos y medios reales que permitirían hacer del programa de tutoría un mejor sistema, una de las herramientas es la aplicación de instrumentos como cuestionarios y entrevistas para evaluar la eficiencia y eficacia del programa, ya que servirían como mecanismos de control y medición de satisfacción de necesidades tutoriales. Sin embargo, se pide también que estas dudas, comentarios, molestias y agradecimientos hacia el sistema que no se queden en el papel, sino, se exigen soluciones profundas que conduzcan a un mejor desarrollo académico, profesional y humano de las personas

involucradas, tutor y tutorado, es obvio que este es uno de los pilares y objetivos del programa.

Algunos estudiantes sugieren que debería desaparecer el programa. Otros que pudieran elegir a su tutor. Pocos perciben que el SITA no tiene sentido, será porque desconocen el funcionamiento del programa. Solicitan mayor disponibilidad de horario de los profesores para atender a sus tutorados y que exista un horario bien establecido para las reuniones de tutoría y que sean más frecuentes proponiendo que sean semanales y obligatorias las mismas. Dar una mayor difusión y capacitación a los tutorados de lo que es el SITA porque no muchos lo conocen o saben utilizarlo. Que tuvieran un lugar específico para localizar a los tutores, enviar correos informativos sobre actividades académicas y culturales a sus tutorados para que puedan participar en los eventos. Que sancionen a los tutores incumplidos para que realicen bien su labor. Concretizar el trabajo de tutoría a través de metas a largo, mediano y corto plazos.

Considero que son muchas las sugerencias de los tutorados tendientes a mejorar el programa de Tutoría Académica en la Facultad que serán tomadas muy en cuenta para elaborar una propuesta viable y que dé respuesta a las necesidades reales de los tutorados.

Los comentarios adicionales al cuestionario que realizaron los encuestados fueron pocos. Sin embargo, representativos en cuanto a contenido porque sugieren que los tutores solo tengan máximo cinco tutorados y sepan de todos los programas de estudios para que puedan orientarlos y asesorarlos de manera adecuada. Que solamente elijan a los tutores que si tengan deseos de ayudar y realmente quieran cumplir con su función. Al SITA le hacen falta componentes y proponen que la selección de materias debería ser a través de Internet para hacer la tutoría más ágil y que verdaderamente resuelvan los problemas y no den soluciones parciales.

### **5.3.- Algunas conclusiones**

Derivado de la aplicación de las entrevistas, se observa que los tutores(as) en cuanto a la imagen que tienen como docentes es muy buena ya que se dedican a desempeñar actividades de docencia, investigación, difusión y extensión de la cultura como obligación de todo profesor universitario. En consecuencia, se tienen muy buenas bases formativas para cumplir teóricamente las actividades tutoriales. Que el tutor busca la tutoría generalmente por incrementar su ingreso mensual y esto es obtenido al

pertenecer a los Programas de Estímulos al Personal (PROED), al Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP) y al Sistema Nacional de Investigadores (SNI), porque es requisito para ingresar y permanecer en ellos. Y no lo hace por convicción, es decir, por gusto, por satisfacción profesional, por respaldar a los estudiantes en cuestión de asesoría y orientación sobre su trayectoria académica; gestión, resolución y transformación de conflictos; así como en apoyo a situaciones afectivas y personales o para canalizarlos hacia las áreas conducentes, según sea el caso y finalmente, de ser su guía en sus estudios de licenciatura.

Para que el Programa de Tutoría Académica resulte eficiente y eficaz es fundamental que las autoridades apoyen el desarrollo de la acción tutorial, porque tal parece que se le da mayor importancia a las cuestiones políticas que a las académicas. Y si los tutorados observan esta conducta, con mayor razón no acuden a las reuniones grupales e individuales a las que se les convoca.

Dentro de la actividad tutorial no existe un programa preventivo que auxilie al programa, porque lo que se hace es atender los conflictos que se le presentan al tutorado, convirtiéndose así en una acción remedial. La coordinación del claustro de tutores en la facultad tiene la obligación de instrumentar cursos formativos y de actualización a los tutores (as) para que ayuden a sus tutorados a disipar las dudas y por lo tanto a la cultura de la prevención de los conflictos. Al realizar los planteamientos de solución a conflictos académicos, los tutores(as) tienen la obligación de ofrecer su asesoría y orientación con base en la legislación universitaria.

Los tutores(as) entrevistados afirman que el medio más utilizado para mantener contacto con sus tutorados es a través del correo comercial y alternativamente el SITA. Esto debería operar al contrario, es decir, primero enviarlo por el SITA y de manera opcional el correo comercial. El SITA tiene diseñado un apartado de correo específicamente para ello. Entonces, tendría que diseñarse la página del sistema de manera más atractiva estilo red social sin perder su valor y reconocimiento institucional.

Al cuestionar a los tutores(as) sobre las ventajas y desventajas de la utilización del SITA, se observó ampliamente que enumeraron algunas ventajas, pero en cuanto a las desventajas fue mayor el número de ellas, debido a que indirectamente manifiestan su inconformidad y rechazo por utilizar el SITA persisten argumentos de que es una herramienta de control y desconfianza de la actividad que efectúan. Esto se convierte en un círculo vicioso del cual solamente por medio de cursos de capacitación y actualización podría convertirse la imagen que tienen del sistema. Algunos tutores

señalan fuertemente las desventajas del SITA evidenciando su falta de interés y su carencia de utilización del sistema y no proporcionan la tutoría eficiente y eficazmente.

Es fundamental realizar una tutoría integral y no quedarse solamente en promover trámites administrativos y ser una extensión del Departamento de control escolar, sino profundizar en temáticas de interés para sus tutorados -previo diagnóstico- que realice el tutor. La asesoría y orientación que brinda el tutor no siempre es la misma porque al iniciar con la carrera, la tutoría es más intensa y detallada, cuando va a la mitad de los estudios, la tutoría se dirige hacia la realización del servicio social y las prácticas profesionales, mientras que los últimos semestres se orienta básicamente al estudio y desarrollo de su trabajo de investigación para la obtención del título universitario.

En este sentido, es primordial que la Universidad realice reuniones con otras Instituciones de Educación Superior para tratar de homogeneizar la tutoría, en virtud de que en cada Institución se establece de diferente manera y hasta con diferentes objetivos académicos. Esto hacerlo extensivo a los niveles educativos de secundaria y preparatoria y que tenga la tutoría una continuidad similar en todo el país. Esta sería oportuna para brindar capacitación continua y efectiva a los tutores(as) con la finalidad de mantenerlos informados y puedan dar una mejor orientación, asesoría y canalización según sea el caso. Es necesario reforzar la idea del acompañamiento académico.

Con respecto a que la propuesta de que la tutoría sea voluntaria y no obligatoria, para el Plan de Estudios Flexible no funciona, porque cada semestre es necesario elegir diferentes unidades de aprendizaje que requieren la asesoría y orientación del tutor(a); de manera contraria, los estudiantes tendrían más dudas sobre la elección de ellas.

Por parte de los tutorados, la percepción que tienen sobre el Programa de Tutoría Académica, resultado de las tres mediciones efectuadas; se observa que a pesar de que se vuelve obligatorio a partir del año 2004, cada vez es menos frecuente que los tutorados acudan tanto a reuniones grupales como individuales, en virtud de que no le encuentran mayores beneficios a la tutoría y están en la edad conveniente para que sea asesorados y orientados académicamente.

Con base en los resultados de las tres mediciones, el 85% de los tutorados afirman que consecuentemente por haber asistido a la tutoría son excelentes, entonces estos resultados son una contradicción porque a medida que pasa el tiempo se percibe que acuden con menor frecuencia a la tutoría. Es por ello que se insiste en fomentar valores en los tutorados como son: la responsabilidad, el respeto, el diálogo, la

creatividad, la justicia, la solidaridad y particularmente la cooperación a través de actividades lúdicas que se desarrollen en un Plan de Acción Tutorial, porque al conocer la percepción de los tutorados al respecto, se observó que los valores menos apreciados son la solidaridad y la cooperación y son fundamentales para construir una Cultura de Paz.

Es indispensable que cada tutor(a) elabore un programa de trabajo para desarrollarlo semestralmente con su grupo de tutorados para dar respuesta a sus necesidades y llevar el seguimiento de sus de sus unidades de aprendizaje a fin de evitarles que cursen materias que no sean necesarias en su mapa curricular.

Finalmente, la última medición correspondiente a 2009 demuestra que el 34% de los tutorados percibe al programa como malo y pésimo, algunos quieren que desaparezca, pero este porcentaje es muy grave porque enciende los focos rojos para que urgentemente se promuevan cambios, ajustes o se reorganiza el Programa para que continúe desarrollándose. Esto se verá con la propuesta de programa de intervención que se presenta en el capítulo siguiente de esta investigación.

## Capítulo VI

# **PROPUESTA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE PAZ AL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN: PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

## Capítulo VI.

# PROPUESTA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DE PAZ AL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN: PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES.

### 6.1.- Propuesta de Programa de Intervención: Plan de Acción Tutorial en la Facultad.

Actualmente en la Universidad encontramos a alumnos de diferentes razas, género, edad, estudiantes de medio tiempo, de diferente origen, de distintas capacidades, de preferencias sexuales diversas, estudiantes internacionales que hacen un poco más compleja la educación tradicional a la que estábamos acostumbrados. Aunado a esto, aparecen también otros elementos tales como las actitudes y valores modificados, concepciones familiares, cambios en cuestiones de salud física y mental, preparación académica, entre otros. Bajo esta premisa, se propone un Plan de Acción Tutorial a desarrollar en la Facultad con la idea de dar un panorama general, así como los elementos mínimos necesarios de las actividades que como alumnos, los estudiantes de nuevo ingreso tienen que desarrollar durante sus estudios de licenciatura, independientemente de la carrera que hayan elegido. Entonces, *“en esta visión se tiene que incluir una comprensión de quienes son nuestros estudiantes, cómo aprenden, su nivel de preparación, sus itinerarios curriculares, sus metas de empleabilidad, su desarrollo personal...”*(Sanz; 2009: 15) para poder apoyarlos en sus estudios profesionales bajo los contenidos del Programa de Tutoría Académica.

Por su parte, Ignacio Sotelo (cfr.: Sanz; 2009: 25) al hablar sobre el papel que juegan las Universidades en la actualidad establece cuatro funciones fundamentales en la Universidad, siendo estas: preparar buenos profesionales; enseñar a hacer ciencia; transmitir la cultura del tiempo en el que se vive y promover un compromiso cívico-social que redunde en beneficio de la sociedad.

Bajo este orden de ideas, el curso de intervención que se propone aplicar a los estudiantes de nuevo ingreso tiene que pensarse y delineararse como una experiencia de aprendizaje cooperativo. Además, de diseñarse como *“un vehículo para generar un determinado alumno (incluyendo el aprendizaje, el desarrollo de habilidades, de valores, de actitudes: es decir, el crecimiento como un ser humano)”* (Vadillo; 2007: 12). La relación que establezca un profesor con sus alumnos es fundamental durante el curso y esto hará potenciar su motivación y actitud favorable hacia los estudios profesionales.

Para llevar a cabo el Plan de Acción Tutorial en la Facultad, es necesario considerar las fases clásicas de todo programa que son; la planificación (identificar las metas deseadas del programa, realizar un análisis de necesidades, establecer metas y objetivos prioritarios, desarrollar estrategias y actividades del programa), elaborar el diseño, la implementación y la evaluación.

El programa de intervención tutorial debe estar ligado al potencial de recursos humanos y materiales con los que cuenta la facultad para la atención de los estudiantes, así como de las necesidades detectadas a partir del diagnóstico de la población en estudio. El programa cuenta con el coordinador del programa y los tutores debidamente capacitados a través de cursos, con equipo de cómputo y el SITA como herramienta del programa tutorial, así como con la sala de tutores que se encuentran ubicada en la planta alta del Centro de Información y Documentación en la facultad.

Para Alejandra Romo *“un modelo de intervención tutorial, para ser congruente deberá corresponder al potencial que la institución tiene de profesoras y de profesores habilitados para atender al mayor número de estudiantes, así como a las necesidades de tutoría identificadas por medio de un diagnóstico”* (Romo; 2005: 37) Dicho diagnóstico está basado en la aplicación de tres encuestas dirigidas a los estudiantes en tres momentos diferentes mencionados anteriormente que son: junio de 2005, noviembre de 2006 y mayo de 2009 cuyos resultados arrojaron la necesidad de diseñar, aplicar y evaluar un Plan de Acción Tutorial.

En las universidades europeas, los Programas de Acción Tutorial (PAT) funcionan desde cuatro momentos clave, a saber: *“antes de su entrada a la Universidad, cuando ingresan a la misma, durante sus estudios y al finalizar los mismos”* (Sanz; 2009: 16). Entonces, la idea es que antes de ingresar a la Facultad, los alumnos tengan nociones de lo que se van a enfrentar al estudiar en la universidad y una vez ingresados en ella, llevar un seguimiento de ellos a través del Programa de Tutoría

Académica. Sin embargo, para realizar un Programa de intervención de Acción Tutorial es indispensable considerar diversos aspectos, tales como:

Al momento de *ingresar* a la universidad, es conveniente aplicar un plan de bienvenida para obtener una adecuada integración a la vida estudiantil universitaria. Este plan debe contener aspectos como: información sobre los servicios que ofrece la Facultad y la Universidad, las autoridades que integran la Facultad, así como las funciones principales que realizan, las características del Plan de Estudios, la conformación de su trayectoria académica, el funcionamiento de las unidades de aprendizaje, información sobre becas, y ayudas al estudiante, los servicios médicos y asistenciales de la Institución, la bolsa de trabajo, entre otras. Además, cursos de orientación sobre temas transversales de su carrera, como son: métodos y técnicas de estudio, redacción y presentación de trabajos de investigación. Estos aspectos están considerados en el PAT.

Durante el *desarrollo* de los estudios, los alumnos podrán profundizar sobre aspectos de su actuación académica en cuanto a la elección de su área de acentuación, la opción de su servicio social y prácticas profesionales, y sobre todo sobre el área de investigación que quieran estudiar para realizar su trabajo de investigación final, sea cual fuere la modalidad de titulación de su elección.

En la *finalización* de sus estudios, los alumnos serán orientados en el sentido de visualizar algún estudio de posgrado, efectuar alguna práctica relacionada a su licenciatura, instruirlos sobre algunas técnicas de solicitud de empleo (entrevista de trabajo, elaboración de curriculum, cartas de presentación, etc.), bolsa de trabajo, becas de investigación, estudios en el extranjero y aspectos relevantes de la formación profesional ocupacional.

Según José Antonio Delgado (cfr.: Sanz; 2009: 87) el “*Plan de Acción Tutorial puede considerarse como el instrumento a través del cual se canalizan las acciones orientadoras para un grupo concreto de estudiantes, erigiéndose en el marco de referencia donde se especifican las líneas prioritarias del funcionamiento de la tutoría en un contexto determinado; su finalidad no es otra que contribuir a la satisfacción de las necesidades de los estudiantes para el que se destina*”.

Al momento de poner en marcha el Plan de Acción Tutorial se tiene que visualizar acciones que nos conduzcan a cumplir con los objetivos planteados. En este sentido, se consideran tres fases: información, desarrollo y valoración. La fase de valoración adquiere especial importancia en todo proceso tutorial porque informa de la

consecución de los objetivos y metas fijadas y permite establecer propuestas que mejoren y enriquezcan al PAT. En cada uno de los cursos aplicados en el proyecto, la fase de valoración debe contar con instrumentos por medio de los cuales se recabe información sobre el desarrollo del PAT tanto de los alumnos como de los tutores participantes. Alejandra Romo refiere que [...] *“la implantación de un programa institucional de tutoría inicia con un proceso de planificación centrado en un diagnóstico de necesidades y en el diseño de un plan de acción”* [...] (Romo; 2005: 39). Para llevar a cabo el programa de intervención es muy importante la actitud y respuesta de los diferentes actores e instituciones ya que si alguno de estos actores falla, entonces no se cumple cabalmente con los objetivos plantados al iniciar el diseño del PAT. Aquí se da por hecho que todos los actores estiman que los alumnos son el motor fundamental de la instrumentación del programa de intervención. Para Alejandra Romo ésta instrumentación trata *“de promover una mejor comprensión de los problemas que enfrentan los alumnos y desarrollar mecanismos para ayudar a cada uno de los estudiantes a acelerar la adaptación al medio universitario, a crear condiciones para un mejor desempeño durante su formación, así como a lograr los objetivos académicos orientados a alcanzar una exitosa práctica profesional”* (Op. Cit.; 2005: 58). Derivado de la aplicación del PAT se tendrán resultados que serán evaluados y se podrá comprobar la eficiencia y eficacia de curso de intervención para que incida de manera positiva en el desarrollo profesional de los alumnos.

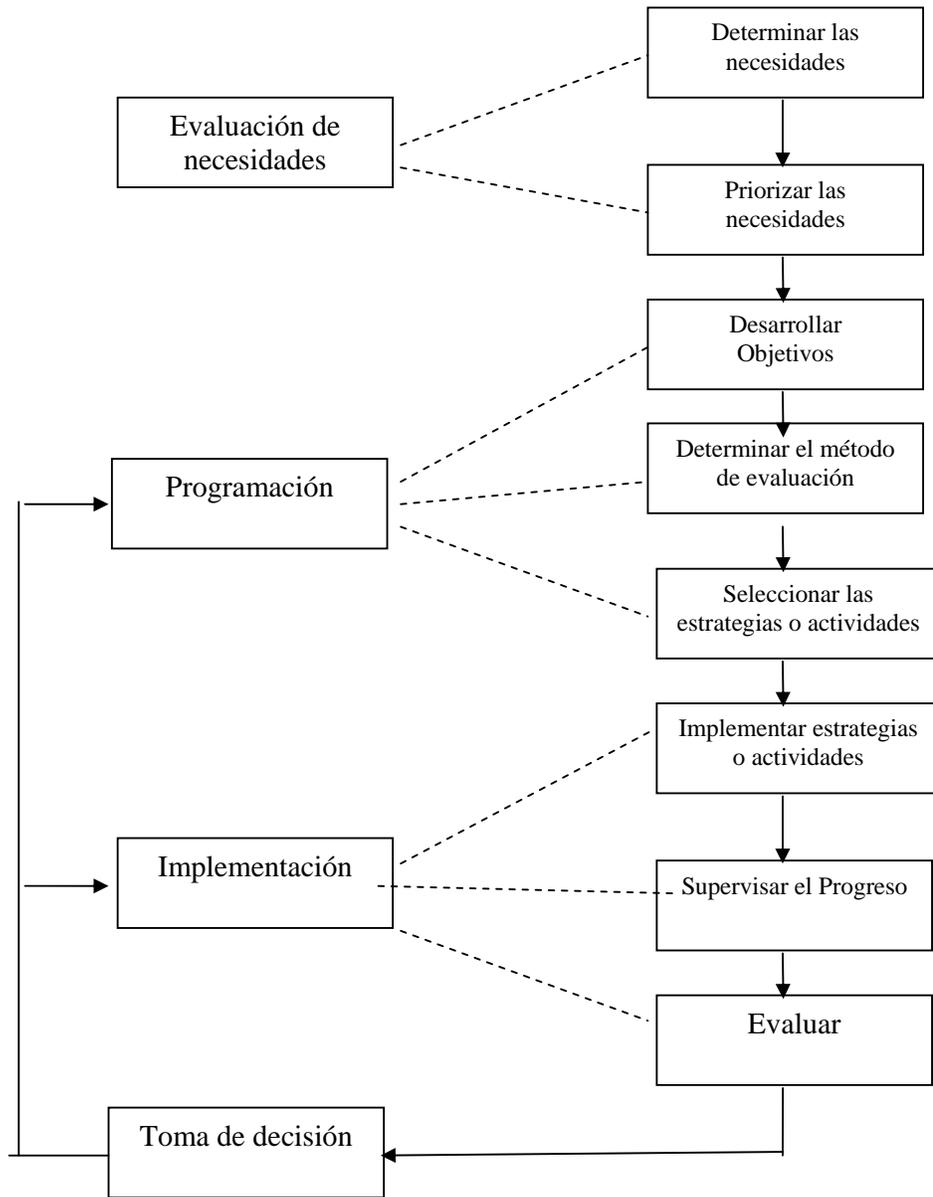
### **6.1.1. Diseño del Plan de Acción Tutorial**

En el momento de incorporarse el alumno a la universidad, específicamente a la facultad, se detecta frecuentemente el desconocimiento generalizado sobre temas relacionados con los servicios que ofrece, así como la estructura y funcionamiento del plan de estudios que va a cursar según la licenciatura de su elección. Es por ello, que la intención del curso es promover el primer acercamiento del estudiante con los profesores, en este caso, con los tutores para inducirlos a la información básica sobre el contexto universitario. Es así como el alumno de nuevo ingreso recibe en pocos días un cúmulo de estímulos y novedades que propiciarán que tenga un panorama general de la vida universitaria, así como de su licenciatura en especial. Es por ello, que se diseña el Plan de Acción Tutorial para que sea aplicado y evaluado a los estudiantes de nuevo ingreso para el ciclo escolar 2010 – 2011, a fin de conocer si con esta orientación e

información suministrada inician una relación dialógica con el tutor que les sea asignado.

Para esquematizar la planificación de un programa de intervención de la acción tutorial, Lombana (cfr.: Sanz; 1998) muestra una serie de etapas o pasos a seguir que han sido adaptadas por Rafael Sanz Oro en la práctica de la actividad tutorial en el Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación de la Facultad de Ciencias de la Educación en la Universidad de Granada.

**Figura No. 6: Modelo de planificación de un programa propuesto por Lombana:**



Fuente: Sanz Oro, Rafael (1998; 33) Adaptado de Lombana (1979; 165)

Según el modelo presentado anteriormente, el *análisis o evaluación de necesidades* proporciona al tutor la información necesaria para planificar su programa, una vez identificadas las necesidades se enlistarán en orden de importancia para que de acuerdo con los recursos humanos y materiales con que cuente, se determine cuáles de éstas se vayan a satisfacer. En la *programación* se desarrollan tres procesos: el desarrollo de objetivos, determinación de los procedimientos de evaluación y la selección de estrategias o actividades a satisfacer en cada uno de los objetivos. “*Un objetivo válido es operacional, medible, se ciñe a un tiempo concreto, especifica un resultado observable*” (Sanz; 1998: 35). En cuanto a la *implementación* se realiza cuando se seleccionan las estrategias y actividades de formación de los profesores, lugares y fechas de reunión, materiales que se tienen que disponer, etc. una vez efectuado esto, es esencial supervisar el desarrollo o proceso para detectar en el momento si existen fallas para poder corregirlas y dar paso a la evaluación de la implantación de estas estrategias o actividades. Finalmente, en la *toma de decisiones* el objetivo principal de la evaluación de procesos y de productos es tomar decisiones con respecto al funcionamiento del programa. Con esto, se tiene que preparar un informe final que servirá para reorientar el programa en dado caso o bien para mejorar la credibilidad de la labor docente y orientadora.

El modelo comprensivo de Lombana, trata de que la aplicación del modelo de intervención cuente con objetivos medibles. “*Estos suelen estar centrados en satisfacer las necesidades del alumno y a veces no tanto del programa*” (Sanz; 1998: 151). Para Sanz existen dos tipos importantes de objetivos: unos son los objetivos del cliente (estudiante) y otros los objetivos del programa (institucional), mientras que Lombana (cfr.: Sanz; 1998: 152) señala tres diferencias básicas entre ambos, siendo éstas:

- a).- Los *objetivos del cliente* se deducen de un análisis previo de necesidades y pueden cambiar periódicamente en la medida en que varíen las necesidades. Generalmente, los objetivos del programa no cambian en virtud de que representan las metas institucionales.
- b).- El centro de los *objetivos del cliente* es siempre el alumno. Los objetivos se tienen que enunciar a los alumnos para lograr como resultado la intervención del profesional de la orientación.
- c).- Los resultados de los *objetivos del cliente* se describen en términos de conductas o logros conseguidos por el estudiante.

Los objetivos citados anteriormente establecen la razón de ser del trabajo del tutor y proporcionan una línea a seguir para el desarrollo de las estrategias o actividades del programa. Además, éstos tienen que ser observables, medibles (con datos empíricos o valorativos) y se prestan a procedimientos metodológicos de evaluación. Algunos ejemplos son los siguientes:

1.- Para saber si el tutor logró la tarea identificada con el objetivo, se aplicará un cuestionario donde se pregunte si cumplió con el número de actividades programadas, número de estudiantes a los que se les ha impartido el curso, tiempo destinado al curso, etc.

2.- Medir la percepción de logro del tutor, recoger a través de cuestionarios y/o entrevistas las opiniones de los estudiantes y de los profesores sobre el valor y la eficacia del trabajo del tutor sobre el curso.

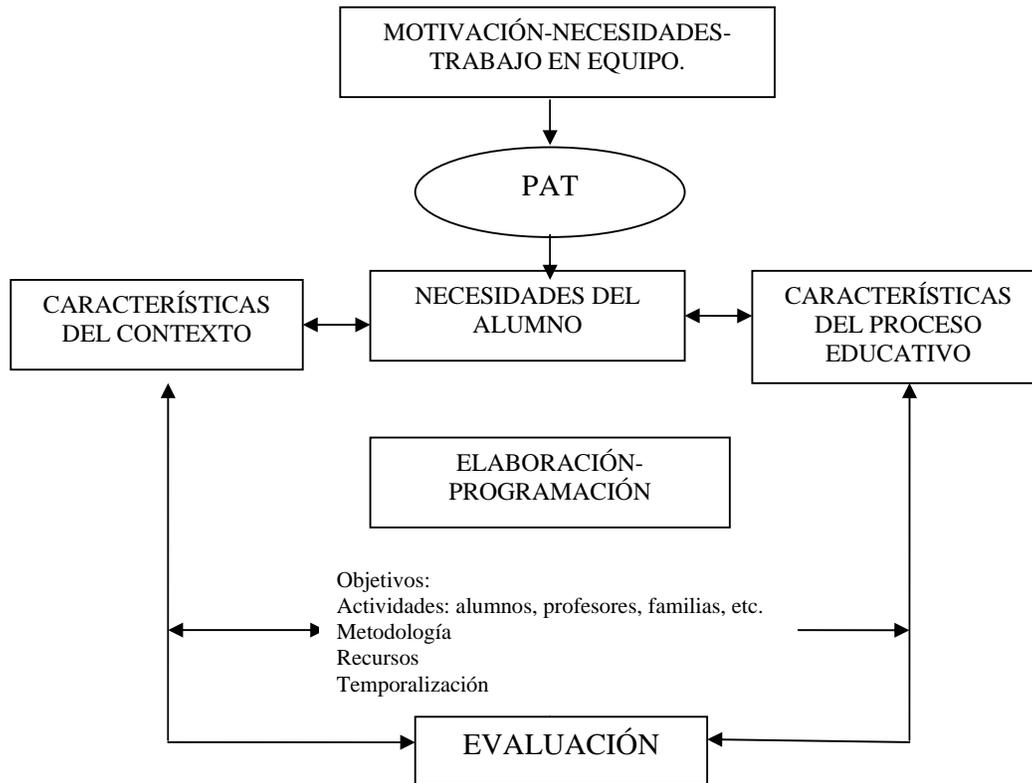
3.- Todos los estudiantes que ingresarán al ciclo escolar 2010 -2011 de la Facultad después de tomar el curso de intervención de tutoría académica deberán diseñar su trayectoria académica de su licenciatura. Para evaluar este objetivo el tutor debe constatar que cada alumno cuente con el diseño de su trayectoria académica según la licenciatura que desea cursar. Esta deberá contener, por periodo escolar, el número de semestres y el número de unidades de aprendizaje a cursar, así como la duración de su licenciatura.

4.- Con datos valorativos.- ¿Cómo perciben los estudiantes el trabajo del tutor en conseguir los objetivos? Una medida valorativa podría centrarse en las opiniones de los alumnos sobre la forma en que el tutor trabajó con ellos, la utilidad de los contenidos del curso, entre otras.

Por su parte, Concepción Monge (*Op. Cit.*; 2009: 149) esquematiza las fases que debe seguir todo Plan de Acción Tutorial para que se realice con éxito.

Monge en la figura No. 7 describe las fases que debe seguir todo Plan de Acción Tutorial enunciando que debe efectuarse un *análisis de necesidades* que respondan a las necesidades propias de la facultad, estableciendo *objetivos* que estarán basados en las necesidades específicas de los estudiantes, realizar *actividades* encaminadas a desarrollar la tarea orientadora, utilización de recursos en los que se encuentran los espacios y tiempos para practicar la acción tutorial y finalmente *evaluar* el PAT para conocer si se pueden establecer mejoras, cambios o continuar con la misma actuación.

**Figura No. 7 Plan de Acción Tutorial**



Fuente: Monge; 2009: 148

Desde esta perspectiva, el PAT tiene diferentes características, tales como:

**Cuadro No. 23: Características del Plan de Acción Tutorial**

<p>CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE ACCIÓN TUTORIAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Institucionalización:</i> debe tener un carácter institucional asumido por la Facultad. Han de tomarlo como algo propio, como un elemento de calidad y de mejora.</li> <li>- <i>Integrado,</i> siendo parte del proceso formativo del alumno y no como un planteamiento colateral.</li> <li>- <i>Progresivo,</i> capaz de ir aumentando sus ámbitos de actuación en función de los resultados.</li> <li>- <i>Diseñado e implementado en equipo</i> con la implicación de todas las áreas.</li> </ul>
--	--

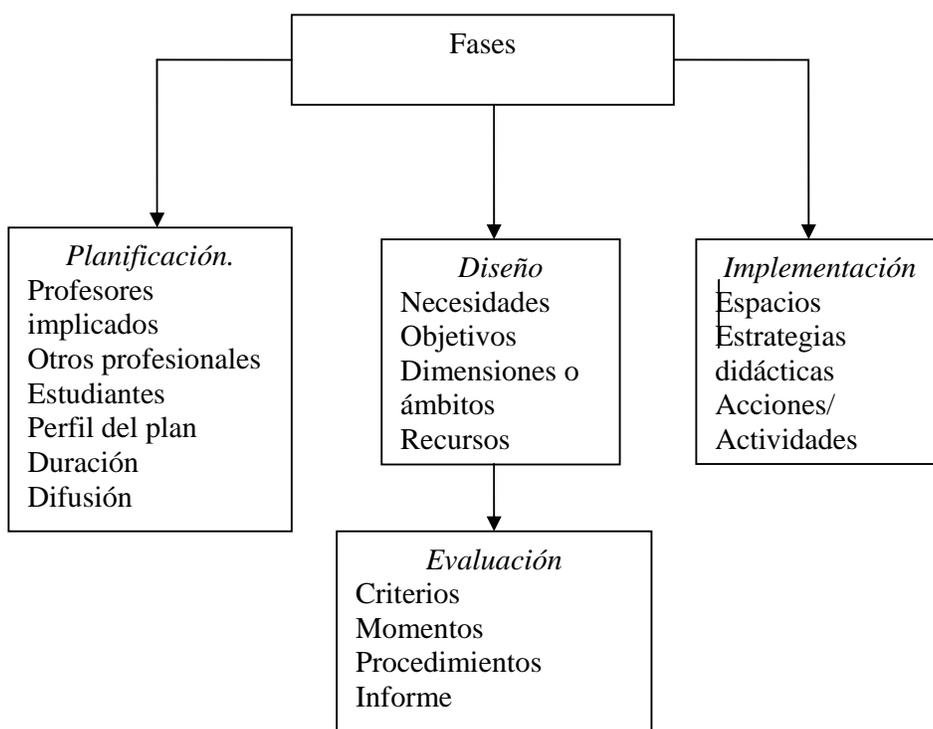
Fuente: Adaptado de Monge; 2009: 145.

La planificación de los contenidos del PAT tiene que llevarse a cabo junto con el coordinador y el claustro de tutores para que todos estén informados de las estrategias de intervención que se aplicaran a los estudiantes de nuevo ingreso. Además, es necesario establecer contacto con los estudiantes que van a ingresar a través del curso de

inducción que impartirá la coordinación de Extensión con la finalidad de que los alumnos se enteren de la realización del curso y participen en las actividades tanto académicas como lúdicas que se llevarán a cabo en él. Para la aplicación del curso es fundamental registrar el trabajo de los estudiantes a fin de elaborar un informe diario y efectuar una evaluación de los contenidos abordados durante el curso. Actividad que se realizará conjuntamente con la Coordinación del Programa de Tutoría Académica.

A continuación se presenta un esquema de las fases para la elaboración de un PAT:

**Figura No. 8: Fases en la elaboración de un Plan de Acción Tutorial:**



Fuente: José Delgado Sánchez, tomado de Sanz; 2009: 88.

Dentro de la planificación para la elaboración del documento se tienen que incluir los siguientes aspectos: el listado de profesores-tutores que van a desempeñar la función; el coordinador del programa y sus funciones; el listado de alumnos por licenciatura que van a ser asignados a cada tutor; planear algunos otros profesores o áreas que servirán de vinculación o apoyo al Programa de intervención; establecimiento

de reuniones grupales e individuales que se tendrán con los tutorados y realizar una evaluación del PAT desde sus inicios, su desarrollo y su culminación.

Según Delgado (2005), para el diseño del Programa de intervención es importante considerar las necesidades y los objetivos que tendrán que responder a las dimensiones personales, académicas y profesionales de los estudiantes, así como lograr aprendizajes concretos, desarrollo de competencias, mejora de habilidades, adquisición y desarrollo de actitudes y valores.

Finalmente, es imprescindible contemplar los recursos con los que se cuenta para desarrollar el programa de intervención. Estos recursos pueden ser de carácter humano, financiero, material y de servicios o técnicos. Delgado nos dice que esto conlleva a:

- *Contar con tutores con una adecuada formación para el desarrollo de la tutoría.*
- *Considerar la acción tutorial como parte del tiempo lectivo del profesorado.*
- *Retribuir a los tutores implicados en los planes de acción tutorial mediante incentivos económicos, académicos o ambos.* (cfr.: Sanz; 2009: 91)

De acuerdo a estos planteamientos, se presenta a continuación el Programa de intervención (PAT) a desarrollarse en la Facultad con los alumnos de nuevo ingreso, enunciando que participarán doce profesores/tutores a tres grupos de alumnos de las tres licenciaturas con las siguientes temáticas:

**Figura No. 9: Programa de trabajo**

**GRUPO 1**

LUGAR A REALIZARSE: Sala de Usos Múltiples

ACTIVIDAD/ DÍA	LUNES 9	MARTES 10	MIÉRCOLES 11	JUEVES 12	VIERNES 13
Taller de Legislación Universitaria. Mtro. Eduardo Rodríguez M.	13 – 15 hrs.				
Taller de Mapa Curricular. Mtra. Delia Gutiérrez Lic. Maricarmen Sandoval Rubio. Mtra. Martha E. Gómez Collado. Mtro. Juan Carlos Ayala Perdomo.		11 – 13 hrs.			

Dra. Alicia Tinoco G					
Lectura y redacción en Ciencias Sociales Mtro. Lenin Rafael Martell Gámez				11 – 13 hrs.	
Dinámica en Valores Mtra. Natalia Ix-Chel Vázquez González Mtra. Martha Patricia Domínguez Bustos Lic. Maricarmen Sandoval Rubio Mtra. Martha E. Gómez Collado.			13 -15 hrs.		11 – 13 hrs.

ACTIVIDAD/ DÍA	LUNES 16	MARTES 17	MIÉRCOLES 18	JUEVES 19	VIERNES 20
Hábitos y Técnicas de estudio Prof. Juan Martín Olivares Orozco	13 – 15 hrs.				
Ensayos, reseñas y resúmenes Mtro. Sergio Vega B.		11- 13 hrs.			
Ejercicio de Biblioteca Mtro. Epigmenio López Martínez				11 – 13 hrs.	
Dinámica en Valores Mtra. Natalia Ix-Chel Vázquez González Mtra. Martha Patricia Domínguez Bustos Lic. Maricarmen Sandoval Rubio Mtra. Martha E. Gómez Collado.			13 – 15 hrs.		11 – 13 hrs.

GRUPO 2

LUGAR A REALIZARSE: Salón de Consejos

ACTIVIDAD/ DÍA	LUNES 9	MARTES 10	MIÉRCOLES 11	JUEVES 12	VIERNES 13
Taller de Legislación		11 – 13			

Universitaria. Mtro. Eduardo Rodríguez M.		hrs.			
Taller de Mapa Curricular. Mtra. Delia Gutiérrez Lic. Maricarmen Sandoval Rubio. Mtra. Martha E. Gómez Collado. Mtro. Juan Carlos Ayala Perdomo. Dra. Alicia Tinoco G			13 – 15 hrs.		
Lectura y redacción en Ciencias Sociales Mtro. Lenin Rafael Martell Gámez	13 -15 hrs.				
Dinámica en Valores Mtra. Natalia Ix-Chel Vázquez González Mtra. Martha Patricia Domínguez Bustos Lic. Maricarmen Sandoval Rubio Mtra. Martha E. Gómez Collado.				11 – 13 hrs.	11 – 13 hrs.

ACTIVIDAD/ DÍA	LUNES 16	MARTES 17	MIÉRCOLES 18	JUEVES 19	VIERNES 20
Hábitos y Técnicas de estudio Prof. Juan Martín Olivares Orozco					11 – 13 hrs.
Ensayos, reseñas y resúmenes Mtro. Sergio Vega B.			13 – 15 hrs.		
Ejercicio de Biblioteca Mtro. Epigmenio López Martínez		11 – 13 hrs.			
Dinámica en Valores Mtra. Natalia Ix-Chel Vázquez González Mtra. Martha Patricia Domínguez Bustos Lic. Maricarmen Sandoval Rubio Mtra. Martha E.	13 – 15 hrs.			11 – 13 hrs.	

Gómez Collado.					
----------------	--	--	--	--	--

**GRUPO 3**  
**LUGAR A REALIZARSE: Auditorio "B"**

ACTIVIDAD/ DÍA	LUNES 9	MARTES 10	MIÉRCOLES 11	JUEVES 12	VIERNES 13
Taller de Legislación Universitaria. Mtro. Eduardo Rodríguez M.			13 – 15 hrs.		
Taller de Mapa Curricular. Mtra. Delia Gutiérrez Lic. Maricarmen Sandoval Rubio. Mtra. Martha E. Gómez Collado. Mtro. Juan Carlos Ayala Perdomo. Dra. Alicia Tinoco G				11 – 13 hrs.	
Lectura y redacción en Ciencias Sociales Mtro. Lenin Rafael Martell Gámez		11 – 13 hrs.			
Dinámica en Valores Mtra. Natalia Ix-Chel Vázquez González Mtra. Patricia Domínguez Bustos Lic. Maricarmen Sandoval Rubio Mtra. Martha E. Gómez Collado.	13 – 15 hrs.				11 – 13 hrs.

ACTIVIDAD/ DÍA	LUNES 16	MARTES 17	MIÉRCOLES 18	JUEVES 19	VIERNES 20
Hábitos y Técnicas de estudio Prof. Juan Martín Olivares Orozco			13 -15 hrs.		
Ensayos, reseñas y resúmenes Mtro. Sergio Vega B.				11 – 13 hrs.	
Ejercicio de Biblioteca Mtro. Epigmenio López Martínez	13 -15 hrs.				

Dinámica en Valores Mtra. Natalia Ix-Chel Vázquez González Mtra. Martha Patricia Domínguez Bustos Lic. Maricarmen Sandoval Rubio Mtra. Martha E. Gómez Collado.		11 – 13 hrs.			11 – 13 hrs.
---	--	-----------------	--	--	-----------------

Fuente: elaboración propia.

### 6.1.2. Aplicación del Plan de Acción Tutorial

Para la aplicación del Programa de intervención de Acción Tutorial, Delgado (*Op. Cit.*; 2005: 63) señala los siguientes elementos:

#### **1.- Necesidades, metas y objetivos:**

Tanto las metas como los objetivos están íntimamente relacionados con las necesidades detectadas. El PAT puede fijarse como meta “*favorecer el desarrollo integral de los estudiantes atendiendo los aspectos personal, académico y profesional como parte constitutiva de su proceso formativo*” (Delgado; 2005: 64). Este desarrollo debe tratarse desde una triple función: informativa, formativa y orientadora. Los objetivos se establecen una vez valoradas y seleccionadas las necesidades y representan las intenciones que pretendemos conseguir expresadas de manera de aprendizajes concretos, desarrollo de competencias, mejora de habilidades o adquisición o desarrollo de actitudes o valores.

Para José A. Delgado (*Op. Cit.*; 2005; 65) los ámbitos del Plan de Acción Tutorial son:

- a)- *El Personal*: referente al alumno como individuo, sus particularidades, sus interacciones con los demás (valores, capacidades, limitaciones, intereses, salud, etc.)
- b)- *El Académico*: los relacionados con su plan de estudios, su mapa curricular y su trayectoria académica según la licenciatura que corresponda.
- c)- *Profesional*: situaciones relacionadas con la transición de la vida escolar a la laboral.

El Plan de Acción Tutorial (PAT) que se propone implementar en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM tiene como:

#### **Objetivo General:**

Proporcionar al alumno asesoría, orientación y apoyo en su desarrollo académico, profesional y personal, así como facilitar su adaptación al contexto social universitario.

***Objetivos específicos del programa:***

1. Proporcionar al alumno de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales la asesoría, orientación y apoyo en su desarrollo académico, profesional y personal.
2. Dar a los tutores que desarrollen esta actividad, la capacitación y formación adecuada, así como los medios necesarios para facilitar y hacer efectiva su función tutorial.
3. Planificar y desarrollar actividades individuales y grupales con los tutorados.
4. Asesorar a los tutorados en la elaboración de sus trayectorias académicas a fin de que su diseño cumpla en tiempo y forma con sus propósitos.
5. Facilitar la integración de los alumnos en la vida universitaria en los ámbitos académico, organizativo, administrativo, profesional, cultural y personal.
6. Evaluar las dificultades y problemas que se le presentan frecuentemente al alumno a lo largo de su licenciatura.
7. Establecer los mecanismos más adecuados para resolver esas dificultades y problemas.
8. Fomentar en el alumno actitudes positivas sobre su desarrollo profesional.
9. Contribuir en la autoformación y el trabajo autónomo, así como el trabajo en equipo.
10. Colaborar en el desarrollo académico e integral del estudiante mediante la consideración de sus aptitudes para el aprendizaje, necesidades personales y expectativas, para facilitar su plena realización profesional y humana.

***Estudiantes a los que van dirigido el Plan de Acción Tutorial:***

Éste se desarrolló el 15, 16 y 17 de junio y del 9 al 20 de agosto del año en curso con una muestra aleatoria de los alumnos que ingresaron al ciclo escolar actual de las tres licenciaturas que ofrece la facultad.

***Justificación del PAT en la Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública:***

La licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública ofrece estudios interdisciplinarios en el ámbito de la Política y de la Administración Pública plasmado en su plan flexible de estudios en cual contempla el estudio de diferentes áreas del conocimiento, entre las que destacan derecho, economía, sociología, historia,

matemáticas y psicología. Desde su creación en 1970, se ha propuesto desarrollar un papel fundamental para que sus estudiantes analicen, evalúen y expongan alternativas a los fenómenos del ámbito político, de administración gubernamental, grupos y necesidades sociales. Es importante resaltar el carácter y vocación de servicio y los valores éticos que involucra la vida colectiva necesaria en una sociedad, pues la legalidad, justicia, honradez y equidad son el referente fundamental para el desarrollo económico y de calidad en la población.

Además, los estudios en Ciencias Políticas y Administración Pública ofrecen la posibilidad de optar por cuatro áreas de acentuación las cuales son: Gestión, Políticas Públicas, Comunicación Política y Partidos, Procesos Electorales y Cultura Política (Currículum; 2004).

Para lograr la articulación, vinculación y alineamiento de las actividades de las diferentes áreas involucradas en la ejecución del modelo de flexibilización curricular y su marco legal de referencia se apoyarán en el Programa Institucional de Tutoría Académica. El carácter interdisciplinar y de especialización temática requiere la orientación y asesoría de un tutor ya que en ocasiones el estudiante puede sentirse desorientado cuando tiene que elegir y tomar la decisión de estudiar sus unidades de aprendizaje tanto obligatorias como optativas y elegir un determinado recorrido académico.

#### ***Justificación del PAT en la Licenciatura en Comunicación:***

La licenciatura en Comunicación ofrece estudios interdisciplinarios partiendo de dos tendencias iniciales: una enfocada a la formación de periodistas y la otra de comunicación social. Desde su creación, en 1987 ha desarrollado diversos cambios, entre ellos; su primera inclinación hacia el periodismo, más tarde en 1992 se reforma su concepción dando un giro para resaltar la importancia de contar con estudiantes que se dirijan a prestar servicios a los sectores públicos, privados y sociales a través de los distintos medios de comunicación. El estudio de la comunicación, se vincula ampliamente con la antropología, la sociología, la psicología y las humanidades. Y es por ello, que el profesional de la comunicación se capacita para analizar y diagnosticar problemas de comunicación; delinea investigaciones sobre opinión pública, mercado y procesos de comunicación; diseña, planea y evalúa programas y campañas sobre diversas temáticas; planea, produce, ejecuta y evalúa mensajes periodísticos, impresos, radiofónicos, televisivos y audiovisuales, entre otros.

Las áreas de acentuación que tiene son tres: comunicación social, comunicación audiovisual y comunicación política (Currículum; 2004: 28). “*El ProInsTA podrá constituir una estrategia para detectar los problemas académicos que generan el índice de reprobación elevado, y dar solución a través de cursos remediales, asesorías personalizadas y cursos de prevención, con la finalidad de disminuirlos, de ahí la importancia de actualizarlo para mejorarlo en el marco de un proceso participativo de quienes están involucrados en su operación*” (Ibíd.).

#### ***Justificación del PAT en la Licenciatura en Sociología:***

La licenciatura en Sociología ofrece estudios de formación teórica e instrumental que mantiene la línea de la investigación como pilar de una disciplina con actitud reflexiva y de indagación. El trabajo de un sociólogo es importante porque conoce y define problemáticas de orden social en los aspectos económicos, políticos y culturales. El sociólogo trata de explicar las formas en que los individuos se vinculan entre sí y con las estructuras de poder, por lo que enfoca su propósito al estudio sistemático de las relaciones sociales y los procesos de cambio de la acción social. Además, analiza los orígenes, desarrollo, estructura, modos de vida y relaciones de la sociedad humana desde los más simples hasta los más complejos. Desarrolla investigaciones en diferentes ámbitos tales como la educación, la salud, lo rural, lo urbano, la desigualdad, la comunicación científica y la tecnociencia.

Desde sus inicios en 1983, la licenciatura en sociología ha llevado a cabo planes de estudios diferentes que se han rediseñado en 2004 con un modelo flexible. Las áreas de acentuación que tiene son tres y son: Desarrollo e inclusión social, Sociología Política de México y América Latina y Sociología de la tecnociencia y la comunicación científica (Currículum; 2004). La licenciatura en sociología comparte temas básicos en el estudio del comportamiento del ser humano de manera individual y colectiva, pero cada disciplina se enfoca a diferentes aspectos de las relaciones entre los individuos.

#### ***Planeación y organización de las actividades del PAT:***

1. Se pretende que el curso incluya temas sobre la *legislación universitaria*, para dar a conocer y hacer dinámicas con el *reglamento universitario* para que los estudiantes conozcan sus derechos y obligaciones, así como las sanciones a las que podrían hacerse acreedores, en caso de incumplimiento.
2. Se pretende elaborar *un modelo de su trayectoria académica personal (Mapa curricular)* con la finalidad de que realicen el ejercicio y en la medida de lo posible se guíen en él para el estudio de su licenciatura. Y potencializar la toma de decisiones en la

elección de sus unidades de aprendizaje, cada periodo escolar hasta la conclusión de la carrera.

3. Efectuar diversas dinámicas para que los estudiantes clarifiquen y definan *los valores éticos y morales* que tienen y con los que se deben conducir para que construyan una Cultura de Paz.

4. Desarrollar *hábitos y técnicas de estudio* para fortalecer la parte académica de los tutorados, así como aportar las herramientas necesarias para los procesos de aprendizaje y estudio individual, potenciando y favoreciendo de esta forma el rendimiento académico de los estudiantes (incluir temas sobre cómo estudiar, en donde estudiar, planificación del estudio, técnicas de lectura, preparación de exámenes, lectura y comprensión de textos, elaborar mapas mentales, etc.).

5. Enseñar cómo elaborar *ensayos, reseñas, resúmenes y controles de lectura* que son trabajos productos de investigaciones en las ciencias sociales.

6. Realizar dinámicas de *lectura y redacción en ciencias sociales* (manuales de ortografía), así como de administración del tiempo.

7. Asesorar y orientar a los estudiantes sobre su servicio *social y prácticas profesionales*.

8. Asesorar sobre los distintos programas de *movilidad estudiantil*.

9. Motivar y dar a conocer el uso del material bibliográfico y hemerográfico, publicaciones, préstamos a domicilio, estrategias de búsqueda, etc. en el Centro de Información y Documentación de la facultad.

10. Se incluirá una sesión para dar a conocer y aprender a utilizar el *Sistema Inteligente de Tutoría Académica (SITA)*.

11. Canalización de estudiantes a las áreas médicas, psicológicas, de nutrición, Centro Juvenil Universitario, etc.

12. Información sobre los diferentes tipos de *becas*.

***Fechas de realización:*** 15,16 y 17 de junio y del 9 al 20 de agosto de 2010.

***Duración:*** 25 horas. En junio son 5 horas en virtud de que el curso es por licenciatura, mientras que en agosto se impartirá a tres grupos con las tres licenciaturas conjuntamente siendo los días lunes y miércoles de 13 a 15 hrs. y los martes, jueves y viernes de 11 a 13 hrs.

***Participantes en el programa:***

**Ciencias Políticas:** Mtro. Eduardo Rodríguez Manzanares, Mtra. Delia Gutiérrez Linares, Lic. Maricarmen Sandoval Rubio, Mtro. Epigmenio López Martínez y Mtra. Martha Esthela Gómez Collado.

**Comunicación:** Mtra. Natalia Ix-Chel Vázquez González, Mtra. Martha Patricia Domínguez Bustos, Mtro. Juan Carlos Ayala Perdomo, Mtro. Lenin Rafael Martell Gámez y Prof. Martín Olivares Orozco.

**Sociología:** Dra. Alicia Margarita Tinoco García y Mtro. Sergio Vega Bolaños.

## **2.- Recursos:**

Para este rubro es indispensable disponer de los recursos o medios necesarios que contribuyan a la consecución de los objetivos. Según Delgado (*Op.Cit.*; 2005; 66) los *recursos estructurales* aportan un apoyo básico en el diseño del PAT.

De acuerdo a la implementación del Plan, ésta se lleva a cabo a través de reuniones de trabajo ya sea del Coordinador con los tutores, de los tutores entre sí y de los tutores con sus tutorados para tratar asuntos relacionados con el inicio, seguimiento y evaluación del Plan.

### **Recursos materiales e instalaciones:**

Los *recursos funcionales* hacen referencia a un conjunto de materiales e instalaciones que apoyan y dan vida al PAT. De preferencia, las aulas asignadas y las instalaciones deberán contar con computadora, cañón y acceso a Internet, así como preparar la sala de cómputo para la capacitación del SITA.

### **6.1.3. Evaluación del Plan de Acción Tutorial.**

La *evaluación* del PAT es fundamental porque se obtiene información sobre el desarrollo del mismo y, por otra, se pueden extraer nuevas ideas para incorporarlas al PAT y de esta manera mejorar su realización en próximos cursos de intervención. El PAT es una actividad que se efectúa en equipo, coherente y sistemática, que conlleva una rigurosa planeación. Con esto, el PAT constituye una “*actividad sistemática diseñada para producir cambios esperados en los estudiantes*” (Delgado; 2005: 69), relacionados con las necesidades planteadas que se pretenden resolver con su ejecución. La evaluación contempla los resultados arrojados después de la impartición del curso de intervención, así como el propio diseño del PAT que está en el ámbito de la orientación y tutoría y adquiere un carácter esencialmente formativo. La evaluación nos da una

referencia muy aproximada de dónde estamos en cada fase del proceso de intervención lo que permite introducir cambios en momentos puntuales del proceso.

Respecto de los *resultados*, la evaluación está directamente relacionada con los objetivos previstos. Así pues, los aspectos a evaluar son:

- Conocimiento de la legislación universitaria; lectura y redacción en ciencias sociales; hábitos y técnicas de estudio; elaboración de ensayos, reseñas y resúmenes.
- Comprensión de la metodología de las trayectorias académicas, así como su elaboración propia.
- Aplicación de diversas dinámicas de clarificación y educación de valores.
- Conocimiento de los recursos y actividades no académicas que ofrece la facultad.

En cuanto al desarrollo del curso del PAT, la evaluación se efectuará para medir:

- La colaboración del personal docente en la impartición del curso.
- La efectividad en la programación en tiempo e infraestructura de la facultad.
- Coherencia entre los objetivos y los contenidos de las sesiones en el aula.
- Claridad y preparación en las exposiciones de los tutores.
- Calidad y utilidad del SITA y materiales didácticos utilizados en el curso.
- Grado de disponibilidad de los tutores durante el curso.

La evaluación de los resultados se realizará con escalas de medición tipo Likert a los estudiantes con el propósito de comprobar la adquisición de conocimientos en el contexto universitario y su aplicación, así como determinar si se han cubierto en general las expectativas de orientación e información del curso de intervención. Se observará y en caso necesario entrevistará a cada uno de los tutores para conocer la manera en la que se desarrollo el curso y las posibles mejoras a futuro. Igualmente, se realizará una reunión de evaluación general con los tutores participantes del curso con la finalidad de recabar información importante que aplique para corregir fallas y proponer mejoras para próximos cursos. El proceso de evaluación debe concluir con un informe relativo a los resultados de su implementación que servirán de base para la toma de decisiones y para obtener conclusiones generales sobre la aplicación del PAT.

Toda puesta en marcha del Plan de Acción Tutorial tiene que ser evaluada para conocer si se cumplieron con los objetivos establecidos en la planeación de la actividad. Es por ello que Delgado afirma que *“la evaluación nos va a permitir obtener datos para*

la toma de decisiones sobre su mejora” (cfr.: Sanz; 2009: 96). Además, Delgado (*Op. Cit.*; 2005; 73) propone que la evaluación del PAT se realice en tres momentos diferentes, a saber:

- *Al inicio del proceso.*- con la finalidad de contextualizar que está dando respuesta a las necesidades detectadas.
- *En su desarrollo.*- con el propósito de reajustar, cambiar, modificar, añadir, omitir aspectos que se consideren necesarios para su mejor funcionamiento.
- *Al final del proceso.*- para comprobar lo valioso de su aplicación, así como tomar decisiones oportunas.

Los procedimientos e instrumentos de evaluación que se utilizarán son: cuestionarios, fichas lúdicas, modelos, entrevistas, grupos de discusión, informes, etc. que aporten información tanto cuantitativa como cualitativa conducentes a obtener mayor confiabilidad y validez a la información y estas deben ser coherentes con los objetivos del PAT. José A. Delgado (*Op. Cit.*; 2005; 74) considera que “*el curso es una unidad temporal significativa y operativa*”.

Rafael Sanz (*Op. Cit.*; 2009: 59) señala con el siguiente ejemplo, los objetivos planteados en el curso experimental de tutoría y orientación en la universidad de Granada:

- Dotar de significado y contenido a la acción tutorial en la Universidad.
- Metas de la tutoría universitaria.
- Diagnosticar las necesidades de los estudiantes en las áreas académicas, personales, sociales y profesionales.
- Clarificar las competencias, roles, funciones del profesor tutor en el ámbito de la tutoría y orientación.
- Elaborar un Plan de Acción Tutorial.
- Conocer las principales técnicas para trabajar con el alumno y en grupos reducidos.
- Ayudar a los estudiantes en su integración académica, inserción laboral y conocimiento del mercado de trabajo.
- Responder a los retos futuros que plantea el ejercicio profesional de tutoría.

Sería pertinente que en los cursos de intervención tutorial se incluyera un parte de gestión, resolución y transformación de conflictos, técnicas de estudio, toma de decisión, motivación y desarrollo de la carrera. *“Los profesores son en este sentido como el corazón del programa”*. *“Estos servicios de orientación constituyen los factores clave en la búsqueda de la excelencia educativa o calidad de la educación”* (Sanz; 2001: 69). Para llevar a cabo exitosamente un programa de tutoría es indispensable la participación del tutor y la participación activa de los profesores que pertenezcan a este programa para poder desarrollarlo con calidad.

## **6.2. Análisis, evaluación y resultados del Programa de Intervención (P.A.T.) aplicado en la Facultad**

Para efectuar el análisis, evaluación y presentar los resultados del Programa de Intervención que se aplicó en la Facultad del 9 al 20 de agosto de 2010, se utilizaron diferentes técnicas, dinámicas y procedimientos que nos apoyaron en el desarrollo del curso de intervención y una de las técnicas o herramientas de más uso e impacto en los ámbitos escolares es la aplicación de dinámicas y juegos vivenciales. La aplicación de la lúdica en los procesos educativos y sobre todo en los grupos es propicia para aprender compartiendo experiencias, viviendo situaciones reales a través del juego para después realizar análisis, reflexiones y aprendizajes del ejercicio, dinámicas lúdicas.

La idea de la aplicación de dinámicas es crear ambientes más agradables, menos tensos, con fines de alegría, reto, diversión y distracción. Existen diferentes tipos de dinámicas que persiguen objetivos distintos. Para el caso de los sistemas educativos la utilización de dinámicas pretende que los cursos sean más atractivos y sirvan de apoyo a temas como comunicación, relaciones interpersonales, gestión, resolución y transformación de conflictos, trabajo en equipo, liderazgo, toma de decisiones, entre otras. Para poner en práctica cualquier tipo de dinámicas se debe tener en cuenta el objetivo que deseamos alcanzar, el desarrollo de la misma, los pasos o el orden en el que se va desarrollar, la meta o finalidad a alcanzar, así como la evaluación y el aprendizaje que se obtuvo de la aplicación de la herramienta.

Por otra parte, la aplicación de las dinámicas grupales estimula la colaboración de todo el grupo, se sienten participantes de la misma actividad y se tornan menos aburridos. Jaime Grados (cfr.: Cárdenas; 2004: 4) define a las dinámicas grupales como *“procesos participativos en la conducción de grupos, lo que permite al facilitador como*

*a los participantes que interactúen en una forma dinámica con el concepto de aprender – haciendo y aprender – siendo”.*

Una dinámica de aplicación común es el juego, que tiene el objetivo de divertir, de llenar de energía, de hacer ejercicio físico y mental, entonces recurrimos a él como herramienta estratégica para romper el hielo y entablar una relación con los estudiantes que implique un aprendizaje ya sea profesional o para la vida, envuelve también una reflexión y aprendizaje a través del juego. Paniego afirma que los juegos y particularmente los juguetes enseñan destrezas, habilidades o actitudes necesarias para la vida. Tener buenos juguetes es esencial para un adecuado desenvolvimiento tanto intelectual como afectivo o psicomotriz (Paniego; 2000: 160).

El juego escolar representa para María Borja una gama inagotable de actividades físicas, mentales, emocionales, comunicativas y sociales que se desarrollan en dos dimensiones: la imitativa o reproductora de lo vivido, y la imaginativa o creadora, fruto del mundo interior, sueños e ilusiones y fantasías. Añade, que el juego como capacidad, no se aprende, ya que nos viene dado (Borja; 2007:13). Estos juegos enseñados y aprendidos nos introducen en una cultura, con su moral, sus valores y formas de entender el mundo. Entonces, los alumnos que juegan mucho podrán ser más dialogantes, creativos y críticos con la sociedad.

El juego, sostiene Borja (*Op. Cit.*; 2007: 14) es el lenguaje, es la puerta y el camino por el que estamos en contacto con la cultura y construimos un conocimiento en torno a ella. En el juego se intercambian experiencias e ideas. El juego conlleva una riqueza imaginativa que permite pensar en numerosas alternativas de solución de problemas y de construcción o cambio de reglas y maneras.

Lo importante de esto es jugar y utilizar las dinámicas como una estrategia de aprendizaje diferente, atractivo, en donde se obtengan conocimientos singulares que permitan crecer a los estudiantes en su vida profesional y personal. *“La tendencia de la sociodidáctica se apoya más en el aprendizaje que en la enseñanza, en un aprendizaje centrado en el grupo, en la elaboración conjunta, pero al mismo tiempo sistemática y con un alto grado de comunicación, cara a cara, significativa, intensa y afectiva”* (Cárdenas; 2004: 11).

El juego favorece el desarrollo de determinadas actitudes como:

- Encarar situaciones nuevas u obstáculos y correr riesgos.
- Enfrentarse con la incertidumbre de lo inesperado.

- Desarrollar la flexibilidad para aceptar el conflicto entre lo conocido y lo desconocido.
- Tolerar incoherencias y contradicciones sin sentirse incómodo ante lo ambiguo o inseguro.
- Desarrollar el pensamiento crítico y dialéctico (Borja; 2007: 14-15)

En este sentido, la actividad lúdica estimula el desarrollo de múltiples competencias, permite aprender a aprender, aprender a hacer y aprender a ser. Esto ayuda a la construcción de conocimientos y procesos porque se aprende a pensar y actuar a partir de la cooperación, la solidaridad y el respeto mutuo. Se aprende a actuar y a vivir desde la libertad responsable, la justicia, la solidaridad o el respeto. La posibilidad del juego libre les permite ir aprendiendo a disfrutar de su tiempo y a organizarlo positivamente. Mediante el juego, el estudiante logra su autonomía y libertad y las estrategias de acción necesarias para el desarrollo de su personalidad.

Desde el punto de vista educativo, María Borja (Ibíd.: 20) señala que los juegos inciden en una educación del aprendizaje –los que dan información- como en una educación liberadora- lo que implica capacidad de tener conciencia, tomar decisiones, ser creativo. Los juegos favorecen la salud, entendida como el bienestar mental y físico, individual y colectivo.

En las situaciones problemáticas y en los conflictos en situación de juego, podemos imaginar formas en las que se propicie la negociación y la cooperación. La mediación es una especie de negociación entre los jugadores enfrentados en presencia de un tercero, neutral, cuya función es facilitar la búsqueda de una condición para solucionar el conflicto. En la solución cooperativa de conflictos, en la que convergen un clima favorable y el empleo de un conjunto de estrategias de conducta que orientan la respuesta del conflicto (Ibíd.: 28). Los juegos de resolución de conflictos no sólo sirven como ejercicio, sino que se constituyen ellos mismos en experiencias, que aportan a las personas y al grupo elementos para aprender a afrontar los conflictos de una forma creativa (Cascón; 1999).

Algunas de las ventajas del aprendizaje con dinámicas grupales son el generar la necesidad de comunicación, alcanzar mayor significado social, son procesos de transformación, modifican la conducta de los participantes, permiten el diálogo, la participación organizada y estructurada, respeta la individualidad, los participantes adquieren significado y cobran conciencia. Las técnicas de enseñanza – aprendizaje han sido diseñadas para desarrollarse en diferentes situaciones porque el facilitador

selecciona las técnicas que va a utilizar de acuerdo con los objetivos que aspira cumplir, a las características del grupo y a los contenidos que cada una de ellas se adapte.

El éxito de la aplicación de las dinámicas depende fundamentalmente del profesor o facilitador que realice la actividad porque no basta con tener buena voluntad, energía o poder sino ser un conductor, líder auténticamente social, que no tenga ningún inconveniente en integrarse con las personas, además debe tener sentido del humor, apertura, habilidad para reaccionar en situaciones inesperadas, inteligencia, viveza, especialmente alegría y simpatía, conocimiento y dominio de lo que va a enseñar, así como demostrar habilidad, orden y método. *“El facilitador ha de tener conocimiento profundo de lo que transmite, convicción plena de sus valores, fuerza de presencia ante el grupo y en lo que conducimos”* (Cárdenas; 2004: 95). Si logramos en la implementación de las dinámicas un ambiente relajado y un enfoque lúdico estaríamos en la posibilidad de recabar información importante e indirecta que aporte diversas pruebas y apoye las conclusiones generales de la investigación.

Derivado del curso de intervención, se observó lo siguiente respecto a la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública. Se llevó a cabo el día 15 de junio de 2010. Se dio la bienvenida a estudiantes de nuevo ingreso de la licenciatura y se les hizo entrega de un folder con la siguiente información:

1. Programa del curso.
2. Mapa curricular de la licenciatura.
3. Tríptico sobre la elección del área de acentuación de la licenciatura
4. Llenado del formato de registro.
5. Directorio de la facultad en donde se encuentran todas las autoridades, así como un croquis de localización de los edificios e información sobre las asociaciones estudiantiles.
6. Tríptico informativo sobre el seguro de salud de los estudiantes (IMSS), seguro estudiantil (de accidentes escolares, de vida estudiantil, de estudios universitarios), así como listado de descuentos.
7. Letra del Himno Institucional de la Universidad Autónoma del Estado de México.

Continuando con las actividades del curso, se realizó una plática general sobre la universidad y de aspectos importantes de la Facultad. Se efectuó la dinámica de grupo denominada *“Te presento a...”* La siguiente parte estuvo a cargo de la Coordinadora de la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública, quien presentó el Plan de Estudios Flexible, hizo la descripción de cada uno de los núcleos y se dieron

sugerencias en cuanto a las unidades de aprendizaje en inglés y en computación. En lo que corresponde a las unidades de aprendizaje disciplinarias se dijo tener una seriación continua de dos áreas obligatorias que son: Ciencia Política y Administración Pública. Para el área de acentuación son cuatro énfasis disciplinares, de los cuales solamente puede seleccionar uno y no hay cambios. Ésta se inicia al cursar el quinto periodo y podrán cursar cinco del área de acentuación seleccionada. Para el caso del idioma inglés, el D1 es obligatorio y el D2 es opcional, entonces tienen que cursar cinco unidades de aprendizaje más. En el caso de derecho, se recomienda iniciar por derecho constitucional. En lo relativo a estadística, es preferible primero estudiar estadística y probabilidad y después estadística por computadora. Lo ideal es estudiar la licenciatura en nueve semestres o periodos.

Referente al área de control escolar, aquí se lleva a cabo el registro, control y seguimiento de los alumnos respecto al ingreso, permanencia y egreso de cada uno de los estudiantes que se incorporan a la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales en cualquiera de sus licenciaturas. Ahí se realizan trámites como expedición de constancias, recibo de pago de derechos, revisión de trayectorias académicas, bajas de unidades de aprendizaje, bajas temporales y bajas definitivas. La actuación del área de control escolar se rige bajo el siguiente marco jurídico: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley General de Educación, Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México, Estatutos Universitarios, Reglamentos Ordinarios, Reglamento de Facultades y Escuelas Profesionales, Reglamento de Estudios Profesionales, Reglamento de opciones de evaluación profesional, Bases Normativas, Reglamento de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales y los lineamientos internos, así como el Plan de Estudios de cada una de las licenciaturas. Con base en esta información se explicó el formato del kárdex y se dieron a conocer los requisitos de inscripción.

Continuando con el desarrollo del curso, se explicaron de manera general las becas que existen, así como los tiempos, plazas y montos. Se habló sobre la inscripción al IMSS y el procedimiento a seguir para su afiliación.

Respecto al Programa Institucional de Tutoría Académica, la coordinadora inició con aspectos generales del programa y del Sistema Inteligente de Tutoría Académica informándoles las fechas de capacitación, siendo éstas: del 12 al 16 de julio, señalando que únicamente será una hora y allí mismo les hará saber el nombre del tutor y la

ubicación física del cubículo en el que se encuentran, dicha actividad fue cambiada de fecha en virtud de que la coordinación general del ProInsTA realizó ajustes sobre el cambio de imagen al sistema y actualizaciones a las bases de datos. Los tutores auxiliares en la presentación hablaron de las experiencias en la acción tutorial y recomendaron mantener una relación dialógica con sus tutores para que exista confianza y apertura. Se habló también de la relación existente entre la tutoría y el plan de estudios flexible, la planeación de los años en los que va a cursar sus estudios, horarios y unidades de aprendizaje a cursar por periodo, elección sobre el énfasis disciplinar y la elección del taller de investigación. Se explicó el programa de movilidad estudiantil.

Por parte del área de difusión cultural, se invito a participar a los estudiantes en los diversos talleres artísticos que se desarrollan en la Facultad de acuerdo a las capacidades, intereses y preferencias de ellos y estos son: taller de danza árabe, danza hawaiana, guitarra, clases de jazz, baile de salón, grupo de teatro, oratoria y redacción. Se abrirán nuevos talleres como: encuadernación de libros, latín, lucha olímpica, fomento a la lectura, libro rodante, ballet y fotografía. Además, se organizan ciclos de cine. Finalmente, contestaron un cuestionario para detectar preferencias de lectura sobre temas de interés. Asistieron 85 de 115 aceptados.

En cuanto a los alumnos aceptados de la licenciatura en comunicación que asistieron el día 16 de junio de 2010. Se dio la bienvenida a estudiantes de nuevo ingreso y se les hizo entrega de un folder con la misma información señalada anteriormente y el desarrollo del curso fue muy similar al de la licenciatura anterior. En cuanto a la dinámica de integración, se formaron cinco grupos los cuales se pusieron de acuerdo para crear una “*porra para la licenciatura en comunicación*”. Cada equipo pasó a cantar la porra y la ganadora fue la que utilizó como fondo musical el “*mariachi loco*”. El coordinador de la licenciatura informó sobre el mapa curricular de comunicación que presenta sus áreas de acentuación y talleres de investigación en los que comparten uno con Ciencias Políticas, así como aspectos específicos relativos al número de créditos que son distintos para las otras carreras de la facultad. Asistieron 57 de 72 aceptados.

Finalmente el día 17 de junio se presentaron los alumnos aceptados de la licenciatura en sociología, de la misma manera se les entregó el folder que contenía la misma información que se les proporcionó a los alumnos de las dos licenciaturas anteriores y se trabajó con una dinámica similar a las anteriores. La dinámica de integración consistió en formar cuatro grupos que elaboraron “*un escudo que dé*

*identidad a la licenciatura en sociología*” y después cada equipo pasó a explicar su significado. La coordinadora de Sociología de igual manera expuso el mapa curricular señalando las áreas de acentuación y la importancia de la selección de su taller de investigación. Las actividades informativas se desarrollaron bajo la misma tónica que las anteriores en virtud de que los expositores eran los mismos. Asistieron 28 de 31 aceptados. En total, el número de aceptados en las tres licenciaturas fue de 218 de los cuales solamente acudieron al curso 170 alumnos lo que representa el 78% de los estudiantes que tomaron el mismo en esa fecha.

La parte complementaria del curso de intervención se impartió en agosto, se instrumentaron diferentes dinámicas para evaluarlo, en el caso de la sesión sobre *legislación universitaria* fue necesario contar con reglamentos vigentes para explicar los artículos más representativos en la vida del estudiante y leerlos, comprenderlos, solicitando que busquen específicamente algunos artículos relacionados al número de unidades de aprendizaje que puedan dar de baja, al número de evaluaciones reprobadas, referente a la cancelación de matrícula, etc.

Para la realización de la sesión sobre *legislación universitaria* se tocaron los temas alusivos señalados anteriormente, de los cuales se distribuyó a los asistentes un cuestionario que consta de diez preguntas para conocer el grado de conocimientos sobre la exposición de temas como la Ley de la UAEM; las funciones de los H.H. Consejos Universitario; de Gobierno y Académico de cada organismo académico, los derechos de estudiantes para solicitar revisión de exámenes, la forma y lugar para presentar evaluaciones ordinarias, extraordinarias y a título de suficiencia, el número de bajas que puede tener cada alumno como máximo sin ocasionar cancelación de matrícula, así como el periodo para efectuar el trámite, el número máximo de evaluaciones reprobadas (ordinarias, extraordinarias y a título de suficiencia) para no causar baja definitiva o cancelación de matrícula, los casos en los que los estudiantes pueden cursar, aprobar o reprobar unidades de aprendizaje obligatorias y sus respectivas consecuencias; el porcentaje de asistencia mínima obligatoria del alumno para poder presentar exámenes ordinarios, extraordinarios y a título de suficiencia; descripción de cada una de las modalidades de titulación en los estudios profesionales de licenciatura, así como en general los derechos y obligaciones de los estudiantes universitarios, obteniendo los siguientes resultados mostrados en el cuestionario.

Las calificaciones a estos cuestionamientos dieron como resultado que el grupo 1 contestaron 25 estudiantes dando un promedio de 8.6, en el grupo 2 contestaron 17

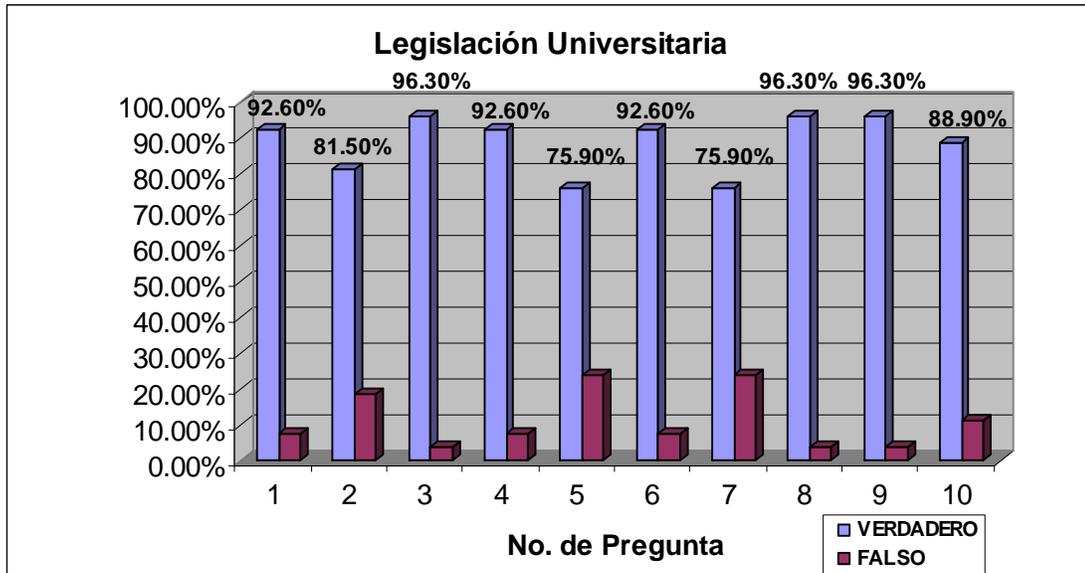
alumnos obteniendo un promedio de 8.0 puntos, mientras que el grupo 3 respondieron 12 asistentes dando un promedio de 8.1 de calificación. La suma total de asistentes al curso fue de 54 estudiantes dando un promedio general de 82.33 de calificación. La grafica No. 1 muestra los resultados:

**Cuestionario sobre la “Legislación Universitaria**

1.- ¿Ley de la Universidad Autónoma del Estado de México es la disposición jurídica máxima que rige a la universidad?	Verdadero 92.6%	Falso 7.4%
2.- ¿El H. Consejo Universitario es la máxima autoridad de escuelas y facultades de la universidad?	Verdadero 81.5%	Falso 18.5%
3.- ¿El alumno tiene derecho a solicitar revisión de alguna de las evaluaciones a las que sea sometido, durante su carrera profesional?	Verdadero 96.3%	Falso 3.7%
4.- ¿Las evaluaciones ordinarias, extraordinarias y a título de suficiencia deben ser por escrito y en los recintos determinados por cada escuela o facultad?	Verdadero 92.6%	Falso 7.4%
5.- ¿En cualquier momento del periodo escolar el alumno se puede dar de baja de alguna de las unidades de aprendizaje que curse?	Verdadero 24.1%	Falso 75.9%
6.- ¿El alumno al tener 20 evaluaciones reprobadas, sean ordinarias, extraordinarias o a título de suficiencia, se le cancela su inscripción a los estudios profesionales de licenciatura?	Verdadero 92.6%	Falso 7.4%
7.- ¿Si el alumno reprueba una unidad de aprendizaje obligatoria en segunda oportunidad procede la cancelación de su inscripción a los estudios profesionales de licenciatura?	Verdadero 75.9%	Falso 24.1%
8.- ¿El mínimo de calificación aprobatoria en las unidades de aprendizaje a cursar es de 7.0?	Verdadero 3.7%	Falso 96.3%
9.- ¿La tesis, tesina, memoria, ensayo o artículo especializado en revista arbitrada son algunas de las modalidades de titulación de los estudios profesionales de licenciatura?	Verdadero 96.3%	Falso 3.7%
10.- ¿La observancia de la legislación universitaria es de carácter obligatorio para la comunidad universitaria (alumnos, personal académico y personal administrativo)?	Verdadero 88.9%	Falso 11.1%

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la sesión.

Gráfica No. 1 Legislación Universitaria



Fuente: Elaboración propia con base en el cuestionario.

Se observa en términos generales que fue muy bueno el ejercicio de información y recepción de la misma por parte de los alumnos de nuevo ingreso en virtud de que algunos estudiantes argumentaron desconocer el funcionamiento de la universidad porque provienen de escuelas preparatorias no incorporadas a la Universidad Autónoma del Estado de México.

Con respecto al taller sobre *lectura y redacción en las ciencias sociales*, se contó con la participación de 54 asistentes al curso en sus tres diferentes sesiones. El instructor repartió un comunicado de prensa que había salido publicado en días anteriores en materia política, es decir, una crítica al sistema político mexicano con la cual se trabajó señalando primeramente que se realizaría una lectura general del documento en 10 minutos, luego se preguntó a los alumnos sobre el contenido del texto, y señaló tres puntos fundamentales que deben seguir, siendo éstos: Obtener la idea principal del texto, sacar las tres ideas que respalden o fundamenten esa idea y obtener conclusiones. En un segundo momento, el instructor pidió elaborar un concepto general que definiera cada párrafo de la lectura para después realizar una crítica dando aportaciones y opiniones personales sobre el artículo. Se trata en esta parte de construir el conocimiento para obtener argumentos y evidencias con razonamientos y opiniones.

El profesor sugirió que se leyera nuevamente el artículo y redactara de otra forma. Para finalizar este ejercicio se dio lectura a varias aportaciones de los estudiantes dando sus argumentaciones y aportaciones de carácter personal, así como comentarios generales y complementarios a la lectura, lo que contribuyó a dar una visión y conocimiento del documento trabajado y enfatizando que el conocimiento se construye a través de la socialización.

Los estudiantes se mostraron participativos y en general les agradó esta sesión del curso afirmando que les parecía muy bueno e interesante porque expresaron su punto de vista. Para aprender hay que concentrarse en silencio y después hacer una discusión del tema. Es fundamental saber apreciar y comprender las cosas. Finalmente, el instructor lleva un taller de este tipo en la facultad y extendió una invitación para que los interesados acudan a él.

Para evaluar el ejercicio de elaboración del *mapa curricular* se les distribuyeron dos hojas del mapa curricular para que cada estudiante realizara el ejercicio y poder entregar un ejemplar y conservar otro para que en el momento en el que se le asigne tutor, acuda con esta información y el propio tutor lleve el seguimiento de las unidades de aprendizaje de sus tutorados. Para efectuar este ejercicio, en cada grupo había alumnos de las tres licenciaturas, entonces se dividió la sesión en dos partes, la primera la Jefe del Departamento de Control Escolar explicó de manera general el mapa curricular y la trayectoria académica que los estudiantes tienen que planear, diseñar y elegir la duración de la licenciatura que están cursando. Para explicar este apartado, se elaboró un formato de mapa curricular por licenciatura en el cual se incluye en la parte posterior del mismo, un cuadro en donde se contemplan ocho espacios para que los tutores registren las unidades de aprendizaje dadas de baja por el tutorado, asimismo hay un cuadro donde se lleva el seguimiento del inglés con la finalidad de que los tutorados no dejen al último momento estudiar el idioma y lo puedan cursar en tiempo y forma para no retrasar su egreso de la carrera. Se incluye también un apartado que registra el número de créditos aprobados por semestre con el propósito de no rebasar el límite de créditos permitidos.

En la segunda parte, se ubicaron los asistentes por licenciatura y se trabajó con un tutor de cada una de las licenciaturas ejercitando la elaboración de trayectoria académica con base en el formato distribuido en la que se observó mayor claridad por

parte de los alumnos en la selección de unidades de aprendizaje. Esta dinámica les resultó de mucho interés a los estudiantes porque pudieron disipar muchas de las dudas que tenían respecto a la trayectoria académica que posiblemente guíe sus estudios. El total de asistentes durante las tres sesiones fue de 41 estudiantes.

En cuanto a la sesión sobre *hábitos y técnicas de estudio*, el número total de participantes fue de 15 estudiantes y se iniciaron las sesiones con una dinámica de organización del tiempo en la que se dibujó un círculo en el pizarrón representando las 24 horas de un día, en este círculo se iba dividiendo según el número de horas dedicadas o que invierte cada estudiante en sus actividades diarias, tales como: alimentarse, asearse, asistir a clases, estudiar, dormir, divertirse, descansar, transportarse a diferentes lugares, etc. Con esta división, se pasó a ejemplificarlo con un pastel de naranja en donde cada actividad de acuerdo al número de horas, representaban un tamaño diferente de rebana del pastel. Fue totalmente representativa esta dinámica porque iba pasando cada estudiante a cortar una rebana de pastel de acuerdo al ejemplo que en horas implicaba cubrir cada actividad que los alumnos señalaron.

Con este ejercicio se pudo observar claramente que el tiempo que dedica cada alumno a estudiar es reducido diariamente lo que ocasionó el tener que “quitar” partes de rebanada de pastel asignadas a realizar otras actividades y dejarla dedicadas al estudio. El profesor enfatizó que el estudiante universitario de tiempo completo tiene que estudiar, repasar sus apuntes, leer libros, revistas especializadas, periódicos y solicitar ayuda a los especialistas para investigar, realizar trabajos en equipo, asistir a conferencias y presentaciones de libros; todo esto forma parte de su formación académica. En cuanto a las técnicas de estudio, el profesor señaló que es necesario repetir, leer, reproducir, intercambiar ideas, elaborar notas, mapas mentales, memorización e intercambiar notas. También sugirió que al momento de estudiar se realice una introducción al tema, una sinopsis, un resumen, formular preguntas, efectuar lecturas, obtener puntos importantes y hacer una prueba o examen. Después de esto, se explicó una técnica cuyas siglas son “AIDA” para apoyar los hábitos de estudio en los jóvenes universitarios y esta significa A (Atención), I (Interés), D (Deseo) y A (Adquisición).

Para complementar la dinámica se aplicó a los quince asistentes el siguiente cuestionario con la intención de medir la actitud que tiene ante los estudios.

**Escala de actitud ante los estudios**

	Min.			Máx.	
Asisto a clases	1	2	3	4	5
Tengo interés en los estudios	1	2	3	4	5
Atiendo en clase	1	2	3	4	5
Sé organizarme	1	2	3	4	5
Sé tomar apuntes	1	2	3	4	5
Soy estudioso (a)	1	2	3	4	5
Hago preguntas al profesor	1	2	3	4	5
Frecuento la biblioteca	1	2	3	4	5
Rindo de acuerdo con mis capacidades	1	2	3	4	5
Estudio regular y periódicamente	1	2	3	4	5
Soy constante y ordenado en el trabajo	1	2	3	4	5
Presento bien mis trabajos	1	2	3	4	5
Amplíe los conocimientos con lecturas	1	2	3	4	5
No me tensan los estudios	1	2	3	4	5
No manifiesto ansiedad por los estudios	1	2	3	4	5
Los estudios no me producen depresión	1	2	3	4	5
No estudio sólo por pasar	1	2	3	4	5
Los profesores no se quejan de mí	1	2	3	4	5
El ambiente en casa es propicio para los estudios	1	2	3	4	5
Estudio todas las materias	1	2	3	4	5
Sé razonar	1	2	3	4	5
A los compañeros les gusta hacer trabajos conmigo	1	2	3	4	5

Fuente: Alonso; 2006: 735-736.

$$\text{Actitud de estudios} = \frac{\text{suma total}}{17} = \frac{65}{17} = 3.823$$

Interpretación de las puntuaciones:

De 4.50 a 5.00 = pronóstico muy favorable

De 3.50 a 4.45 = pronóstico bastante favorable

De 2.50 a 3.45 = pronóstico favorable

De 1.50 a 2.45 = poco favorable

De 0 a 1.45 = muy poco favorable

De lo anterior se deduce que existe un pronóstico bastante favorable para los alumnos encuestados en cuanto a su actitud frente a los estudios de licenciatura.

Con relación a las sesiones correspondientes a *elaboración de ensayos, reseñas, resúmenes y control de lectura*, el profesor abordó de manera general y explicando claramente los puntos principales de cada uno de estos subtemas. Definió al ensayo como “*un escrito que busca mostrar la validez de un punto de vista u opinión personal fundamentada sobre un tema dado, a través de una defensa lógica y argumentada*”. Explicó las características y mencionó que el objetivo del ensayo es conducir al lector hacia una reflexión. Las partes de un ensayo son tesis o idea principal, puntos secundarios, propósito (explícito o implícito) y estructura (explícita o implícita). Enseñó la manera de estructurar un ensayo y mencionó que la evaluación se realiza con estos puntos fundamentales: orden temporal, orden espacial, análisis, clasificación, argumentación lógica, comparación, contraste, causa-efecto y conclusión.

Mientras que la reseña la definió como “*un documento científico secundario, en el cual se generalizan los datos contenidos en los documentos primarios. Por lo general abarca materiales sobre un solo tema y en un determinado período. Se distinguen entre otras, la reseña analítica y la reseña descriptiva*”. Explicó los tipos de reseña y mencionó que el propósito de elaborar una reseña es el dar información fiel del tema del libro y una opinión sobre él para guiar al lector sobre si debe o no realizar la lectura.

Explicó el resumen como “*la representación breve y concisa del contenido de un documento, especialmente de sus objetivos, alcance y resultados, sin interpretación ni crítica alguna*”. Además definió las características y señaló que el resumen incluye los objetivos o propósitos del documento; el alcance del trabajo; metodología; resultados o conclusiones. Los tipos de resúmenes que pueden ser indicativos, informativos, ejecutivos y estructurados, dando una explicación pormenorizada de cada uno de ellos. Mientras que los estilos del resumen son claros, concisos y exactos.

Finalmente para hablar del control de lectura lo definió como “*una estrategia de aprendizaje, que permite identificar los aspectos más importantes de una lectura, de igual forma su propósito es demostrar que efectivamente se realizó la lectura*”. Mencionó las características resaltando los datos del autor y del texto, los conceptos

importantes o centrales y las teorías; así como la extensión que es variable según la solicite cada profesor. Para luego realizar dos ejercicios prácticos con información de una reseña y de un artículo para que los estudiantes tuvieran un ejemplo de manera práctica en la que se escribe o redacta cada uno de estos documentos. La sesión resultó muy enriquecedora porque los cuarenta alumnos asistentes así lo manifestaron.

Respecto a la evaluación del ejercicio sobre *Usos y servicios del Centro de Información y Documentación* se realizó bajo los planteamientos de Fornols (cfr.: Arnaiz; 2008: 55) que tiene como objetivo que los alumnos se familiaricen con la biblioteca de la Facultad como lugar de trabajo y de búsqueda, estimulando su curiosidad. Cuando se efectuó este ejercicio, el profesor dio los lineamientos generales para hacer un buen uso de las instalaciones, así como de la manera de consultar el centro, las secciones en las que se encuentra dividido el edificio y las actividades que podrían llevar a cabo en cada una de ellas, así como las publicaciones que existen y los procedimientos para solicitar el préstamo y devolución de los libros. Se informó también de las sanciones a las que se hace acreedor el estudiante cuando no devuelve libros. Para esto, los alumnos hicieron una visita organizada, se les informó de las diferentes secciones, el sistema de clasificación, las novedades editoriales, la parte de hemeroteca. Después en grupos de tres alumnos, realizaron un ejercicio de búsqueda teniendo que encontrar las referencias de libros especializados en cada una de las tres licenciaturas; revistas especializadas y referencias enciclopédicas. Asistieron veinticinco alumnos a las tres sesiones

Finalmente, el ejercicio terminó cuando el profesor entregó a los participantes un reconocimiento de “*Usuario distinguido del Centro de Información y Documentación*” que le otorga ciertos beneficios para préstamo de libros y acceso a la sala de cómputo.

Se realizaron tres sesiones sobre *El Programa Tutorial* para darles a conocer el objetivo general del programa que “*consiste en promover en los estudiantes una formación integral en las disciplinas de las ciencias sociales; esto es, en los aspectos informativo, disciplinario, ético y afectivo para un mejor desarrollo de sus estudios de licenciatura, mediante una relación de diálogo permanente*” (Programa; 2008), así como los objetivos específicos. Dentro de las estrategias operativas del programa destacan tres fases que son la inicial, la intermedia y la de conclusión de estudios. Se explicó el Código de ética del tutor y tutorado, así como los derechos y obligaciones del tutor y del tutorado, las modalidades de impartición de la tutoría que son individuales y

grupales. Para concluir con la sesión, se habló sobre las canalizaciones que pueden ser al Centro Juvenil Universitario, áreas médicas de salud, nutrición y psicológicas.

Se distribuyó además, un formato sobre la administración del tiempo que los diecisiete participantes contestaron realizando una programación de actividades diarias que comprenden de las siete de la mañana hasta las veintitrés horas. Se observó de manera general que los estudiantes dedican de lunes a viernes al estudio y los fines de semana a descansar, ir de compras, realizar labores del hogar, salir con la familia, amigos, novios, ir al cine, ver televisión, visitar a su familia en otros lugares cercanos a Toluca, otros para trabajar, etc. pero se consideró que podrían mejorar la distribución de su tiempo para efectuar actividades académicas más planificadas. La profesora hizo recomendaciones y sugerencias a cada estudiante de manera individual. Asistieron a las tres sesiones un total de 19 alumnos.

En cuanto a la *evaluación de los valores* puede ser a través de cuentos, poesías, canciones, narraciones, acontecimientos o sucesos reales o hipotéticos donde se destaquen los valores o conflictos y dilemas éticos. También, se aplicaron cuestionarios, comentarios de textos, diálogo crítico sobre personas y actitudes a través de escalas de medición de valores. Por ejemplo, el cuestionario "*clasificación de los valores*" se trabajó en sesiones con los tres grupos, asistiendo en total veintidós estudiantes y se les pidió lo siguiente.

1. Haz una lista con los cinco valores más prestigiados y buscados por la sociedad, los alumnos contestaron que son la justicia, solidaridad, lealtad, amor, respeto, igualdad, paz, tolerancia, equidad, honestidad, generosidad, esperanza, honradez, fe, libertad, responsabilidad, confianza y amistad, entre los más representativos.
2. Haz una lista con los cinco contravalores de la sociedad actual, los asistentes señalaron la desigualdad, injusticia, la discriminación racial, económica y de género, corrupción, enemistad, deshonestidad, envidia, intolerancia, irresponsabilidad, desamor, egoísmo, presunción, guerra, falta de respeto, libertinaje, traición, soberbia, ira, odio, prepotencia, deshonra, deslealtad, mentira, incoherencia, falta de fe, racismo, desconfianza, violencia, desacuerdo, infidelidad, individualismo. Con este ejercicio se observó lo impresionante que es que los estudiantes mencionen con mayor facilidad los contravalores que los valores en la sociedad.

3. Haz una lista con los cinco valores más característicos de la juventud, los estudiantes afirmaron que son la libertad, solidaridad, respeto, esperanza, lealtad, equidad, comprensión, igualdad, cariño, conciencia, paz, orden, cooperación, compañerismo, empatía, compromiso, sinceridad, honestidad, tolerancia, responsabilidad, esperanza, amor, amistad y fe.
4. Haz una lista con los cinco contravalores de la juventud, los participantes mencionaron la enemistad, la falta de respeto, odio, envidia, intolerancia, inconciencia, libertinaje, irresponsabilidad, desigualdad, deshonestidad, egoísmo, presunción, inequidad, traición, rencor, desilusión, rechazo, inconciencia, cobardía, ocio, desorden, vanidad, desamor, individualismo, apatía, egocentrismo, prejuicios, infidelidad, deslealtad y descontrol.

La técnica “*lista y clarificación de valores*” trata de que los alumnos contesten a la siguiente interrogante ¿Qué es lo que yo valoro?, los estudiantes hacen una introspección de aquello que cada uno valora, aprecia o estima, para luego analizarlo en su significado personal y elaborar jerárquicamente lo que más les importa en la vida. Esto los conduce a desarrollar su pensamiento reflexivo y la conciencia crítica. Además, ayuda a los alumnos a tomar conciencia de sus propios valores, establecer prioridades, a descubrir sus metas y a detectar la coherencia de su sistema de valores personales. También, los jóvenes aprenden a comunicar públicamente sus preferencias (Escámez; 2007: 70). Este ejercicio realizado durante las sesiones del curso fue de gran interés para los asistentes porque hubo mucha polémica respecto a qué valores eran los más importantes y reconocidos con los cuales muchos se identificaron y afirmaron que es necesario conducir su vida profesional y personal con este tipo de valores. La aplicación y desarrollo de la técnica fue la siguiente:

1. Se preparó una lista de valores y se explicó al alumno del propósito de la actividad.
2. Se pidió a cada participante que de manera individual pensara y escribiera en una hoja las diez cosas que más valora, aprecia o estima en la vida. Dicha actividad se encuentra filmada como evidencia de la aplicación de la dinámica.
3. Después, el alumno ordeno jerárquicamente, de mayor a menor en importancia los valores que escribió en la hoja anotando lo que han aprendido de cada valor.
4. Se solicito de manera voluntaria que los estudiantes expusieran su lista de valores y los argumentos de cada uno de ellos.
5. La profesora elaboró una lista clasificando los valores que generalmente son considerados como universales (libertad, igualdad, tolerancia, creatividad, la paz, la

justicia, la responsabilidad, la cooperación y la solidaridad, etc.) (Escámez; 2007: 70-71).

Para la técnica de “*hoja de valores*”, se procedió de la siguiente manera: Se expuso al alumno un texto donde aparece una situación de conflicto de valores, al que se acompaña de una serie de preguntas sobre él mismo, con objeto de conducir a la clarificación de valores. El texto puede ser sustituido por una foto, un cómic, un conjunto de preguntas que susciten la reflexión de los estudiantes. Para motivar la reflexión, el texto va acompañado de siete preguntas que corresponden a la clarificación de valores. La aplicación de la técnica desarrolla habilidades de comunicación y diálogo entre alumnos, desarrolla el pensamiento reflexivo y la conciencia crítica, ayuda a tomar conciencia de sus valores y reafirmarlos públicamente, analiza las posibles alternativas, ayuda a establecer metas y a actuar de acuerdo a ellas, ejercita el proceso de toma de decisiones y aprende a pensar antes de actuar. Los pasos son los siguientes:

1. Elección del tema o controversia.
2. Elaboración de la Hoja de Valores a partir del tema elegido.
3. Presentación de la Hoja de Valores por parte de la profesora.
4. Lectura del texto y de las preguntas.
5. Aclaración de posibles dudas y contestación de las mismas.
6. Discusión en grupos de cuatro alumnos de las cuestiones planteadas en la Hoja de Valores.
7. Puesta en común de las respuestas y síntesis por parte del profesor (Escámez; 2007: 74-75). Para realizar esta dinámica, la instructora preguntó sobre el tema de elección y se habló de un programa de televisión peruano llamado “*Laura de América*” y que ahora se transmite en México con el nombre de “*Laura de Todos*”. Este ejercicio levantó mucha polémica porque hubo estudiantes que defendían valores encontrados en el programa como son la búsqueda de la verdad y la solidaridad, mientras que la postura de otros estudiantes era que el programa es un tipo de *reality show* en el que se pretende manipular la información a través de los medios de comunicación, que son falsos y que no resaltaban ningún valor. Se siguieron todos los pasos de la dinámica.

Además, se utilizó el siguiente ejemplo de la “*Hoja de valores*”: Un reportero está cubriendo la información sobre la guerra que hay en un país gobernado por un dictador al que la guerrilla está a punto de derrocar. El éxito de la guerrilla depende de que no llegue al ejército un cargamento de armas que le enviaría una potencia extranjera si el dictador demuestra que el líder guerrillero está muerto. El ejército consigue matar

al líder guerrillero pero no tiene la certeza de que haya sido así. Los guerrilleros necesitan demostrar al mundo que su líder está vivo para así impedir el cargamento de armas. Para ello, piden al reportero –de reconocido mérito internacional por la calidad de sus trabajos- que haga una fotografía del muerto sentado entre sus compañeros, de forma que parezca que está vivo. Si la foto sale bien, frenará el envío de armas.

Este reportero, que tiene una gran reputación por la veracidad de sus informaciones, sabe que su trabajo consiste en informar y fotografiar, pero no en tomar partido. Si lo descubren, perderá el trabajo y su buena reputación. Si no le descubren tendrá que vivir con el malestar de haber engañado al resto del mundo y de sus compañeros transmitiendo una información falsa. Después de pensarlo mucho, decide correr el riesgo y tomar la fotografía para conseguir derrocar al dictador.

¿Crees acertada la decisión del reportero? Razones a favor y en contra; los alumnos respondieron que la decisión no fue acertada porque cuando te cuelgas una cámara, un gafete y un uniforme de reportero tienes una cosa específica que hacer: dar la información tal como es, no puedes manipular la información, a pesar del dictador y de todo, el reportero tiene que cumplir con su labor periodística. ¿Qué harías tú en su lugar? Explicar el porqué; Si el envío hubiera sido para los guerrilleros ¿debería haber actuado igual? Argumentos a favor y en contra; ¿Crees que hay algún valor superior al respeto de la ética profesional? Con respecto a la ética profesional, se observan contravalores, por una parte, el reportero actuó bien, pero si pone primero su prestigio, su credibilidad caería en un círculo de soberbia y orgullo. Si tú fueras un compañero y descubrieras el caso ¿Cómo actuarías? (Martínez; 2003: 42). Un estudiante comentó que dependería de cada uno en virtud de que se tienen diferentes valores e intereses, por lo tanto hay que considerar la ética del trabajo y la vida humana. Si vas a ser un profesional tienes que hacerlo bien porque tienes una función que cumplir y cuidarla. Al desarrollar esta dinámica no se realizaron los ejercicios anotando en la libreta solamente fueron hechos los comentarios de manera oral, es por ello que no se pueden sacar porcentajes y la instructora comenta que existieron diferentes posturas de los alumnos en las que defendían la ética profesional del reportero, otros no podían gestionar, resolver y transformar el conflicto, algunos se manifestaron con acabar con el dictador y otros pensaban la posibilidad de sacrificar su prestigio.

Para conocer el nivel de conocimientos sobre *valores*, dentro de la dinámica de educación en valores se distribuyó el siguiente cuestionario a veintitrés estudiantes en total y estas muestran lo siguiente:

1. Se considera una condición inherente a cualquier forma de vida, resalta el respeto a múltiples rasgos, algunos aspectos que la integran son: la edad, el sexo, la fisonomía, la religión, las costumbres, las tradiciones, las formas de pensar y culturales, entre otras:

- a) Empatía 17.4%
- b) Solidaridad 0%
- c) Equidad 17.4%
- d) Justicia 0%
- e) Diversidad 65.2%

El 65.2% de los respondientes conocen el significado de la diversidad, mientras que el 17.4% restante contestó que era empatía o equidad resaltando su desconocimiento por estos términos. Hace falta la explicación de cada concepto y lo más importante es llevarlo a la práctica para que así tengan muy clara la definición de diversidad y no confundirla con otros aspectos.

2. Es un valor en el que se encuentran implícitos, la toma de decisiones y el asumir las consecuencias de nuestros actos:

- a) Equidad 0%
- b) Empatía 0%
- c) Responsabilidad 95.7%
- d) Solidaridad 0%
- e) Honestidad 4.3%

En esta respuesta se observa claramente que el 95.7% de los encuestados conoce lo que implica el valor de la responsabilidad mientras que el 4.3% confunde la honestidad con la responsabilidad.

3. ¿Qué enunciado expone un acto de responsabilidad?

- a) No hacer tu tarea 0%
- b) Copiar durante el examen 0%
- c) Realizar los ejercicios de la clase 100%
- d) Hacer la tarea en clase 0%
- e) No realizar los ejercicios de la clase 0%

En esta respuesta observamos que todos los estudiantes reconocen los actos responsables, así como el valor de la responsabilidad a pesar de tener cuatro opciones diferentes.

4. Una de las características de la educación en México, es que pueden compartirse principios y normas de convivencia, aun cuando se tengan creencias y concepciones diversas respecto al ser humano y el mundo, lo cual es un principio de:

- a) Amistad 0%
- b) Tolerancia 52.2%
- c) Equidad 13%
- d) Laicismo 26.1%
- e) Compañerismo 8.7%

En estas respuestas observamos que no hay una definición de criterio, que existen estudiantes que piensan que esto puede llamarse compañerismo, equidad o laicismo. El 52.2% de los respondientes conoce el concepto de tolerancia que en los estudios para la paz y el desarrollo son de vital importancia para construir una Cultura de Paz. Con esto se detecta la necesidad de enseñarles y/o clarificarles este valor que es fundamental para la vida académica y personal de los alumnos.

5. Si la libertad, en términos generales, es una facultad que tiene el ser humano que implica conciencia, reflexión, la capacidad de elegir y asumir la responsabilidad, ¿en cuál de los siguientes casos está dado un acto de libertad?

- a) Carmen tiene que estudiar para el examen, pero sus amigos la invitaron al cine y ella decidió acompañarlos y presentarse al examen sin estudiar. 4.3.%
- b) Ana tiene deseos de ir al cine, sin embargo, tiene tarea que realizar para mañana por lo que decidió terminarla y posponer la ida al cine para otro día. 91.4%
- c) Arturo no se dio el tiempo para estudiar el examen, por lo que decidió copiarle a su compañero. 0%
- d) Héctor no terminó el trabajo de química que debía presentar, encontró un trabajo terminado en su salón y le puso su nombre. 0%
- e) Julia debe presentar el trabajo final de geografía, tenía el fin de semana para realizarlo, sin embargo, decidió irse de paseo y no lo terminó. 4.3%

El 91.4% de los respondientes tiene muy claro el significado y aplicación de la libertad, mientras que el 4.3% de ellos en dos casos distintos confundieron la libertad con un acto de irresponsabilidad y de mal uso de su libertad porque prefieren ir al cine, divertirse, que estudiar para los exámenes y presentarse sin estudiar, y en el otro caso, se opta por ir de paseo que terminar el trabajo y cumplir. Este ejemplo es muy representativo de los estudiantes porque podemos observar las actitudes y acciones que tienen hacia los estudios y es un reflejo de su actividad profesional futura.

6. Es un valor que facilita la convivencia con personas cuyas ideas no son necesariamente iguales a las nuestras, reconoce que somos diferentes y asume el derecho de otros:

- a) Equidad 43.5%
- b) Democracia 8.7%
- c) Responsabilidad 0%
- d) Creatividad 0%
- e) Compañerismo 47.8%

El compañerismo que fue respondido por el 47.8% de los estudiantes, este se logra cuando hay amistad y trabajo en equipo. Además, es cuando se comparten valores, actitudes y normas de conducta comunes. Es indispensable fortalecer el compañerismo como valor porque los alumnos permanecerán en promedio cinco años juntos en los cuales tienen que trabajar en equipo y menos de la mitad de los encuestados respondió acertadamente. El 43.5% de los estudiantes confunden el valor de equidad donde es dar a cada uno lo que se merece y es sinónimo de justicia, es el derecho de acceder a todos los bienes y servicios que la sociedad tiene de manera igualitaria y el 8.7% de los estudiantes conoce la definición de democracia que es una forma de gobierno en la que los miembros son libres e iguales y las relaciones sociales se establecen a través de acuerdos. Es por ello, que es necesario trabajar para que los estudiantes diferencien estos conceptos y no existan equivocaciones que a futuro les causen conflictos.

7. Valor que reconoce a todas las personas sin distinción para tener las mismas oportunidades, pues todos somos iguales ante la ley.

- a) Igualdad 95.7%
- b) Respeto 0%
- c) Tolerancia 0%
- d) Integridad 4.3%
- e) Solidaridad 0%

Claramente el 95.7% de los estudiantes identifica el valor de la igualdad, solamente el 4.3% piensa que la definición de este valor es entendida como integridad demostrando con esto el desconocimiento del concepto.

8. Cuando las personas unen sus fuerzas, ante una experiencia de pérdida o sufrimiento para darse apoyo y sobreponerse a la situación, se demuestra una actitud de:

- a) Solidaridad 100%
- b) Justicia 0%

- c) Democracia 0%
- d) Responsabilidad 0%
- e) Respeto 0%

Todos los respondientes concluyeron que la definición corresponde al valor de solidaridad, esto a pesar de que los estudiantes lo saben, tendría que llevarse a la práctica para que verdaderamente sean solidarios.

9. Está relacionada con el valor de justicia, reconoce que ninguna persona está por encima de las leyes, se identifica y respeta el cumplimiento de principios de carácter obligatorio en una sociedad.

- a) Respeto 21.7%
- b) Diálogo 0%
- c) Convivencia 0%
- d) Comunicación 0%
- e) Legalidad 78.3%

El 78.3% de los participantes identifica el principio de la legalidad, mientras que el 21.7% confunde el término con el valor del respeto que se establece como reciprocidad y reconocimiento mutuo.

10. Valora la capacidad que tenemos todos los seres humanos para disfrutar de las necesidades básicas de bienestar, esto a su vez implica un trato justo y proporcional.

- a) Equidad 69.6%
- b) Empatía 4.3%
- c) Solidaridad 0%
- d) Honestidad 0%
- e) Libertad 26.1%

El 69.6% de los respondientes conoce el significado de la equidad que es sinónimo de igualdad y justicia, mientras que el 26.1% opina que es la libertad, sin embargo considero que confunden los alumnos con suma facilidad los términos y que al escucharlos todos resultan ser parecidos. Mientras que el 4.3% responde que la empatía es conocida como un sentimiento de participación afectiva de una persona en la realidad que afecta a otra.

11. Son aspectos que favorecen la convivencia:

- a) Respeto, indiferencia, tolerancia y diálogo 13%
- b) Tolerancia, respeto, saber escuchar y diálogo 87%
- c) Tolerancia, respeto, injusticia y saber escuchar 0%

- d) Respeto, irresponsabilidad, saber escuchar y diálogo 0%
- e) Indiferencia, consideración, saber escuchar y diálogo 0%.

El 87% de los estudiantes saben convivir y así lo manifiestan con sus respuestas, porque el 13% de los entrevistados afirma que para que exista una verdadera convivencia es necesaria la indiferencia, lo cual es totalmente falso y dejan de lado el saber escuchar que es un elemento fundamental de la buena convivencia y comunicación.

En general, después de la aplicación de este cuestionario se observa que existe la necesidad de clarificar los valores en algunos estudiantes, que es indispensable tener como eje transversal de su formación académica en las unidades de aprendizaje que cursen, el rescatar el uso de los valores para que sean reconocidos y aplicados por los jóvenes universitarios.

Por otra parte, para evaluar el *diálogo*, se aplicó el siguiente cuestionario que fue contestado por veinte estudiantes: *¿Sé dialogar?*

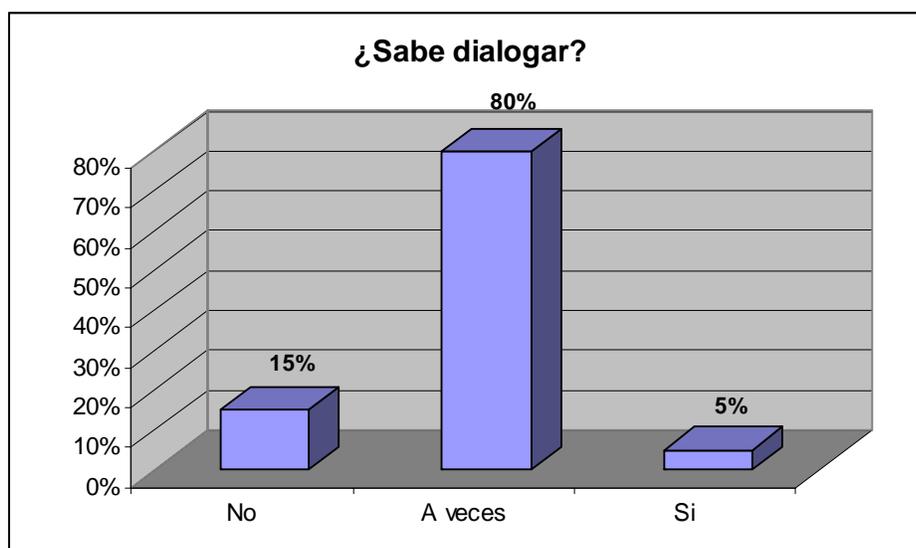
***Cuestionario: ¿Sé dialogar?***

		<b>Sí</b>	<b>A veces</b>	<b>No</b>
1	Antes de hablar, pienso lo que voy a decir	35%	65%	0%
2	Antes de hablar, espero a que haya terminado el otro	40%	60%	0%
3	Intervengo continuamente en clase	15%	65%	20%
4	Modifico mis juicios, si es necesario	65%	35%	0%
5	Reacciono airadamente cuando me llevan la contra	10%	35%	55%
6	Acudo a la violencia física o verbal	5%	15%	80%
7	No me gusta que alguien interrumpa sistemáticamente en clase o que monopolicen las intervenciones	45%	35%	20%
8	Hablo con mis padres e intercambio puntos de vista	55%	45%	0%
9	En casa nunca hablo con gritos o exigencias	15%	30%	55%
10	Para tomar una decisión intercambio puntos de vista con mis padres	60%	40%	0%
11	Los demás me escuchan y me aceptan	55%	45%	0%
12	Ante los problemas me apoyo en mis padres o en las personas de mi confianza	95%	5%	0%
13	Acepto lo que los otros proponen	45%	55%	0%
14	Impongo mi criterio o critico a los demás	5%	35%	60%
15	Las diferencias las arreglo con diálogo y consenso	70%	30%	0%
16	Cuando se llega a un acuerdo lo respeto	90%	10%	0%
17	Consigo las cosas dialogando	70%	30%	0%
18	En el diálogo con los compañeros hago respetar mis derechos	85%	15%	0%
19	Sacrifico mis intereses personales ante los intereses del grupo	20%	75%	5%
20	Dialogo con el profesor cuando no estoy de acuerdo con él	35%	50%	15%
21	Promuevo el diálogo entre los integrantes del grupo	45%	45%	10%
22	Prefiero ceder que imponerme a los demás	20%	65%	20%
	Total:	5%	80%	15%

Fuente: Adaptado de Alonso; 2006: 482

Los resultados en promedio fueron que el 5% de los encuestados sabe dialogar, mientras que el 80% de los respondientes, que son el grueso de los alumnos podría mejorar sus procesos dialógicos con los demás y para ello hay que trabajar mucho para crear el hábito de la comunicación y el diálogo en las actividades diarias de la vida. Sin embargo, el restante 15% de los alumnos de nuevo ingreso no saben dialogar y esto es una causa directa de que los estudiantes no gestionen, resuelvan y transformen sus conflictos. Es necesario tener mayor número de sesiones de tutoría para que a través de cuestionamientos y reflexiones se fomente en ellos la necesidad de expresar sus ideas, sus emociones y sus sentimientos para que exista un verdadero diálogo. La gráfica no. 2 muestra los resultados comentados:

**Grafica No. 2 ¿Sabe dialogar?**



Fuente: Elaboración propia con base en el cuestionario.

Para evaluar la creatividad se propuso la siguiente dinámica: ¿Qué autopista elegimos? de Fornols (cfr.: Arnaiz; 2008: 56). Los objetivos fueron orientar la *creatividad* del grupo hacia el protagonismo cívico y la responsabilidad social. Metodología: A cuatro grupos de nueve alumnos se les presentan cuatro fichas de diferentes colores. En cada una hay reflejada, respectivamente, una actuación de defensa ecológica, paz, civismo, ética y moral. Se les invita a reflexionar juntos sobre qué iniciativas vale la pena promover y porqué. A la vista de la iniciativa más consensuada, el grupo redacta un pequeño escrito. En cuanto a la realización de la actividad se llevó a cabo, pero se formaron parejas porque había pocos alumnos a los cuales se les asignó que defendieran un valor aplicado dentro de la licenciatura que estudian y ésta resultó

interesante porque los argumentos que utilizaron fueron convincentes para defender los valores de responsabilidad, diálogo, respeto y creatividad dentro de la actividad de cada una de las profesiones.

Para evaluar la *tolerancia* se utilizó un juego llamado *¿Eres tú tolerante?* En el que se realizaron ocho preguntas con dos respuestas cada una y estas son las siguientes:

# juego: ¿eres tú tolerante?



**Si tu equipo va perdiendo:**

- te pones furioso
- lo animas hasta el final



**Si tu equipo pierde:**

- felicitas a los contrincantes
- no quieres darles la mano



**Si tu equipo gana:**

- piensas que es gracias a ti
- piensas que tu equipo jugó bien



**Si en tu equipo hay alguien que no te gusta:**

- haces como si no existiera
- le pasas el balón cuando corresponde



**Si fallas un gol fácil:**

- te sientes como un cero a la izquierda
- piensas que marcarás el próximo



**Si un novato juega mal:**

- te acuerdas de que tú también fuiste novato
- pides que lo sustituyan



**Si el árbitro pita algo:**

- aceptas las reglas del juego
- discutes de todas formas



**Si te sientes violento:**

- te pones a dar golpes a los que te importunen
- das patadas a un balón

Para evaluar este cuestionario lúdico se observa lo siguiente: Si sólo tienes círculos: ¡Bravo! Eres muy tolerante, fuerte, buen jugador y sabes oponerte a tu propia violencia y a la de los demás. Explica a tus compañeros cómo lo logras. Si tienes entre tres y seis círculos: ¡cuidado, no eres muy tolerante! Te ofendes fácilmente, pero eres valiente y puedes mejorar con facilidad. Entrénate cuanto antes. Si tienes menos de tres círculos: ¡No eres nada tolerante! Si te respetarás más a ti mismo y respetarás más a los demás, podrías ser más feliz. Hay que hacer un esfuerzo para lograrlo. Los resultados de la aplicación se presentan a continuación:

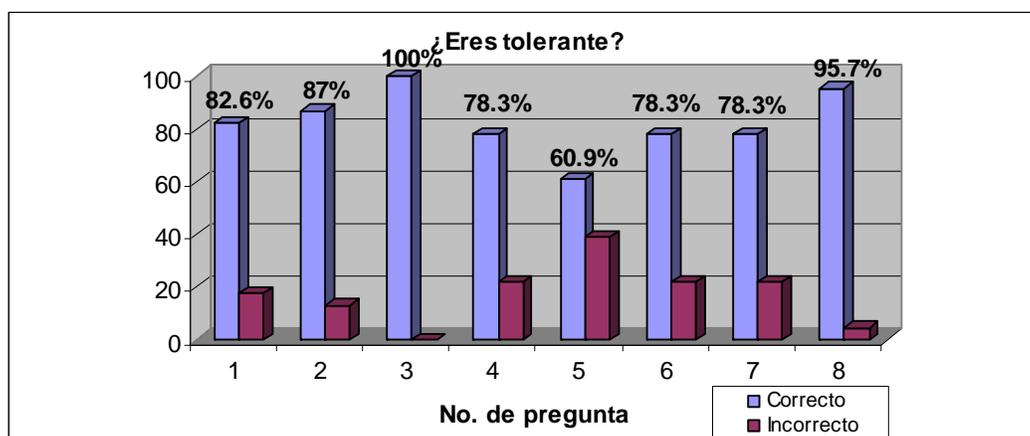
**Cuadro No 24: ¿Eres tolerante?**

1- Si tu equipo va perdiendo: a) Te pones furioso 17.4% b) Te animas hasta el final 82.6%	5- Si fallas un gol fácil: a) Te sientes como un cero a la izquierda 39.1% b) Piensas que marcarás el próximo 60.9%
2- Si tú equipo pierde: a) Felicitas a los contrincantes 87% b) No quieres darle la mano 13%	6- Si un novato juega mal: a) Te acuerdas de que tú también fuiste novato 78.3% b) Pides que lo sustituyan 21.7%
3- Si tú equipo gana: a) Piensas que es gracias a ti 0% b) Piensas que tú equipo jugó bien 100%	7- Si el árbitro pita algo: a) Aceptas las reglas del juego 78.3% b) Discutes de todas formas 21.7%
4- Si en tú equipo hay alguien que no te gusta: a) Haces como si no existiera 21.7% b) Le pasas el balón cuando corresponde 78.3%	8- Si te sientes violento: a) Te pones a dar golpes a los que te importunen 4.3% b) Das patadas a un balón 95.7%

Fuente: Elaboración propia con base en el juego.

Los resultados del puntaje promedio fue de 82.63% donde los estudiantes manifestaron ser tolerantes, sin embargo, hay que reconocer que la evaluación es individual y esto se demuestra con la gráfica no. 3 sobre tolerancia:

**Gráfica No. 3 ¿Eres Tolerante?**



Fuente: elaboración propia con base en el cuestionario.

Con respecto a la evaluación de la dinámica de resolución de conflictos, se realizó a través de la técnica “El juego de las apuestas” cuyos objetivos son los que a continuación se describen:

- Experimentar sentimientos y actitudes de cooperación y/o competitividad ante un conflicto y analizar los diferentes modos de abordarlo.
- Sentir el incremento de tensión en el desarrollo de un conflicto.

- Analizar el ciclo de los conflictos.

Se dividió el grupo en cuatro equipos: rojo, azul, verde y amarillo. Se explicaron las reglas: El juego consiste en ganar la mayor cantidad de dinero apostando a cara o a cruz. Todos los equipos comienzan con 800 pts. Cada apuesta es de 100 pesos. Se hacen 10 apuestas en las que se gana o se pierde dinero de la siguiente manera:

**Cuadro No. 25: El juego de las apuestas**

<b>SITUACIONES</b>	<b>APUESTA A CARA</b>	<b>APUESTA A CRUZ</b>
4 caras	Gana 200 pts.	-----
3 caras, 1 cruz	-----	Gana 500 pts.
2 caras, 2 cruces	-----	Gana 400 pts.
1 cara, 3 cruces	-----	Gana 300 pts.
4 cruces	-----	-----

La 5ª. Apuesta vale el doble y la 10ª. El triple. En cada equipo se selecciona una persona que asumirá el papel de observador de su grupo. Su tarea consiste en tomar notas de lo que se discute en su grupo, las actitudes y los modos de tomar decisiones a lo largo del juego, pero no dará su opinión en ningún momento. Los equipos no se pueden comunicar entre sí durante el juego. Únicamente después de la 3ª, 6ª y 9ª apuesta, habrá una reunión de tres minutos con un representante de cada equipo junto con los observadores.

Los dinamizadores asumen el papel de la banca y de negociadores entre los grupos. A medida que se desarrolla el juego, los dinamizadores van escribiendo en un cartel lo que gana y/o pierde cada equipo en cada apuesta. Después de la 10ª apuesta, finaliza el juego y se hace la puesta en común. Para realizar este juego se utilizó un rotafolio en donde se fue anotando lo que gana o pierde cada grupo (Mesa; 2000: 59-60).

El desarrollo de esta dinámica se llevó a cabo en tres grupos diferentes concluyendo lo siguiente: el grupo uno al inicio ocuparon la competencia y no visualizaron el juego, existió una fuerte competencia y al final los tenía sin cuidado el que ganaran o perdieran comentado que se trataba de un juego tonto y que no pasaba nada. Al existir mucha competencia, llevaba al grupo a resultados muy similares, hubo traición porque acordaron que iban a jugar y ceder y al final no lo hicieron. Siempre querían ganar y se formaron cuatro equipos a sabiendas de que iban a perder, tenían la autoestima muy baja y cedían. Los equipos 1 y 2 no querían ceder hasta la última tirada.

El equipo 2 sí respetó el acuerdo mientras que el equipo 1 no lo hizo. Al final del ejercicio, asumieron que el equipo 1 había traicionado y decían que era un juego y que no pasaba nada en la vida real y los restantes equipos les reclamaron. Entonces, ofrecieron disculpas por no haber respetado los acuerdos. En general en el grupo hubo mucha comunicación.

En el grupo dos hubo mucha competencia entre ellos, el equipo cuatro cedió mucho y tenían una autoestima baja y no les importaba perder y dejaban todo a la deriva evadiendo el conflicto. El equipo 1 se dio cuenta desde el principio y salieron a negociar y tiraron cuadro. Los que negociaban se quedaron callados y los que tomaban la decisión eran los equipos 1 y 2 como grupo colaborativo, hubo mucho protagonismo, mucha creatividad y respeto a la diversidad cultural y a la dignidad humana. Los equipos 3 y 4 iban ganando y respetaron los acuerdos, en la séptima y novena tiradas todos querían recuperarse y sumaron ceros. Cuando se dan cuenta que no recuperaban, entonces cooperaron con el otro. En general, fue un grupo equilibrado.

En el grupo tres al inicio no querían participar y después se integraron. El equipo 4 iba perdiendo, se incorpora un alumno y no se quería integrar al equipo perdedor. El equipo 2 cede y entonces pierde. Hubo mucho individualismo, competencia y no les importaban los objetivos y las relaciones. Para quienes se sintieron perdedores hubo mucha sumisión y también mucha evasión, permitiendo así mucha competencia. Cuando la profesora explica la manera de resolver el conflicto, a lo máximo que llegó fue a la negociación. La profesora enfatizó que los estudiantes de Comunicación tendrían que ser más analíticos, dialógicos y trabajar en equipo, mientras que para los estudiantes en Ciencias Políticas y Administración Pública tendrían que trabajar más el análisis, el diálogo, la conciliación y la negociación, esto derivado de la naturaleza de su carrera.

La instructora aplicó el cuestionario para la evaluación del juego:

- ¿Cómo te has sentido? (cada estudiante expresa sus sentimientos voluntariamente, sin entrar en valoraciones de ningún tipo).
- Relato de los observadores de cada equipo.
- Análisis de las actitudes y reacciones experimentadas durante el juego, así como sus evoluciones con el incremento de la tensión.
- Extrapolación de la experiencia a situaciones, sentimientos, actitudes y acciones de la vida real, y en concreto a los conflictos.

- Análisis del esquema. (Mesa; 2000: 62).

Para resumir el juego de los tres grupos, la profesora hizo énfasis en dialogar, ser más solidarios, respetuosos y colaborar más con la finalidad de no solamente quedarse en la negociación en dónde cada uno tiene algo que ceder, sino de pensar en llegar a la cooperación que es la parte donde la Educación para la Paz actúa y trata de fomentar la educación para “*la crítica y la responsabilidad, para la comprensión y el manejo positivo de los conflictos y potenciar el valor del diálogo*” (Ver Fisas).

Después de esta dinámica, se le solicitó a una profesora de la facultad que entrara a cada grupo a interrumpir la sesión manifestando que tenían que desocupar el lugar en virtud de que lo iban a ocupar para realizar otra actividad y como la instructora no accedió a la petición entonces se le amenazó diciendo que se atuviera a las consecuencias porque iba a informarle al director. Este ejercicio provocó en los estudiantes molestia y la instructora les pidió que redactaran un oficio al director comentándole lo sucedido para que solucionara el conflicto y después de haber elaborado este documento, la instructora les dijo que era un ejercicio lúdico, que quería saber la reacción ante ese conflicto. Se observó que en los tres grupos hubo indignación por la manera déspota, arrogante y autoritaria con la que se condujo la profesora que apoyó la dinámica, los estudiantes anotaron en su documento que se tomó como un acto inaceptable, poco respetuoso, prepotente, grosero y ofensivo. Al finalizar la sesión de los tres grupos, la instructora les comentó que era un ejercicio para conocer la manera en que afrontaban los conflictos y que no era cierto que tenían que desocupar el aula.

Junto con la dinámica anterior, se desarrolló la técnica “*Fila de cumpleaños*”, que tiene como objetivo el desarrollar la comunicación no verbal y aumentar la escucha. La descripción fue que las personas participantes deben formar una fila según la fecha de su cumpleaños en el año (mes y día). Para ello deben comunicarse sin hablar. (Gascón; 1990) y (Paniego; 2000: 63). El resultado de la aplicación de esta técnica en los tres grupos fue la siguiente: en el grupo uno eran veinte alumnos, no hubo protagonistas, se organizaron en un minuto y medio, hubo mucha colaboración de todos los participantes. En el grupo dos participaron diez alumnos aproximadamente, fueron lentos porque tardaron cuatro minutos, las mujeres fueron las protagonistas y ocuparon una libreta para anotarse y poder organizarse, se detectó un líder que llevó el control. Se observó que no tienen fomentadas las capacidades de comunicación. Mientras que el grupo tres demostraron poco protagonismo ya que se organizaron en un minuto aproximadamente porque un alumno dirigía a los demás. En resumen, de los tres grupos

se observó que en el primero hubo mucha comunicación, en el segundo desarrollaron su capacidad analítica y poca comunicación y en el tercero también hubo poca comunicación, tendiendo a la creatividad y a adoptar una postura crítica.

Para concluir el curso de intervención, se aplicó un cuestionario final para conocer la opinión de los participantes y los resultados fueron los siguientes:

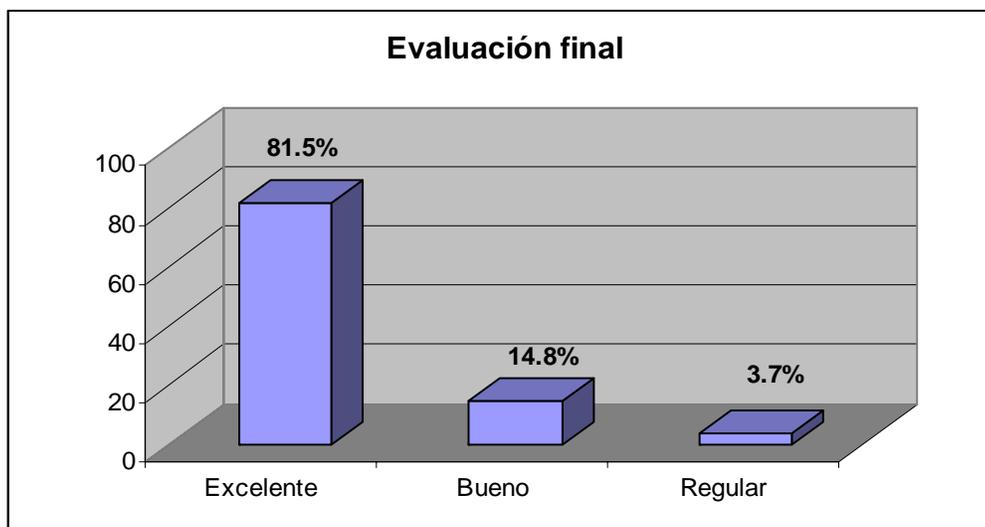
**Escala de evaluación final:**

	Min.				Máx.
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre legislación universitaria.	1 0%	2 11.1%	3 33.3%	4 37%	5 18.5%
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre el funcionamiento interno de la Facultad.	1 3.7%	2 11.1%	3 33.3%	4 29.5%	5 22.5%
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre trayectorias académicas.	1 3.7%	2 14.8%	3 14.8%	4 44.4%	5 22.5%
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre el plan de estudios de la licenciatura.	1 0%	2 7.4%	3 14.8%	4 44.4%	5 33.3%
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre hábitos y técnicas de estudio.	1 0%	2 3.7%	3 18.5%	4 37%	5 40.7%
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre ensayos, reseñas y resúmenes.	1 3.7%	2 7.4%	3 25.9%	4 37%	5 25.9%
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre lectura y redacción en las ciencias sociales.	1 0%	2 3.7%	3 18.5%	4 37%	5 40.7%
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre el ejercicio de la biblioteca.	1 7.4%	2 14.8%	3 11.1%	4 25.9%	5 40.7%
Consideración sobre el grado de conocimientos sobre el Programa de Tutoría Académica en la Facultad.	1 3.7%	2 11.1%	3 11.1%	4 18.5%	5 55.6%
Consideración sobre la aplicación de dinámicas sobre responsabilidad.	1 3.7%	2 7.4%	3 7.4%	4 25.9%	5 55.6%
Consideración sobre la aplicación de dinámicas sobre diálogo.	1 3.7%	2 7.4%	3 18.5%	4 22.2%	5 48.1%
Consideración sobre la aplicación de dinámicas sobre creatividad.	1 0%	2 11.1%	3 14.8%	4 25.9%	5 48.1%
Consideración sobre la aplicación de dinámicas sobre respeto.	1 0%	2 3.7%	3 3.7%	4 22.2%	5 70.4%
Consideración sobre la aplicación de dinámicas sobre justicia.	1 0%	2 3.7%	3 7.4%	4 25.9%	5 63%
Consideración sobre la aplicación de dinámicas sobre cooperación	1 0%	2 3.7%	3 11.1%	4 22.2%	5 63%
Consideración sobre la aplicación de dinámicas sobre solidaridad.	1 0%	2 0%	3 14.8%	4 22.2%	5 63%
Consideración sobre el contenido y temática del curso.	1 3.7%	2 3.7%	3 14.8%	4 29.6%	5 48.1%
Consideración sobre la explicación del contenido y temática del curso en forma clara y precisa.	1 0%	2 0%	3 25.9%	4 40.7%	5 33.3%
Consideración sobre el tiempo destinado al curso	1 0%	2 0%	3 18.5%	4 44.4%	5 37%
Consideración sobre mejoría en las destrezas y habilidades académicas con el curso.	1 0%	2 3.7%	3 18.5%	4 37%	5 40.7%
Consideración sobre el grado de expectativas alcanzado con el curso.	1 0%	2 0%	3 11.1%	4 29.9%	5 59.3%
Recomendarías este curso a otro alumno	1 0%	2 3.7%	3 3.7%	4 11.1%	5 81.5%

Fuente: Elaboración propia con base en la información del curso.

La grafica no. 4 muestra los resultados de la aplicación de la evaluación final del curso de intervención sobre la Acción Tutorial dirigido a los estudiantes de nuevo ingreso de las tres licenciaturas a la Facultad y se observa lo siguiente:

**Gráfica No. 4 Evaluación final**



Fuente: elaboración propia con base en el cuestionario.

Los resultados generales de la impartición del curso de intervención reflejan que a pesar de la poca participación de los alumnos en los tres diferentes grupos, durante las sesiones hubo interés en los estudiantes. Los porcentajes asentados en el cuadro anterior demuestran que los temas impartidos y el contenido de ellos fueron de utilidad, así como la gráfica no. 4 representa que el 81.5% de los participantes consideró excelente el curso, el 14.8% lo calificó como bueno en términos generales, mientras que un porcentaje mínimo del 3.7% lo percibió como regular.

En el formato de evaluación final se pidió el comentario general del curso de intervención tutorial y las interpretaciones de los asistentes fueron las siguientes:

**Emmanuel.-** Algunas les puse el número 4 porque no se puede memorizar todo lo enseñado, pero sí obtienen ideas principales que en mí concepto pueden ser las que te hagan recordar lo visto, de donde parte el conocimiento adquirido. El curso fue de gran ayuda y utilidad, lo que nos enseñaron podemos ponerlo en práctica algunas cosas o solamente las más importantes.

**Anónimo.-** Este curso me sirvió mucho para no cometer los mismos errores que otros compañeros, además conozco más sobre mi facultad y su función como institución, la mayoría de los cursos fueron muy dinámicos, hizo que me interesara más en la tutoría.

**Mery.-** Gracias por otorgarnos este curso, sin duda me será de mucha ayuda, para empezar porque no estudié la preparatoria en la UAEM y todo el movimiento, sistema de trabajo y organización es algo nuevo para mí y este curso me ha ayudado a comprender el motivo del porqué están trabajando de esa manera, así como introducirme en los reglamentos de la facultad. Tengo tres años que salí de la escuela y hay cosas que se me habían olvidado y les agradezco por habérmelas recordado.

**Lorena.-** Este curso que nos dieron durante estas dos semanas me pareció muy bueno e importante porque aprendimos cómo es el funcionamiento de nuestra facultad, nos conocimos más, aprendimos cómo llevar a la práctica los valores, y sin duda fue un curso con el que me quedo con nuevos conocimientos. Felicidades por esta gran idea de los cursos. Gracias.

**Ariana.-** A mí en lo personal me gustó mucho el curso ya que llegué a la facultad con muchas dudas e inquietudes, pero gracias a que acudí a las sesiones del curso pues pude disipar las dudas que tenía y con esto ahora ya no me siento tan perdida, además me agradó en la forma en que se llevó a cabo y el trato de los profesores me hizo sentir muy a gusto y en confianza, ojala que a lo largo del semestre puedan seguir haciendo este tipo de actividades.

**Estefanía.-** Creo que el curso fue muy valioso ya que de verdad rebasó mis expectativas, fue además muy útil como una introducción a lo que será nuestro paso por la facultad. Nada de la información que se nos dio fue innecesaria. Es un proyecto muy bueno y sobretodo fue impartido correctamente. ¡Gracias!.

**Anónimo.-** Me gustaría que nos expliquen más preciso cómo usar las instalaciones de la facultad y su ubicación exacta.

**Anónimo.-** Me agrada que den este tipo de cursos para saber más sobre la Universidad Autónoma del Estado de México.

**Anónimo.-** Gracias por darnos este curso es muy importante para el funcionamiento de toda la facultad y la carrera.

**Anónimo.-** Todo perfecto.

### **6.3.- Algunas conclusiones**

La intención de instrumentar el Programa de Intervención a los estudiantes de nuevo ingreso correspondiente al ciclo escolar 2010 – 2011 es brindarles información oportuna sobre la universidad, la facultad y la manera pormenorizada del plan de

estudios de la licenciatura que eligieron , así como realizar dinámicas que les permitieran clarificar, definir y aplicar sus valores.

Lo trascendente de aplicar el programa de intervención tutorial a los estudiantes al ingresar a la universidad radica en que conozcan el programa de tutoría académica y conozcan los beneficios de acudir constantemente durante toda la carrera a las reuniones individuales y grupales para evitar la deserción escolar por un lado y por el otro, abatir los índices de reprobación en el primer año de ingreso a través de la asesoría y orientación que le brinde su tutor(a).

El diseño, aplicación y evaluación del Plan de Acción Tutorial requirió de la participación y apoyo decidido de doce profesores – tutores de la facultad que intervinieron en él, así como de los alumnos seleccionados e interesados en recibir la información del curso y asistir a las diferentes sesiones.

Las autoridades de la facultad apoyaron relativamente poco a pesar de que se solicitó permiso de realizar el curso de intervención a los H.H. Consejos de Gobierno y Académico y se contó con su autorización. Se tendría que haber considerado al alumno como pieza fundamental de la actividad educativa, es decir, los estudiantes son el alma y esencia del trabajo académico de la universidad.

En la evaluación del curso de intervención claramente se observó y comprobó el apoyo incondicional de los profesores – tutores en la impartición del curso, así como su disponibilidad en cuanto a horario y días de participación. Dicha colaboración se realizó con profesionalismo, puntualidad y cumpliendo con el contenido completo de la temática que presentaron. El grado de conocimientos teóricos y prácticos de los docentes es alto dado que son especialistas en el área en la que impartieron sus sesiones, por ello fueron seleccionados.

Respecto a la efectividad en la programación en tiempo e infraestructura de la facultad se efectuó con dos meses de anticipación al reservar los lugares para la impartición del curso. Sin embargo, las instalaciones de la facultad son muy demandas por las actividades académicas que se llevan a cabo y se tenía que cumplir con el horario establecido a fin de no afectar otras actividades programadas.

La coherencia entre los objetivos y las sesiones en el aula fueron totalmente claras y cumplidas cabalmente porque estuvieron basadas en el marco teórico de esta investigación, así como en la reglamentación universitaria, plan de estudios vigente, en información actualizada sobre becas, movilidad estudiantil, servicio social y prácticas profesionales.

En cuanto a la calidad y empleo de materiales didácticos utilizados en el curso de intervención, se elaboraron cuidadosamente el contenido de las diez sesiones del curso, en ellas se ocuparon *power point* ilustrativos de las sesiones de legislación universitaria, mapa curricular, dinámicas en educación para la paz y educación en valores, dinámicas de resolución de conflictos, información básica del Programa de Tutoría Académica, ensayos, reseñas, resúmenes y controles de lectura. En las sesiones de redacción en ciencias sociales y hábitos y técnicas de estudio se utilizaron materiales impresos para desarrollar cada uno de los subtemas, mientras que para las sesiones del Centro de Información y Documentación se llevó un ejercicio práctico para visitar el Centro.

La aplicación de juegos en las dinámicas de valores permitió relajar a los grupos, aportando experiencias para gestionar, resolver y transformar conflictos, hacerlos responsables en la toma de decisiones y asumir las consecuencias de sus actos, ser imaginativos, creativos y reflexionar sobre la postura que tomaron durante la actividad lúdica. En algunos casos se dialogó y permitió la participación organizada de los estudiantes.

No se contó con el 100% de los estudiantes seleccionados a través de la muestra aleatoria que inicialmente fue de 84 estudiantes, solamente acudieron el 37% de los alumnos que estuvieron interesados en asistir al curso de intervención tutorial. Los datos demuestran que la invitación al curso de intervención tutorial no fue la más adecuada ni tampoco convincente, los motivos de la falta de asistencia son porque al ser estudios de plan flexible los alumnos de nuevo ingreso, no consideraron participar dos horas diarias más de su tiempo durante dos semanas por pereza, efectuar otra actividad o simplemente por no estar interesados. Las autoridades y coordinadores de las licenciaturas tampoco reforzaron la invitación a pesar de la insistencia de la investigadora de este proyecto.

Finalmente, considero que a pesar de ser pocos asistentes al PAT, se obtuvieron buenos resultados tanto cuantitativos como cualitativos porque así lo reflejan los diferentes instrumentos de evaluación aplicados.

Capítulo VII

**A MANERA DE  
CONCLUSIONES**

## **Capítulo VII**

### **A MODO DE CONCLUSIONES**

#### **7.1.- Conclusiones**

*Primera*, como sabemos, los conflictos están definidos como el tener metas y objetivos incompatibles en personas, comunidades, estados y civilizaciones; la idea no es eliminar el conflicto sino gestionarlo, resolverlo y transformarlo ya que la vida de los seres humanos está envuelta en conflictos cotidianos, de diferente magnitud, intensidad y duración. De acuerdo a los planteamientos de Xesús R. Jares (1999, 2004a, 2004b), la Educación para la Paz debe educar *desde y para* el conflicto, entonces en el curso de intervención efectuado en agosto, se diseñaron, aplicaron y evaluaron varias dinámicas que por medio de la lúdica se pudieron enseñar a los alumnos cuestiones axiológicas y de gestión, resolución y transformación de conflictos.

*Segunda*, para la construcción de una Cultura de Paz, Jares (1999 y 2004b) nos dice que un elemento clave es la actitud y ésta tiene que ser positiva, presta a atender y escuchar a los estudiantes para mantener una relación dialógica, una actitud positiva hacia la clase, a sus opciones metodológicas y a la forma de abordar las relaciones interpersonales. Los estilos de abordar los conflictos –según Jares– son competir, evitar, convenir/negociar, acomodar y colaborar, que es cuando se satisfacen los intereses de uno y a la vez se satisfacen las de los de los otros. De acuerdo a las dinámicas realizadas en el curso de intervención se les explicó por medio del “*juego de las apuestas*” que el objetivo del ejercicio era que clarificaran o que descubrieran el valor de la cooperación, que es cuando se satisfacen los intereses de las dos partes y no buscar solamente la idea de la negociación que es el llegar a un punto medio entre las dos posturas. La cooperación es cuando todos ganan en un conflicto, como lo define Helena Cornelius (2003). La importancia de prevenir conflictos radica en una buena comunicación, en la

práctica continua del diálogo y en la cooperación en las diferentes relaciones que sostengamos con los demás.

*Tercera*, para el caso de la tutoría es importante transmitir a los tutorados estas características para que las apliquen en el desarrollo de sus estudios y en su vida cotidiana. De acuerdo con Galtung (2004), la transformación de conflictos se realiza a través de la trascendencia, porque hace más manejable al conflicto y busca que la solución sea lo más alta posible, es decir, dar un salto con imaginación y creatividad con una visión siempre positiva. En el desarrollo de las reuniones de tutoría tendría que aplicarse éste método en el cual los tutorados con base en su creatividad e imaginación logren llegar a la trascendencia de los conflictos. Se ha detectado a través de las reuniones individuales con los tutorados que algún profesor trató a una tutorada con violencia directa de tipo psicológica y verbal, en el caso específico de ella abandonó sus estudios de licenciatura por estos motivos y la tutora nos comentó en la entrevista que por más intentos que hizo para convencerla, no obtuvo resultados favorables y se dio de baja definitivamente en la Facultad.

*Cuarta*, en cuanto a la violencia cultural –parte de la definición de Santos de Miranda (2009)- el quitar la capacidad de visión, el suprimir el habla, no promover actitudes culturales, así como limitar individuos y grupos de su propio universo, se aplica de manera cotidiana cuando los profesores con la finalidad de prevenir algún conflicto hacen como que no se enteran de los problemas y le dan la vuelta al asunto, no apoyan al tutorado y se vuelven cómplices de no gestionar, resolver y transformar los conflictos. La violencia simbólica se representa a través del lenguaje y opera cuando el dominador actúa sobre el dominado con la anuencia de éste. Es por ello, que se requiere un cambio de actitud y lenguaje en algunos profesores de la Facultad, porque en sus cursos emplean términos ofensivos y lenguaje no apropiado al referirse a situaciones económicas, políticas y sociales del país, o en sus relaciones interpersonales con los alumnos. Es aquí donde entra el término de paz neutra –como lo refiere Francisco Jiménez (2009)- que no es otra cosa que la ausencia de violencia cultural y/o simbólica. Para fomentar la paz neutra es necesario educar al estudiante con los fundamentos teóricos y prácticos de la Educación para la Paz para formar personas que construyan una Cultura de Paz basada en el método del diálogo y la empatía para evitar el silencio y la apatía social.

*Quinta*, bajo la premisa de la noviolencia como metodología y forma de construir y cultivar la paz, se debe educar a los estudiantes, considerando estos

supuestos teóricos, como eje transversal en sus estudios para que concientemente actúen con justicia basada en valores positivos y perdurables para formar jóvenes con entusiasmo, activos, responsables de su propia vida y del futuro de su entorno, con capacidad creativa, analítica, crítica y fundamentalmente propositivos, que tengan como política de vida la lucha contra las injusticias, la discriminación, el abuso de poder, la manipulación, la deshonestidad y la búsqueda de la verdad.

*Sexta*, es indispensable cambiar la visión de la política educativa en México para orientarla y centrarla más en el alumno. Esto es, que los docentes dejemos el juego de la simulación, de hacer como que enseñamos y los alumnos dejar de hacer como que aprenden para dar paso a una educación auténtica, profesionalizante, crítica y constructiva. Que se deje atrás la manera tradicional de enseñanza, es decir, que los estudiantes eviten ser solamente receptivos, acríticos, sin participación y adoctrinados - como lo refiere Freire (2005)- y que se fomente un cambio de mentalidad en la manera de concebir la formación docente y en la manera de vivir la docencia. Este primer paso conduciría a los jóvenes universitarios a ser capaces de reflexionar, dialogar, pensar, crear nuevas ideas y expectativas, no solamente en su desarrollo profesional, sino durante toda su vida.

*Séptima*, en el aspecto educativo, Johan Galtung (2009) quisiera ver en las universidades menos número de auditorios y mayor número de aulas horizontales para que se mantenga una relación de diálogo, de igualdad, de creatividad, de comunicación, de imaginación para poder exponer libremente sus ideas sin necesidad de que exista un tribunal que los califique constantemente. Este cambio en el diseño de las aulas permitirá transformar la educación para llegar a reconocernos como seres humanos en busca de conocimientos nuevos. Es fundamental impulsar un cambio de cultura docente para fomentar en los estudiantes la búsqueda permanente de la verdad por medio del razonamiento lógico, de la interacción y de la libertad. Según López Calva (2006) la inteligencia reflexiva se entiende como la parte que abre la posibilidad a la persona de conocer la realidad más allá de sus propias opiniones o construcciones lógicas.

*Octava*, la Educación para la Paz tiene dos aspectos fundamentales, uno desde la *paz positiva* y otro desde la *perspectiva creativa* del conflicto que como eje transversal en la educación de los universitarios les serviría de base y apoyo en el desarrollo de sus estudios, así como en su vida diaria. La educación para la Paz analiza los conflictos y promueve valores, actitudes y habilidades. Además, tienen un sentido de creación de un espacio de reflexión, sensibilización y práctica en la vida diaria de las personas: educar

es el arte de llegar a ser humano y con la tutoría se pretende llegar a este objetivo. Por ello, enfoca más la acción y aplicación de estrategias de participación en la realidad local desde una perspectiva global. En la tutoría, se tendrían que ofrecer sesiones mensuales con temas muy específicos e impartidos con dinámicas de grupo y ejercicios lúdicos que apoyen la labor docente universitaria y evaluar cada una de estas actividades con el objeto de avanzar en el contenido de la tutoría y en el acompañamiento real de los tutorados.

*Novena*, existen diversas técnicas y dinámicas para desarrollar actitudes y conductas basadas en valores, que no fue posible llevarlas a cabo todas las planeadas en el curso de intervención efectuado en agosto por falta de tiempo, pero podrían desarrollarse una vez al mes en sesiones grupales de tutoría en dos horas. Sin embargo, la aplicación de las dinámicas desarrolladas aumentó la motivación en el curso, hubo mayor satisfacción del profesor que condujo las sesiones lúdicas, incrementó la capacidad del trabajo colaborativo y el equipo, elevó la integración y relación grupal. El juego es atractivo para los jóvenes universitarios, para que aprendan mejor cuando están expuestos a estímulos móviles y visuales, esto impulsa una dinámica altamente instructiva y permanente.

*Décima*, los valores promueven en el ser humano crecimiento y hacen posible el desarrollo armonioso de todas sus capacidades. El valor forma parte de nuestra identidad personal. Debemos impulsar a los jóvenes universitarios a ser congruentes con lo que dicen y lo que hacen. Los valores de la Educación para la Paz que consideré fundamentales para elaborar la investigación son: la responsabilidad porque hay que fomentar en los estudiantes el saber responder por los actos que efectúan y brindar respuesta a ellos; el diálogo porque es indispensable mantener comunicación contante con los tutorados para conocer sus inquietudes, conflictos potenciales, sus necesidades académicas y afectivas a fin de asesorarlos y orientarlos verdaderamente; la creatividad porque si un alumno no es creativo, imagina, crea nuevas ideas, entonces estaremos en la etapa de adoctrinamiento como lo menciona Paulo Freire (2005). Para potenciar la creatividad es indispensable la originalidad, elaborar ideas sencillas que conduzcan a unas más complejas, fluidez, flexibilidad cognitiva para ver un problema desde diferentes ángulos utilizando diversos recursos; el respeto es fundamental en todo tipo de relaciones; para poder conducirnos y enseñar con el ejemplo a los tutorados que todas nuestras actividades las podemos hacer con este valor; la justicia es primordial para darle a cada quien lo que le corresponda; la cooperación es un valor sustancial en la

Educación para la Paz porque trata de gestionar, resolver y transformar desde el punto de vista de la figura “*ganar – ganar*”, que todos ganemos y en lugar de ceder en alguna parte, para poder estar satisfecho de la trascendencia del conflicto y la solidaridad es indispensable para buscar la construcción permanente de una Cultura de Paz, en palabras de Jares (2005), es una necesidad de humanización; posibilita la realización y felicidad y además mejora la calidad de la convivencia. La solidaridad se demuestra con el que sufre, con el que carece de determinados satisfactores, con el que padece injusticias, porque es una obligación participar con carácter voluntario y desinteresado en la solución de estas necesidades.

*Décima primera*, en la técnica de clarificación de valores, según Jares (2005), los profesores tendríamos que formular series de preguntas para que los alumnos lleguen a un proceso de búsqueda de la verdad por ellos mismos. Entonces, se aplicó en dos sesiones del curso de intervención esta técnica a través de dinámicas con cuestionamientos sobre los valores más importantes que percibieron que tiene la sociedad y sus contravalores respectivamente, así como a los valores que la juventud universitaria otorga más importancia y sus respectivos contravalores, esta técnica permitió a los estudiantes vislumbrar y definir los valores que ostentan y puedan sentirse comprometidos con ellos para que sean factor de cambio hacia una sociedad más humana.

*Décima segunda*, los Programas tutoriales en Instituciones de Educación Superior pretenden dar atención individualizada al estudiante con el propósito de apoyar sus estudios profesionales y evitar la deserción en el primer año de ingreso, así como elevar su eficiencia terminal. Sin embargo, si a través de las reuniones tutoriales el tutorado encuentra en su primer año de estudios que no es su interés esa área del conocimiento, entonces la tutoría habrá dado frutos al orientarlo vocacionalmente y encauzarlo a su verdadera profesión. Para encumbrar la calidad de la educación universitaria es necesario ofrecer una educación competitiva, flexible, abierta y preparada para el cambio cultural y no permanecer de manera tradicional al llevarse a cabo como mera transmisora de conocimientos. Una política educativa universitaria deberá estar centrada en atender al alumno como elemento de la educación básica proporcionándole herramientas para apropiarse de conocimientos amplios, cambio de mentalidad para hacerla más crítica y reflexiva con capacidad para gestionar, resolver y transformar los conflictos que sirvan de base para construir una Cultura de Paz.

*Décima tercera*, en el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2012 se establece lograr una educación con calidad, en valores, con la finalidad de formar seres humanos más responsables, aptos y generosos para afrontar los problemas cotidianos de la vida. Sin embargo, si no llevamos a cabo esta visión en el desarrollo cotidiano de nuestros cursos, entonces todo esto quedará como sucede muchas veces: en el papel, obra de un buen discurso, pero en la realidad no estará sucediendo. Es por ello, que es indispensable cambiar esta imagen a través del ejemplo y enseñar a nuestros educandos la importancia del esfuerzo, del trabajo colaborativo y desarrollar todas nuestras capacidades a favor de una Cultura de Paz.

*Décima cuarta*, el Plan Rector de Desarrollo 2009 – 2013 establece la visión de realizar la formación universitaria más humana, con valores y responsabilidad social; que la relación entre alumnos, docentes y personal administrativo esté sustentada en el diálogo como instrumento fundamental de comunicación y base para llegar a acuerdos. Esto tendría que ser una constante en la vida académica de los docentes y de los alumnos.

*Décima quinta*, la tutoría al ser parte primordial del proceso enseñanza – aprendizaje tendría que ser obligatoria para todo profesor universitario, porque no solamente es dar clases frente a grupo, elaborar investigaciones, sino es atender a los alumnos íntegramente en sus necesidades educativas de diversa índole. Los procesos de orientación y tutoría tienen que ser espacios en los cuales se fomenten y clarifiquen los valores en donde los tutorados encuentren el ambiente propicio para gestionar, resolver y transformar los conflictos por medio del diálogo; y estos espacios – de acuerdo con José Antonio Delgado (2005)- tienen que ser un complemento de las competencias genéricas que tengan ejes transversales que continúen reforzando los aspectos axiológicos de los estudiantes para que realmente se ofrezca una tutoría integral.

*Décima sexta*, es esencial que el docente reconozca a la tutoría como parte importante de su trabajo, que cumpla por convicción y no por obtener un estímulo económico adicional a su sueldo, pues de lo contrario, esta actividad resultará forzada, poco gratificante y no cumplirá cabalmente con ella. Esa misma convicción es fundamental para lograr la transformación docente en virtud de que es el propio profesor quien se atemoriza o se resiste al cambio. En consecuencia, el docente que quiera tutoría, que se le asignen más tutorados para su atención. Para realizar una buena acción tutorial se requiere conocer al alumno, sus ideas, lo que pretenden aprender, sus actividades y aptitudes, su motivación, valores y hábitos de estudio con la finalidad de

guiarlos por la trayectoria que mejor puedan desarrollar durante sus estudios profesionales; de manera contraria, resultaría una tutoría deficiente.

*Décima séptima*, en el desarrollo de la actividad tutorial es elemental establecer acuerdos y compromisos con los tutorados, así como llevar a cabo su seguimiento académico a fin de garantizar una tutoría de calidad. La diferencia entre tutoría, mentoría, el coaching, la orientación y el asesoramiento radica en la manera de concebir el programa que se establece con los tutorados y el papel que desempeña cada uno. Para que la tutoría cumpla con su objetivo es indispensable efectuar tanto a los tutores como a los tutorados y valorar estadísticamente si se ha reducido el índice de deserción en el primer año de la licenciatura y si se ha aumentado el grado de eficiencia terminal. En la práctica tutorial, la coordinación del claustro de tutores en la Facultad debe tener características de mediación entre los diferentes actores institucionales; sus demandas, sus necesidades específicas y la gestión en aula y en la Facultad. Esta mediación debe facilitar y ofrecer asistencia continua a los estudiantes durante cada periodo. Es imprescindible que las tutorías dejen de ser un recurso secundario y añadido para constituirse en una actividad plenamente articulada e integrada en el ejercicio docente.

*Décima octava*, para perfeccionar la tutoría en la Facultad se requiere el apoyo decidido y comprometido de las autoridades universitarias y de la escuela para mantener actualizado y debidamente capacitado al claustro de tutores; en materia normativa hace falta incluir la figura del tutor en la legislación universitaria, actualmente el programa es complementario y no básico como pretende ser. El número de profesores es insuficiente para atender la demanda estudiantil sobre tutoría, algunos carecen de experiencia en el área; existe excesiva carga laboral donde se incluye la acción tutorial, entre otras. Con respecto a los recursos materiales, no se cuenta con suficiente equipo de cómputo y servicios de Internet para dar el seguimiento oportuno en el SITA tanto por parte de profesores como de alumnos. Finalmente, en relación a los asuntos administrativos existe falta de atención oportuna a los problemas de los tutorados, demora en la gestión de trámites, mala coordinación de las áreas que atienden al programa tutorial. Es prioritario llevar a cabo la tutoría desde el punto de vista académico y no político, porque este factor es el que ha determinado actualmente el funcionamiento del Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México.

*Décima novena*, al incorporar el SITA a la tutoría como una herramienta tecnológica que sirve de ayuda al tutor(a) a realizar su actividad de manera más

eficiente y oportuna eliminando limitaciones de espacio y tiempo, evita desplazamientos y favorece a los alumnos que viven retirados de la Facultad para tener acercamiento con su tutor(a) y consultar alguna información o duda con él. Esto no supone la sustitución de las reuniones individuales o grupales que se tienen marcadas para el funcionamiento del programa. Sin embargo, existen aspectos negativos en la aplicación de esta tecnología porque algunos tutorados no manejan este sistema y este tipo de tutoría requiere atención constante y ágil de las cuestiones planteadas, atención continua a cualquier hora del día, si no pierde su efectividad. Implica también, tener previamente elaborados archivos con la información básica general que el tutorado pueda solicitar y esto representa mayor trabajo para el docente. El SITA es una herramienta tecnológica complementaria a la labor del tutor(a) sin olvidar que lo sustancial es el diálogo con los tutorados para ofrecer la asesoría y la orientación precisa.

*Vigésima*, al efectuar las entrevistas a los tutores (as) se observa la necesidad de apoyar a los tutorados en diferentes rubros, los más destacados son: brindar orientación vocacional a los que van a ingresar a las tres licenciaturas para que conozcan más de cerca el papel que desempeñarían como profesionistas. Se acercan desmotivados por estudiar la licenciatura que eligieron; debemos apoyarlos en desarrollar hábitos y técnicas de estudio; no les gusta leer apropiadamente, no creen en la tutoría, en la cultura del acompañamiento, en los beneficios de acudir a la reuniones tutoriales; surge el imperativo para programar talleres de lectura y redacción, implementar ejercicios de administración del tiempo para que estudien y hagan sus trabajos académicos, son indiferentes sobre las becas que existen, así como los requisitos que solicitan para obtenerlas, es fundamental incentivar la responsabilidad del tutorado, fomentar el uso del diálogo con sus profesores para que exista mayor comunicación, porque se quejan de que algunos profesores son muy autoritarios, pues buscan al tutor cuando se tienen que resolver problemas, se cierran las unidades de aprendizaje que habían elegido o no pueden reinscribirse, necesitan ajustar su carga horaria y firmar sus bajas.

*Vigésima primera*, es imprescindible respaldar el trabajo en equipo y el colaborativo, darles a conocer los objetivos en la realización de prácticas profesionales, de que conozcan su sistema de evaluación para evitar que se califique arbitrariamente, que profundicen en temas esenciales, que exista compromiso y responsabilidad por las actividades educativas. Es importante mayor compromiso del tutor y del tutorado para lograr una relación dialógica entre ellos y propiciar de esta manera una verdadera tutoría

individual y grupal. La manera de impartir el curso de intervención de acción tutorial fue sustancial, porque se llevó a cabo de manera no violenta y dialógica.

*Vigésima segunda*, la conclusión de la aplicación de las tres encuestas fue que más de la mitad de la población encuestada fueron mujeres y menos del 50% eran hombres, que la edad en la que cursan su licenciatura se sitúa entre los 17 y 23 años, que la licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública en términos generales participó con mayor entusiasmo al contestar más cuestionarios a diferencia de las licenciaturas en Comunicación y Sociología.

*Vigésima tercera*, la percepción de los tutorados al aplicarles las tres encuestas refleja la necesidad de que exista una mayor relación dialógica con su tutor(a), que se capacite adecuadamente permaneciendo informado para que sus asesorías y orientaciones sean acertadas; que se pueda elegir tutor; que tanto tutores como tutorados se comprometan a atender y asistir a las reuniones grupales e individuales, pero con calidad. Estoy de acuerdo con Escámez (2007) cuando señala que los procesos de aprendizaje son longitudinales e inacabados. Esto significa que las conclusiones aportadas son parciales, ya que van cambiando con el trascurso del tiempo. En todo proceso de enseñanza, la evaluación es un elemento indispensable y para el caso de las actitudes se debe estar conciente de la dificultad del proceso, es por eso que los contenidos actitudinales no se expliciten claramente ni se programen. Sin embargo, el problema más importante que se plantea en la evaluación de las actitudes de los estudiantes es de tipo ético, porque afecta a la persona en su totalidad y puede estar condicionada por factores ideológicos, ya que el aprendizaje de actitudes se maneja de forma compartida con otros contextos de aprendizaje.

*Vigésima cuarta*, el diseño, aplicación y evaluación del Plan de Acción Tutorial que se desarrolló a través del curso de intervención cumplió con los aspectos fundamentales que Rafael Sanz (1998, 2001, 2005 y 2009) ha creado, instrumentado y aplicado en la Universidad de Granada y se tomaron como base en esta investigación. Este curso contó con la participación de doce profesores – tutores que desde el momento de invitarlos a participar en el proyecto cumplieron con profesionalismo, vocación y entusiasmo la tarea encomendada hasta la conclusión de la actividad. Hubo poca participación de estudiantes al curso de intervención tutorial porque acudió solamente el 37% de los seleccionados. Sin embargo, los resultados fueron muy buenos para los asistentes y en general, tuvo mayor impacto cualitativo en los jóvenes universitarios por la calidad del contenido y exposición de cada una de las sesiones. Las evidencias del

curso de intervención se encuentran grabadas en dos DVD's que contienen las fotografías y las filmaciones de todos los días del evento recopiladas en los anexos de este documento.

*Vigésima quinta*, para concluir, una Cultura de Paz está basada en valores, actitudes, comportamientos, que convergen de manera constructiva en una convivencia armónica y ésta se puede generar a través de la participación dinámica de los actores involucrados en la educación, que ésta podría llevarse a cabo en el programa tutorial si se tuviera la voluntad de las autoridades de la Facultad para hacerlo. Y además, una Cultura de Paz se fundamenta en el debate, en la crítica, en el diálogo, en la libertad de expresión y de creación. La Educación para la Paz, entonces debería entenderse como un proceso permanente a lo largo de toda la vida del ser humano.

## **7.2.- Limitaciones de la investigación**

*Primera.-* El apoyo recibido por la dirección de la Facultad fue relativo, en virtud de que en el mes de mayo presenté la propuesta del Plan de Acción Tutorial a través del curso de intervención, fechas, horarios, docentes, participantes, temáticas a efectuar justificando cada una de ellas y la intención era que los alumnos de nuevo ingreso (éstos fueron 210) participaran en él para recibir la información completa a través de dinámicas lúdicas y sesiones con ejercicios prácticos que les sirvieran de base para iniciar sus estudios de licenciatura.

Dicha propuesta en primera instancia fue rechazada porque el director sin hacer mayor análisis o revisión del contenido del documento, consideró que no era posible efectuarla, que los docentes – tutores que yo había elegido no eran los adecuados, que el tiempo que iban a estar los alumnos en el curso de intervención sería inapropiado y muy poco productivo. Entonces, nuevamente insistí en los beneficios que reportaría para los jóvenes universitarios y para la Facultad llevar a cabo el curso de intervención tutorial y la decisión del director fue tajante y limitante, pues únicamente podía trabajar con un grupo de discusión para aplicar el Plan de Acción Tutorial.

Esto representó el tener que rediseñar todo el programa y obtener la muestra de cada una de las tres licenciaturas para darle representatividad a las carreras, por lo tanto, seleccioné aleatoriamente a 44 estudiantes de Ciencias Políticas y Administración Pública, a 28 de Comunicación y a 12 de Sociología dando un total de 84 alumnos. Una vez autorizada por el director, dicha propuesta se modificó sustancialmente en cuanto a

fechas, horarios y cinco de los doce docentes fueron designados arbitrariamente por él, así como la manera de desarrollar el curso. Este nuevo diseño del Plan de Acción Tutorial se presentó ante los H.H. Consejos Académico y de Gobierno de la Facultad en el mes de junio y fue aprobado por unanimidad de votos.

*Segunda.-* Referente a los 84 estudiantes seleccionados de las tres licenciaturas solicité al área de control escolar distribuyera tres grupos con jóvenes de las tres licenciaturas para dar un margen de jóvenes seleccionados en los horarios establecidos para desarrollar el curso de intervención, porque se formaron tres grupos de 30 alumnos, pensando en que dos de ellos en cada grupo, no asistieran y cubrir perfectamente la muestra obtenida.

*Tercera.-* El horario de clases de los grupos elegidos era de 7 a 13 hrs., los lunes y miércoles y de 7 a 11 hrs. los martes, jueves y viernes. Entonces, los seleccionados tendrían tiempo durante dos semanas para acudir sin mayor problema al curso mencionado, porque se llevó a cabo los lunes y miércoles de 13 a 15 hrs. y los martes, jueves y viernes de 11 a 13 hrs. Hasta este momento, en teoría, no había ningún problema; sin embargo, al iniciar el curso de intervención el 9 de agosto, se entregó a cada grupo, un calendario con las actividades a desarrollar, las fechas, horarios, temática y nombre del docente que les impartiría la sesión. El primer día hubo confusión en el grupo uno porque se presentaron 45 alumnos, en el grupo dos acudieron 21, mientras que en el grupo tres fueron quince de ellos. Esto ocasionó que algunos de ellos se desanimaran porque la información proporcionada por la coordinación de formación básica y los docentes responsables de la primera clase fue confusa.

*Cuarta.-* Se trató de motivar a cada uno de los participantes ubicándolos en las aulas correspondientes, entonces día a día, a medida que se iban desarrollando las sesiones, iban faltando más alumnos porque argumentaban algunos que tenía que hacer trámites en otras áreas, que debían ir a consulta médica o que tenían que arreglar su situación de inglés y otros motivos por los cuales no se presentaban. Aunado a esto, la subdirección académica por atender compromisos políticos, llevó a los estudiantes en las dos últimas sesiones del curso de intervención a dos actividades diferentes en el horario destinado al curso. Estas fueron ir a plantar árboles para reforestar cierta zona cercana a Toluca y la otra fue una Feria Universitaria; que si bien es cierto, son actividades con que los universitarios debían colaborar, la subdirección académica hubiera llevado a los estudiantes de semestres más avanzados para cumplir con dicha actividad y no entorpecer el desarrollo del curso de intervención tutorial. Además, los

viernes daba inicio un seminario de Filosofía Política que para muchos alumnos era interesante y se programó en el mismo horario del curso de intervención propiciando que los interesados eligieran a dónde iban a asistir. El último día del grupo dos, el director designó al profesor que impartiría ésta sesión a representarlo en un evento fuera de la Facultad, lo que obstaculizó el terminar ese tema en el grupo mencionado y sin posibilidad de remplazarlo porque me avisaron unos minutos antes de la hora de inicio del curso.

*Quinta.-* Los estudiantes que realmente aprovecharon y les agradó el curso de intervención tutorial fueron el 37% de la muestra seleccionada, que aunque tuvieron que alargar sus jornadas de estudios, no les importó y acudieron con gusto y participación, reflexionando los temas y encontrándolos como herramientas fundamentales para su desarrollo profesional. Esto representó que en la evaluación final del curso se obtuvieran menos resultados cuantitativos, pero con la satisfacción de los resultados cualitativos fueron gratificantes, tanto para docentes como para alumnos porque realmente asistieron los más interesados y con buena actitud para recibir el curso.

*Sexta.-* En cuanto a los recursos materiales, técnicos y didácticos, no hubo ningún problema porque la subdirección administrativa apoyo con la reproducción del material didáctico utilizado en las diferentes sesiones, así como con el material para la evaluación y el uso de las instalaciones de la Facultad.

*Séptima.-* Al concluir el curso de intervención, se hizo entrega de reconocimientos a los alumnos que asistieron a todas las sesiones, así como a cada uno de los docentes – tutores que participaron en él. Se entregó a los H.H. Consejos Académico y de Gobierno de la Facultad en ese mismo mes, el informe de los resultados del curso de intervención tutorial.

### **7.3.- Contribuciones de la Investigación**

*Primera.-* De manera general, la contribución más significativa realizada a la Facultad con la impartición del Plan de Acción Tutorial a través del curso de intervención efectuado en agosto, marcó un precedente en el Programa de Tutoría Académica porque nunca antes se había impartido este tipo de cursos con la presentación de los temas analizados, seleccionados, diseñados, aplicados y evaluados con base en un diagnóstico de necesidades de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Además, la selección de cada uno de los temas respondió a

objetivos específicos considerados indispensables en la formación de los universitarios como fueron el conocimiento de la normatividad universitaria, el conocer el mapa curricular, el saber cómo elaborar un ensayo, reseña, resumen y control de lectura, lectura y redacción en ciencias sociales, hábitos y técnicas de estudio, saber que es el Programa Institucional de Tutoría Académica, realizar diferentes dinámicas para clarificar valores, para gestionar, resolver y transformar conflictos, así como realizar un ejercicio en el Centro de Documentación e Información de la Facultad.

*Segunda.-* Esto constituyó un antecedente en el cuál el punto de partida para difundir el Programa de Tutoría Académica y mostrar los beneficios académicos de participar en tutoría con sus tutores. Se concretó una mejora después de haber diagnosticado con base en la aplicación de tres encuestas a los alumnos en tres momentos diferentes y esto demuestra que realmente se está haciendo algo para beneficiar sustancialmente el programa.

#### **7.4.- Sugerencias y futuros desarrollos**

*Primera.-* Se sugiere continuar con la impartición del curso de intervención tutorial tal y como se encuentra diseñado y estructurado para los alumnos que ingresen en cada ciclo escolar para crear un antecedente de que la Facultad impulsa y promueve el Programa de Tutoría Académica desde sus inicios, así como dotar de las herramientas indispensables a los estudiantes para que realicen sus estudios profesionales con mayores bases y sientan el acompañamiento que la tutoría pretende ofrecer.

*Segunda.-* Además, se instrumentarán sesiones mensuales de dos horas con alumnos interesados de las tres licenciaturas, publicando previamente el nombre del docente y la temática a tratar, con dinámicas lúdicas y ejercicios prácticos sobre los temas del curso de intervención tutorial para que no se les haga tedioso o se les dificulte asistir a ellas, se planea realizarlo con los docentes especialistas en cada uno de los temas a manera de taller para que los estudiantes no acudan obligatoriamente, pero sí como el acompañamiento en su carrera para reforzar la asesoría y orientación que le brinda su tutor relativo a temas que les resulten atractivos, prácticos y que les conduzcan a gestionar, resolver y transformar cualquier conflicto académico y fomentar su autonomía y responsabilidad como estudiantes.

*Tercera.-* Se presentará este programa al Coordinador General del ProInsTA de la Universidad Autónoma del Estado de México para que lo promueva y en su caso,

aplique con o sin la ayuda de la autora de este proyecto en todos los Organismos Académicos Universitarios. Se tendría que introducir el Plan de Acción Tutorial en otras escuelas y facultades de la propia universidad, mostrando las limitaciones, beneficios y resultados que dieron para que sean impulsados en los espacios académicos que consideren les puedan servir de apoyo, porque creo que otros Organismos Académicos estarían interesadas en aplicarlos y evaluarlos para beneficiar a sus estudiantes.

*Cuarta.-* Otra opción, no menos importante, es que se presente el curso de intervención tutorial como un modelo a seguir, adecuándolo a las necesidades de cada Escuela o Facultad de las diferentes Instituciones de Educación Superior en México.

# **BIBLIOGRAFÍA**

## BIBLIOGRAFÍA

- AISENSON KOGAN, Aída (1994) *Resolución de conflictos: Un enfoque psicosociológico*. México, F.C.E.
- ALONSO, A., José María (2006) *Manual de orientación educativa y tutoría. Educación media y media superior*. México, Universidad La Salle, Plaza y Valdés Editores.
- ARNAIZ, Pere e ISÚS, Sofía (2008) *La tutoría, organización y tareas*, Barcelona, Biblioteca del Aula, Graó.
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (2002) *Programas Institucionales de Tutoría. Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento de las Instituciones de Educación Superior*. México, Serie investigaciones.
- ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (2006) *Consolidación y avances de la educación superior en México. Elementos de diagnóstico y propuestas*. México, ANUIES.
- BORJA SOLÉ, María y MARTÍN MARTÍNEZ, Mireia (2007) *La intervención educativa a partir del juego. Participación y resolución de conflictos*. Barcelona, Universitat de Barcelona.
- BOURDIEU, Pierre (2000) *La dominación masculina*. Barcelona, Anagrama.
- BOURDIEU, Pierre y WACQUANT, Loïc J.D. (1998) *Respuestas por una antropología reflexiva*, México, Grijalbo.
- CASCÓN en RUÍZ JIMÉNEZ, José Ángel. Conflicto en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) (2004) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada. pp. 149-152.
- CASCÓN SORIANO, Paco y BERISTAIN, Carlos (1999) *La alternativa del juego. Fichas técnicas*. 8ª. Edición (corregida) Madrid, Xiana Color Gráfico, A.P.D.H.
- CASCÓN SORIANO, Paco y BERISTAIN, Carlos (2000) *La alternativa del juego (1) juegos y dinámicas de Educación para la Paz*. Madrid, Los libros de la Catarata.
- CÁRDENAS, Adrián *et. alli.* (2004) *Dinámicas de Grupos*. Toluca, UAEM, Secretaría de Docencia. Dirección de Desarrollo de Personal Académico.
- CARRERAS, Llorenç *et alii* (2006) *Cómo educar en valores. Materiales, Textos – Recursos, Técnicas*. Madrid, Nancea.
- COMISIÓN NACIONAL PERMANENTE DE EDUCACIÓN PARA LA PAZ (1989) *Cultura de Paz*. Lima, PNUD.
- CORIAT BENARROCH, Moisés y SANZ ORO, Rafael (Eds.) (2005) *Orientación y tutoría en la Universidad de Granada*. Granada, Editorial Universidad de Granada.
- CORNELUIS, Helena y STELLA (2003) Doce técnicas para la resolución de conflictos, en HEFFERMEHL, Fredrik, S. (Ed.) *Construir la paz*. Barcelona, Icaria/Antrazyt.
- DELGADO SÁNCHEZ, José Antonio (Coord.) (2005) *Líneas básicas de intervención en tutoría universitaria*. Granada, Método Ediciones.
- DILTS, Robert (2004) *Coaching. Herramientas para el cambio*. España, Ediciones Urano.

- ENTELMAN, Remo F. (2002) *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona, Icaria Antrazyt.
- ESCÁMEZ, Juan *et alii* (2007) *Cuaderno el aprendizaje de valores y actitudes. Teoría y práctica*. Colección educación en valores. Barcelona, Ediciones Octaedro. OEI.S.L.
- FERNÁNDEZ HERRERÍA, Alfonso (2004) Educación, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía. pp. 348-351.
- FERNÁNDEZ HERRERÍA, Alfonso (2004) Educación para la paz, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía. pp. 378-382.
- FISAS ARMENGOL, Vicenç (2001) *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona, Icaria/Antrazyt /UNESCO.
- FISAS ARMENGOL, Vicenç (1987) *Introducción al estudio de la paz y de los conflictos*, Barcelona, Lerna.
- FREIRE, Paulo (2005) *Pedagogía del oprimido*, México, Siglo XXI Editores.
- GALTUNG, Johan (1990) Cultural violence. *The Journal of Peace Research*, 27.
- GALTUNG, Johan (2005) Entrevista sobre Estudios para la paz, en *Revista Espacios Públicos*, n° 17, Año 9, Toluca, UAEM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, pp. 458 - 461.
- GALTUNG, Johan (2009) Entrevista sobre Educación para la paz, en *Revista Espacios Públicos*, n° 25, Año 12, Toluca, UAEM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, pp. 210-212.
- GALTUNG, Johan (2004) *Trascender y transformar. Una introducción al trabajo de los conflictos*. México, transcend – UNAM.
- GALTUNG, Johan (1985) *Sobre la paz*, Barcelona, Fontamara.
- GERVILLA CASTILLO, Enrique (2004) Educación en valores, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía. pp. 358-361.
- GIRARD, K. y KOCH, S. (1997) *Resolución de conflictos en las escuelas. Manual para educadores*. Barcelona, Garnica.
- GIROUX, Sylvian y TREMBLAY, Ginette (2009) *Metodología de las Ciencias Humanas. La investigación en acción. Educación y pedagogía*. México, F.C.E.
- GÓMEZ COLLADO, Martha (2008) La tutoría desde la perspectiva de la Educación para la Paz, en CORTÉS ROMERO, Edith *et alii* (Coords) *Comunicación, educación y cultura de paz*. México, Miguel Ángel Porrúa –UAEM-FCPyS.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto *et alii* (1998) *Metodología de la Investigación*. México, Mc Graw – Hill.
- JARES, Xesús R. (1999) *Educación para la paz. Su teoría y su práctica*. Madrid, Editorial Popular.
- JARES, Xesús R. (2004a) *Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia*: Madrid, Editorial Popular.
- JARES, Xesús R. (2004b) *Educación para la paz en tiempos difíciles*. Bilbao, Bakeaz.
- JARES, Xesús R. (2005) *Educación para la verdad y la esperanza. En tiempos de globalización, guerra preventiva y terrorismo*. Madrid, Editorial Popular.
- JARES, Xesús R. (2006) *Pedagogía de la Convivencia*. Barcelona, Graó.
- JARES, Xesús R. (2005) *Taller básico para educadores en Derechos Humanos sobre resolución de conflictos y mediación en tiempos difíciles*, desarrollado los días 1 y 2 de septiembre de 2005 en la Ciudad de México, D.F.

- JIMÉNEZ BAUTISTA, Francisco (2004a) Paz neutra, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 909-912.
- JIMÉNEZ BAUTISTA, Francisco (2004b) Propuesta de una Epistemología Antropológica para la Paz, *Convergencia*, n.º. 34, enero – abril, UAEM, México, pp. 21-54.
- JIMÉNEZ BAUTISTA, Francisco (2009) *Saber pacífico: la paz neutra. Marco por una agenda de Estudios para la Paz y los Conflictos*. Loja, Ecuador, Universidad Técnica Particular de Loja.
- JIMÉNEZ BAUTISTA, Francisco et alii (2004a) Solidaridad, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 1070-1072.
- JIMÉNEZ BAUTISTA, Francisco y MUÑOZ MUÑOZ, Francisco A. (2004b) Violencia Cultural, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 1161-1162.
- KRICHESKY, Marcelo (coord.) et alii (2006) *Proyectos de Orientación y Tutoría. Enfoques y propuestas para el cambio en la escuela*. Buenos Aires, Paidós.
- LEDERACH, John Paul (1984) *Educación para la paz*. Barcelona, Fontarama.
- LEDERACH, John Paul (2000) *El abecedario de la paz y los conflictos*. Madrid, Catarata, Edupaz 10.
- LONGÁS, Jordi y MOLLÁ, Núria (Coords.) (2007) *La escuela orientadora. La acción tutorial desde una perspectiva institucional*. Madrid, Narcea, S.A de Ediciones.
- LÓPEZ CALVA, Martín (2001) *Educación la libertad: Más allá de la educación en valores*. México, Trillas.
- LÓPEZ CALVA, Martín (2006) *Una filosofía humanista de la educación*. México, Trillas.
- LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (2001) La no-violencia como alternativa política, en MUÑOZ MUÑOZ, Francisco A. (Ed.) *La paz imperfecta*. Granada, Universidad de Granada, pp. 181-251.
- LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (2004) Noviolencia, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 783-795.
- LÓPEZ URQUÍZAR, Natividad y SOLA MARTÍNEZ, Tomás (1999) *Orientación Escolar y Tutoría*. España, Grupo Editorial Universitario.
- MARTÍN MORILLAS, José Manuel (2004) Qué es la violencia, en MOLINA RUEDA, Beatriz y MUÑOZ, Francisco A. (Eds.) *Manual de Paz y conflictos*. Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 227-247.
- MARTINELLI, Marta (2001) Intervención de árbitros en los conflictos: su tipología, enfoques teóricos y resultados empíricos, en OSWALD SPRING, Ursula (Coord.) *Estudios para la paz desde una perspectiva global. Necesidades humanas en un mundo interrelacionado*. México, Porrúa.
- MARTÍNEZ GUZMÁN, Vicent (2001) *Filosofía para hacer las paces*. Barcelona, Icaria/Antrazyt.
- MARTÍNEZ GUZMÁN, Vicent (2005) *Podemos hacer las paces. Reflexiones éticas tras el 11-S y 11-M*. Bilbao, Descleé.
- MARTÍNEZ, Miguel y PUIG, Joseph M. (Coords.) (2003) *La educación moral. Perspectivas de futuro y técnicas de trabajo*. Barcelona, Graó.
- MARTÍNEZ MIGUELÉZ, Miguel (2004) *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México, Trillas.
- MENDIOLA, Salvador en NATERAS DOMÍNGUEZ, Alfred (1999) "De cuerpos urbanos violentos" en *Revista de Estudios sobre juventud*. 8, Año 3, México, Nueva época.

- MESA, Manuela *et alii* (2000) *Construir la Paz. Una aproximación didáctica a la reconstrucción posbélica. Guías didácticas de educación para el desarrollo*. Madrid, Centro de Investigación para la Paz. Fundación Hogar del Empleo.
- MICHAVILA, Francisco y GARCÍA DELGADO, Javier (Eds.) (2003) *La tutoría y los nuevos modos de aprendizaje en la universidad*. Comunidad de Madrid, Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, Universidad Politécnica de Madrid.
- MIR, Clara (Coord.) (2002) *Cooperar en la escuela. La responsabilidad de educar para la democracia*. Barcelona, Graó.
- MONCLÚS, Antonio y SABÁN, Carmen (1999) *Educación para la paz*. Madrid, Síntesis Educación.
- MONGE CRESPO, Concepción (2009) *Tutoría y Orientación Educativa. Nuevas competencias*. España, Wolters Kluwer.
- MUÑOZ MUÑOZ, Francisco A. (2004) La Paz Imperfecta, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 898-900.
- MUÑOZ MUÑOZ, Francisco A. y LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (2000) El re-conocimiento de la paz en la historia, en MUÑOZ, Francisco A. y LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Ed.) *Historia de la paz. Tiempos, espacio y actores*. Granada, Universidad de Granada, pp. 15-49.
- MUÑOZ MUÑOZ, Francisco A. (2000) La paz imperfecta, en MUÑOZ MUÑOZ, Francisco A. (Ed.) *La paz imperfecta en un mundo en conflicto*. Granada, Universidad de Granada, pp. 21-66.
- MUÑOZ MUÑOZ, Francisco A. (2004) Qué son los conflictos, en MOLINA RUEDA, Beatriz y MUÑOZ, Francisco A. (Eds.) *Manual de Paz y conflictos*. Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 145-170.
- PADUA, Jorge (1987) *Técnicas de Investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México, F.C.E./El Colegio de México.
- PANIEGO, José Ángel (2000) *Cómo podemos educar en valores. Métodos y técnicas para desarrollar actitudes y conductas solidarias*. Madrid, Editorial CCS.
- PASCUAL, Antonia (1995) *Clarificación de valores y Desarrollo Humano. Estrategias para la escuela*. Madrid. Narcea.
- PERFECTO SÁNCHEZ, Ricardo (2004) Humanismo, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 553-555.
- PEREIRA DE GÓMEZ, María Nieves (2001) *Educación en valores. Metodología e innovación educativa*. México, Trillas.
- PICK DE WEISS, Susan (2002) *Cómo investigar en Ciencias Sociales*. México, Trillas.
- PLAN NACIONAL DE DESARROLLO (2006-2012). México, Gobierno Federal, Secretaría de Educación Pública.
- PLAN RECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2001–2005 de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- PLAN RECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2005–2009 de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- PLAN RECTOR DE DESARROLLO INSTITUCIONAL 2009–2013 de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- PLAN GENERAL DE DESARROLLO 2009–2021 de la Universidad Autónoma del Estado de México.
- PROGRAMA NACIONAL DE EDUCACIÓN 2001–2006. México, Gobierno Federal, Secretaría de Educación Pública.

- PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA DEL PLAN FLEXIBLE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (2005) Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México.
- PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA DEL PLAN FLEXIBLE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES (2008) Toluca, México, Universidad Autónoma del Estado de México.
- RODRÍGUEZ ALCÁZAR, Fco. Javier (2000) Cultivar la paz: Perspectivas desde la Universidad de Granada, en MUÑOZ, Francisco A. y RODRÍGUEZ ALCÁZAR, F. Javier (Eds.) *Una agenda de la Investigación para la paz*. Granada, Instituto de la Paz y los Conflictos/Universidad de Granada, pp. 27-51.
- RODRÍGUEZ ORTEGA, Nuria (Coord.) (2007) *Acción Tutorial: Reflexión y Práctica. Una experiencia de interacción docente en la Universidad de Málaga*. España, Servicio de Innovación Educativa, Universidad de Málaga.
- ROJAS SORIANO, Raúl (2003) *Guía para realizar investigaciones sociales*. México, Plaza y Valdés editores.
- ROMO LÓPEZ, Alejandra (2005) *La Incorporación de los Programas de Tutoría en las Instituciones de Educación Superior*. México, Colecc. Documentos. ANUIES.
- ROSADO, Miguel Ángel (2003) *Metodología de Investigación y evaluación*. México, Trillas.
- RUBIO, Ana (Ed.) (1993) Presupuestos teóricos y éticos sobre la paz. Granada, Seminario de Estudios sobre la Paz y los Conflictos. Eirene, Universidad de Granada.
- RUIZ JIMENEZ, José Ángel (2004) Conflicto, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 149-152.
- SANZ ORO, Rafael (1998) *Evaluación de Programas en Orientación Educativa*. Madrid, Pirámide.
- SANZ ORO, Rafael (2001) *Orientación psicopedagógica y calidad educativa*. Madrid, Pirámide.
- SANZ ORO, Rafael (Coord.) (2009) *Tutoría y Atención personal al estudiante en la Universidad*. Madrid, Síntesis.
- SHAO, Stephen (1985) *Estadística para economistas y administradores de empresas*. México, Herrero Hermanos, succs., S.A.
- URY, William L. (2000) *Alcanzar la paz. Diez Caminos para resolver conflictos en la casa, el trabajo y el mundo*. Argentina, Paidós.
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2004) *Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública. Curriculum 2004*. Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México-Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública.
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2004) *Licenciatura en Comunicación. Curriculum 2004*. Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México-Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública.
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2004) *Licenciatura en Sociología. Curriculum 2004*. Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México-Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública.
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO (2001) *Manual del tutor de la UAEM. ProInsTA*. Toluca, Secretaría de Docencia. Dirección de Desarrollo del Personal Académico.
- VADILLO, Guadalupe (2007) *De maestro a tutor académico. Cuarenta semanas de clases innovadoras y efectivas*. México, Paidós.

- VINYAMATA CAMP, Eduard (2004) Conflictología, en LÓPEZ MARTÍNEZ, Mario (Dir.) *Enciclopedia de Paz y Conflictos*, Granada, Editorial Universidad de Granada/Junta de Andalucía, pp. 152-155.
- WISKER, Gina; EXLEY, Kate, ANTONIOU, María and RIDLEY, Pauline (2008) *Working one-to-one with students. Supervising, coaching, mentoring and personal tutoring*. New York, Routledge.

### Consultas de Internet:

- Definición de coaching, (<http://definicion.de/coaching/> [Consultada: 16 de diciembre de 2009]).
- Presidencia de la República, Plan Nacional de Desarrollo, (<http://pnd.presidencia.gob.mx/indexe4ac.html?page=desarrollo-humano>] [Consulta: 18 de marzo de 2009]).
- SANTOS DE MIRANDA, Danilo. *Violencia cultural* en (<http://www.foro-latino.org> Universidad de Oxford, “Programa de tutoría” <<http://www.anuies.mx/principal/servicios/publicaciones>> [Consulta: 2 de diciembre de 2009]).
- Universidad de Granada, “Programa de Formación de Tutores” <<http://www.prensa.ugr.es/prensa/campus/prensa.php>.> [Consulta: 2 de diciembre de 2009].
- Universidad Nacional Autónoma de México, “Programas Tutoriales” <<http://www.cife.unam.mx/archivos/FES-AC/ponencia>> [Consulta: 2 de diciembre de 2009].
- Universidad Autónoma de Guadalajara, “Programa de Tutoría Académica” <<http://www.uag.mx/NEXO/ene2000/alumno2.htm>> [Consulta: 2 de diciembre de 2009].
- Universidad Autónoma de Aguascalientes, “La tutoría” <<http://www.uaa.mx/alumnos/tutoria/inalum.htm>> [Consulta: 5 de julio de 2009].
- Universidad Autónoma de Chiapas, “Programa de Tutoría” <<http://www.unach.mx/index.php?option=content>> [Consulta: 5 de julio de 2009].
- Universidad de Sonora, “Programa Institucional de Tutorías” <<http://www.dise.uson.mx/tutorias.htm>> [Consulta: 2 de diciembre de 2009].
- Universidad de Veracruz, “El Programa de Tutoría Académica” <<http://www.uv.mx/iiesca/revista4/tutoria.htm>> [Consulta: 2 de diciembre de 2009].

# **ANEXOS**

**ANEXO I**  
**Cuestionario 1: Análisis del**  
**Programa de Tutoría Académica**  
**de la Facultad. (Junio de 2005)**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El presente cuestionario forma parte de los instrumentos de investigación que integran el Proyecto: “Análisis del Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública desde la perspectiva de los Estudios para la Paz”, que desarrolla actualmente una profesora de la Facultad.

Tus respuestas serán utilizadas solamente con fines académicos, por lo que se guardará absoluta confidencialidad de la información que se proporcione.

Instrucciones: Encierra en un círculo la opción más adecuada.

---

---

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. Sexo:<br/>[1] Femenino<br/>[2] Masculino</p> <p>2. Edad: _____</p> <p>3. Semestre que cursas:<br/>[1] Plan Flexible<br/>[2] Cuarto<br/>[3] Sexto<br/>[4] Octavo</p> <p>4.- ¿Qué licenciatura estudias?<br/>[1] Ciencias Políticas y Administración Pública.<br/>[2] Comunicación<br/>[3] Sociología</p> <p>5. ¿Conoces a tu tutor(a)?<br/>[1] Sí<br/>[2] No (pasa a la pregunta 28)</p> <p>6. ¿Has participado en tutoría en algún momento de tu Licenciatura?<br/>[1] Sí<br/>[2] No (pasa a la pregunta 28)</p> <p>7. ¿En qué modalidad has participado de la Tutoría?<br/>[1] Individual<br/>[2] Grupal<br/>[3] Ambas</p> <p>8. ¿Con qué frecuencia acudes a tutoría?<br/>[1] Cada mes<br/>[2] De dos a tres veces por semestre.<br/>[3] Cada semestre<br/>[4] Nunca he acudido</p> <p>9.- ¿Qué temas tratas en tus reuniones de tutoría?<br/>[1] Aspectos académicos<br/>[2] Temas personales<br/>[3] Ambos</p> <p>10.-¿Cómo es tu tutor(a)?<br/>[1] Responsable, confiable y discreto _____<br/>[2] Se preocupa por mis estudios, me guía y orienta _____<br/>[3] No permite el diálogo _____<br/>[4] No tiene tiempo de atenderme, siempre está ocupado _____<br/>[5] No le interesan mis problemas. _____</p> | <p>11.- ¿Cómo te gustaría que fuera tu tutor (a)?<br/>[1] Que me oriente en mis estudios. _____<br/>[2] Que me dé alternativas de solución a problemas académicos _____<br/>[3] Que le dé seguimiento a mi plan de trabajo _____</p> <p>12.- ¿Qué esperas recibir de tu tutor (a)?<br/>[1] Apoyo académico _____<br/>[2] Apoyo afectivo _____<br/>[3] Enlace con otras áreas académicas y administrativas _____<br/>[4] Resolución de problemas en general _____</p> <p>13.-¿Cómo es la orientación y/o asesoría que te da tu tutor (a)?<br/>[1] Siempre de manera adecuada<br/>[2] La mayor parte son adecuadas<br/>[3] En pocas ocasiones es adecuada<br/>[4] Nunca han sido adecuadas</p> <p>14.-¿Cómo consideras el trabajo de tu tutor?<br/>[1] Excelente<br/>[2] Muy bueno<br/>[3] Bueno<br/>[4] Malo<br/>[5] Pésimo</p> <p>15.- ¿Tu tutor(a) te ha invitado a participar en actividades extraescolares?<br/>[1] Sí<br/>[2] No</p> <p>16.- ¿Has notado algún cambio favorable o positivo con la tutoría?<br/>[1] Sí, cuál: _____<br/>[2] No</p> <p>17. ¿Has resuelto concretamente algún problema con la tutoría?<br/>[1] Sí<br/>[2] No</p> <p>18.- ¿Qué tipo de ayuda has recibido de tu tutor (a)?<br/>[1] Te ha asesorado en las materias<br/>[2] Te ha canalizado al área adecuada.</p> |
|---|---|

19. ¿Has tenido problemas con algún profesor de la Facultad?

[1] Sí

[2] No

20. ¿Consideras que tu tutor (a) ha sido un mediador de problemas entre algún profesor y tú?

[1] Sí

[2] No

21.- Los resultados que has obtenido con las reuniones de tutoría han sido:

[1] Excelentes

[2] Muy Buenos

[3] Buenos

[4] Malos

[5] Pésimos

22.-¿Has sufrido alguna humillación, discriminación, exclusión o te han avergonzado en clase?

[1] Sí

[2] No

23. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿Quién ha tenido esas actitudes contigo?

[1] Profesores

[2] Alumnos

[3] Autoridades de la Facultad

24.- ¿Se lo has comentado a tu tutor(a)?

[1] Sí

[2] No

25. ¿Te ha dado alguna solución a esta problemática tu tutor (a)?

[1] Sí

[2] No

26. ¿Cómo te has sentido después de esa experiencia?

[1] Muy Bien

[2] Bien

[3] Mal

[4] Pésimo

27.- ¿Tu tutor (a) le ha dado seguimiento a los problemas y/o soluciones que le has planteado?

[1] Sí

[2] No

Para contestar las siguientes preguntas, anota con 1 la opción más importante y continúa en orden descendiente hasta llegar a la de menor importancia:

28. ¿Cuáles son tus necesidades académicas?

[1] Cursos complementarios (ortografía y redacción)\_\_\_\_\_

[2] Infraestructura adecuada en aulas y biblioteca\_\_\_\_\_

[3] Actualización constante del material bibliográfico y tecnológico\_\_\_\_\_

[4] Otras, \_\_\_\_\_ especifica:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

29. ¿Cuáles son tus necesidades personales y familiares que influyen en tus estudios?

[1] Aspectos económicos \_\_\_\_\_

[2] Aspectos afectivos\_\_\_\_\_

[3] Aspectos sociales \_\_\_\_\_

En las siguientes preguntas, encierra en un círculo la respuesta más adecuada:

30 ¿Cómo ha sido tu desempeño como estudiante?

[1] Excelente

[2] Muy bueno

[3] Bueno

[4] Malo

[5] Pésimo

31.- ¿Cuáles son tus inquietudes como estudiante?

[1] Me gusta la licenciatura

[2] Me interesan los problemas de mi municipio, estado y país.

[3] Me interesa la investigación social

32.- ¿Por qué vienes a la Facultad?

[1] Me gusta estudiar

[2] Me mandan mis padres

[3] No tengo otra cosa que hacer.

33.-¿Cómo estudias?

[1] Solo y sin ruidos

[2] Acompañado y con música

[3] Con el material académico necesario

[4] En un lugar ventilado y alumbrado

34. ¿Con qué frecuencia estudias?

[1] Diariamente

[2] De dos a tres veces por semana

[3] Una vez a la semana.

[4] Únicamente para exámenes.

35. ¿En qué lugar estudias?

[1] En un despacho o estudio.

[2] En la biblioteca

[3] En la recámara.

[4] En la cocina

[5] En cualquier lugar

36. ¿Cuáles son tus intereses?

[1] Estudiar

[2] Divertirme

[3] Ser profesionista

[4] Ganar dinero

[5] Trabajar

En la siguiente pregunta señala de mayor a menor en orden de importancia:

37. ¿Qué valores consideras tú que son más importantes en la vida?

- [1] Honestidad \_\_\_\_\_
- [2] Respeto \_\_\_\_\_
- [3] Igualdad \_\_\_\_\_
- [4] Libertad \_\_\_\_\_
- [5] Justicia \_\_\_\_\_
- [6] Solidaridad \_\_\_\_\_

38. ¿Consideras que el tutor (a) puede fortalecer tus valores?

- [[1] Sí
- 2] No

39. En general ¿Cómo es tu relación con los profesores?

- [1] Muy Buena \_\_\_\_\_
- [2] Buena \_\_\_\_\_
- [3] Mala \_\_\_\_\_
- [4] Pésima \_\_\_\_\_

40. ¿Te gustaría que fuera diferente tu relación con los profesores?

- [1] Si
- [2] No

41. ¿Qué propondrías para mejorar el Programa de Tutoría Académica en la Facultad?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Si existe algún comentario adicional al tema, favor de anotarlo enseguida:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

La responsable del Proyecto “Análisis del Programa de Tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública desde la perspectiva de los Estudios para la Paz.”

Agradece tu entusiasta colaboración al contestar este cuestionario.

**¡MIL GRACIAS!**

**ANEXO II**  
**Cuestionario 2: Análisis del**  
**Programa de Tutoría Académica**  
**de la Facultad. (Noviembre de**  
**2006)**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

El presente cuestionario fue elaborado por alumnos que cursan la Unidad de Aprendizaje de Técnicas de Investigación Cuantitativa: Diseño. Cuyo objetivo es conocer la percepción de los Tutorados de la Facultad acerca del Programa de Tutoría Académica.

Tus respuestas serán utilizadas solamente con fines académicos, por lo que se guardará absoluta confidencialidad de la información que se proporcione.

Instrucciones: Subraya la opción más adecuada.

=====.

Sexo:	[3] Que le dé seguimiento a mi plan de trabajo
[1] Femenino	[4] Todas las anteriores
[2] Masculino	10.- ¿Qué esperas recibir de tu tutor(a)?
2. Edad:	[1] Apoyo académico [4]
[1] De 17 a 18 años	Resolución de
[2] De 19 a 20 años	[2] Apoyo afectivo problemas en general
[3] De 21 a 22 años	[3] Enlace con otras áreas académicas y administrativas
[4] De 23 o más años	11.- ¿Cómo es la orientación y/o asesoría que te da tu tutor (a)?
3. Período que cursas:	[1] Siempre de manera adecuada
[1] Primero	[2] La mayor parte son adecuadas
[2] Tercero	[3] En pocas ocasiones es adecuada
[3] Quinto	[4] Nunca han sido adecuadas
4.- ¿Qué Licenciatura estudias?	12.- ¿Cómo consideras el trabajo de tu tutor?
[1] C P y A P	[1] Excelente [3] Malo
[2] Comunicación	[2] Bueno [4] Pésimo
[3] Sociología	13.- Los resultados que has obtenido con las reuniones de tutoría han sido:
5.- ¿En qué modalidad has participado de la Tutoría?	[1] Excelentes [3] Malos
[1] Individual	[2] Buenos [4]
[2] Grupal	Pésimos
[3] Ambas	14.- De las siguientes palabras ¿cuál define mejor la relación que tienes con tu tutor?
[4] Ninguna	[1] Informativa [3]
6.- ¿Con qué frecuencia acudes a tutoría?	Afectiva
[1] Cada mes	[2] Ética [4]
[2] De dos a tres veces por semestre	Disciplinaria
[3] Cada semestre	15.- Tu tutor te brinda herramientas que te sean útiles como métodos de estudio en apoyo a tus unidades de aprendizaje:
[4] Nunca he acudido	[1] Siempre [3] Nunca
7.- ¿Qué temas tratas en tus reuniones de tutoría?	[2] En ocasiones
[1] Aspectos académicos	16.- ¿Sabes cuáles son tus obligaciones como tutorado?
[2] Temas personales	[1] No
[3] Ambos	[2] Sí,
8.-¿Cómo es tu tutor(a)?	¿Cuáles? _____
[1] Responsable, confiable y discreto	_____
[2] Se preocupa por mis estudios, me guía y orienta	_____
[3] No permite el diálogo	
[4] No tiene tiempo de atenderme, siempre está ocupado	
9.- ¿Cómo te gustaría que fuera tu tutor (a)?	
[1] Que me oriente en mis estudios	
[2] Que me dé alternativas de solución a problemas académicos	

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17.- ¿Consideras que tu tutor cuenta con los conocimientos adecuados para desempeñar su labor?

[1] Sí [2] No

18.- ¿Tu tutor te informa sobre diversas actividades académicas que se realizan en la facultad y fuera de ella?

[1] Sí [2] No

19.- ¿Cuál es el medio de comunicación que utiliza tu tutor, para tener contacto contigo?

[1] Personalmente  
[2] A través de correo electrónico  
[3] A través de circulares pegadas en la Facultad  
[4] Vía telefónica  
[5] Todas las anteriores  
[6] Ninguna de las anteriores

20.- En escala del 1 al 5 ¿cómo calificarías al Programa de Tutoría?

MALO 1 2 3 4 5 BUENO

21.- A lo largo de tu carrera, ¿en qué núcleo consideras que debes recibir más apoyo de tu tutor?

[1] Núcleo Básico  
[2] Núcleo Sustantivo  
[3] Núcleo Integral  
[4] ¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

22.- ¿Qué beneficios has obtenido con la Tutoría?

[1] Orientación y asesoría curricular  
[2] Apoyo personal y moral  
[3] Apoyo en trámites administrativos  
[4] Todas las anteriores  
[5] Ninguna de las anteriores

23.- ¿Tu tutor fomenta valores humanos y éticos a ti y al resto de sus tutorados?

[1] Siempre [3] Nunca  
[2] En ocasiones

24.- ¿Consideras que tu tutor tiene la disposición para atenderte dentro de los horarios designados para la Tutoría?

[1] Siempre [3] Nunca  
[2] En ocasiones

25.- ¿Tu tutor mantiene comunicación constante contigo?

[1] Siempre [3] Nunca  
[2] En ocasiones

26.- ¿Tienes buena comunicación con tu tutor?

[1] Sí  
[2] No

27.- ¿Tu tutor muestra interés al escuchar los problemas que tienes como alumno?

[1] Sí, en cualquier tipo de problema  
[2] Sí, siempre y cuando sólo sea de carácter académico  
[3] No tiene interés en ningún tipo de problemas que yo tenga

28.- ¿Cuántas tutorías consideras necesarias para cada período?

[1] De 1 a 3  
[2] De 4 a 6  
[3] Las que yo solicite

29.- ¿Tu tutor lleva algún programa de trabajo en las reuniones de tutoría?

[1] Sí [2] No

30.- ¿Tu tutor lleva algún seguimiento de tu desempeño académico?

[1] Sí [2] No

31.- ¿Crees que sea factible que pueda existir la modalidad de Servicio Social para alumnos de 8° y 9° Período, como Tutores?

[1] Sí [2] No

32.- ¿Qué clase de actividades te gustaría realizar con tu tutor, en el “Día Institucional de Tutoría”?

[1] Deportivas [3] Culturales  
[2] Académicas [4] Todas las anteriores

33.- ¿A parte de las asesorías académicas, que otras actividades fomenta tu tutor?

[1] Círculos de lectura  
[2] Cursos de ortografía y redacción  
[3] Hábitos de estudio  
[4] Ninguna  
[5] Otras, especifique:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

34.- ¿Por qué razón crees que fue creado el Programa de Tutoría Académica? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

35.- En tú opinión, ¿Cuál es el principal papel que funge el tutor para con su tutorado dentro del Programa de Tutoría Académica?

---

---

---

---

36- ¿Qué propondrías para mejorar el Programa de Tutoría Académica en la Facultad?

---

---

---

---

Si existe algún comentario adicional al tema, favor de anotarlo enseguida:

---

---

---

---

**POR TU COLABORACIÓN...  
¡GRACIAS!**

**ANEXO III**  
**Cuestionario 3: Análisis del**  
**Programa de Tutoría Académica**  
**de la Facultad. (Mayo de 2009)**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

El presente cuestionario forma parte de los instrumentos de investigación que integran el Proyecto: "*La tutoría Académica en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UAEM desde la perspectiva de la educación para la paz*", que desarrolla actualmente una profesora de la Facultad.

Tus respuestas serán utilizadas solamente con fines académicos, por lo que se guardará absoluta confidencialidad de la información que se proporcione.

Instrucciones: Encierra en un círculo la opción más adecuada.

- =====
- |   |   |
|---|---|
| 1. Género:  | [3] Que le dé seguimiento a mi plan de trabajo _____  |
| [1] Femenino  |   |
| [2] Masculino   |   |
| 2. Edad: _____  | 10.- ¿Qué esperas recibir de tu tutor (a)?  |
| 3. Semestre que cursas:   | [1] Apoyo académico _____   |
| [1] Segundo   | [2] Apoyo afectivo _____  |
| [2] Cuarto  | [3] Enlace con otras áreas académicas y administrativas _____                                   |
| [3] Sexto   | [4] Resolución de problemas en general _____  |
| [4] Octavo  |   |
| 4.- ¿Qué licenciatura estudias?                                     | 11.-¿Cómo es la orientación y/o asesoría que te da tu tutor (a)?                                |
| [1] Ciencias Políticas y Admón. Pública.                            | [1] Siempre de manera adecuada  |
| [2] Comunicación  | [2] Casi siempre son adecuadas  |
| [3] Sociología  | [3] En ocasiones es adecuada  |
| 5. ¿En qué modalidad has participado de la Tutoría?                 | [4] Nunca han sido adecuadas  |
| [1] Individual  |   |
| [2] Grupal  | 12.-¿Cómo consideras el trabajo de tu tutor?  |
| [3] Ambas   | [1] Excelente   |
| 6. ¿Con qué frecuencia acudes a tutoría?                            | [2] Bueno   |
| [1] Cada mes  | [3] Malo  |
| [2] De dos a tres veces por semestre.                               | [4] Pésimo  |
| [3] Cada semestre   |   |
| [4] Nunca he acudido  | 13. ¿Has resuelto concretamente algún problema con la tutoría?                                  |
| 7.- ¿Qué temas tratas en tus reuniones de tutoría?                  | [1] Sí  |
| [1] Aspectos académicos   | [2] No  |
| [2] Temas personales  |   |
| [3] Ambos   | 14.- ¿Tu tutor muestra interés al escuchar los problemas que tienes como alumno?                |
| 8.- ¿Cómo es tu tutor(a)?   | [1] Sí  |
| [1] Responsable, confiable y discreto _____                         | [2] No  |
| [2] Se preocupa por mis estudios, me guía y orienta _____           |   |
| [3] No permite el diálogo _____                                     | 15.- ¿Tu tutor (a) le ha dado seguimiento a los problemas y/o soluciones que les has planteado? |
| [4] No tiene tiempo de atenderme, siempre está ocupado _____        | [1] Sí  |
| [5] No le interesan mis problemas. _____                            | [2] No  |
| 9.- ¿Cómo te gustaría que fuera tu tutor (a)?                       | 16.- Los resultados que has obtenido con las reuniones de tutoría han sido:                     |
| [1] Que me oriente en mis estudios. _____                           |   |
| [2] Que me dé alternativas de solución a problemas académicos _____ |   |

- [1] Excelentes
  - [2] Muy Buenos
  - [3] Buenos
  - [4] Malos
  - [5] Pésimos
- 17.- ¿Consideras que tu tutor tiene la disposición para atenderte dentro de los horarios designados para la tutoría?
- [1] Siempre
  - [2] Casi siempre
  - [3] Nunca
- 18.- ¿Tú tutor (a) cuenta con los conocimientos adecuados para desempeñar su labor?
- [1] Sí
  - [2] No
- 19.- ¿Tu tutor(a) te informa sobre diversas actividades académicas que se realizan en la Facultad?
- [1] Sí
  - [2] No
- 20.- ¿Cuál es el medio de comunicación que utiliza tu tutor (a), para tener contacto contigo?
- [1] SITA / Correo electrónico
  - [2] Personalmente
  - [3] Circulares pegadas en la Facultad
  - [4] Todas las anteriores
  - [5] Otra, especifica \_\_\_\_\_
- 21.- ¿Tu tutor (a) mantiene comunicación constante contigo?
- [1] Siempre
  - [2] Casi siempre
  - [3] Nunca
- 22.- A lo largo de tu licenciatura, ¿en qué núcleo consideras recibir más apoyo de tu tutor (a)?
- [1] Básico
  - [2] Sustantivo
  - [3] Integral
- 23.- ¿Tu tutor lleva algún programa de trabajo en las reuniones de tutoría?
- [1] Sí
  - [2] No
- 24.- ¿Tu tutor lleva algún seguimiento de tu desempeño académico?
- [1] Sí
  - [2] No
- 25.- ¿Tu tutor (a) fomenta valores humanos y éticos en ti y en el resto de tus tutorados?

- [1] Siempre de manera adecuada
  - [2] La mayor parte son adecuadas
  - [3] Nunca los fomenta
- Enumera de mayor a menor, en orden de importancia los siguientes valores:
- 26.- ¿Qué valores consideras tú que son más importantes en la vida?
- [1] Responsabilidad \_\_\_\_\_
  - [2] Respeto \_\_\_\_\_
  - [3] Diálogo \_\_\_\_\_
  - [4] Libertad \_\_\_\_\_
  - [5] Justicia \_\_\_\_\_
  - [6] Creatividad \_\_\_\_\_
  - [7] Cooperación \_\_\_\_\_
  - [8] Solidaridad \_\_\_\_\_
- 27.- ¿Consideras factible que pueda existir la modalidad de servicio social para alumnos de 8º. y 9º. Periodo, como tutores?
- [1] Sí
  - [2] No
  - [3] ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- 28.- En escala de 0 a 5, donde el 5 es el máximo puntaje, ¿Cómo calificarías al Programa de Tutoría?
- [1] \_\_\_\_\_
- 29.- ¿Consideras que el SITA fue creado para agilizar la comunicación con tutor y llevar un seguimiento automatizado respecto a tu licenciatura?
- [1] Sí
  - [2] No
  - [3] ¿Por qué? \_\_\_\_\_
- 30.- En escala de 0 a 5, donde el 5 es el máximo puntaje, ¿Cómo calificarías al SITA?
- [1] \_\_\_\_\_
- 31.- ¿Qué propones para mejorar el Programa de Tutoría Académica en la Facultad?
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- Si existe algún comentario adicional al tema, favor de anotarlo enseguida:
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- ¡MUCHAS GRACIAS POR TU APOYO**

**ANEXO IV**  
**Entrevista estructurada a**  
**tutores**

## ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA A TUTORES.

**PROYECTO: “LA TUTORÍA ACADÉMICA EN LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA UAEM, DESDE LA PERSPECTIVA DE LA EDUCACIÓN PARA LA PAZ”.**

### GUÍA DE TÓPICOS DE ENTREVISTA

La entrevista como técnica de investigación cualitativa, utiliza la guía de tópicos para llevar un camino lógico en la conversación entre personas, esto implica estar frente a frente entre el entrevistado y el entrevistador. Además, se realizará un “*reporte de entrevista*” al concluir con la conversación y presentar los resultados finales de la investigación.

Estos tópicos son los siguientes, a saber:

- 1.- Introducción.
- 2.- Conflicto
- 3.- Actividad tutorial y SITA
- 4.- Propuestas de mejora al Programa de Tutoría Académica

Datos Generales (antes de aplicar la guía de tópicos):

Nombre del tutor(a) \_\_\_\_\_

Fecha de realización \_\_\_\_\_

Lugar de la entrevista: \_\_\_\_\_

#### 1. INTRODUCCIÓN.

- Tiempo de ser tutor en la facultad, licenciatura en la que imparte clase, licenciatura a la que pertenecen sus tutorados.
- Actividades que desarrolla en la Facultad sobre:
  - -docencia (clases que imparte, en qué semestres, en qué licenciatura o carrera).
  - -investigación (nombre del proyecto, tema de estudio, grado de avance, etc.)
  - -extensión (conferencias, congresos, participación en eventos)
  - -difusión (publicaciones, elaboración de materiales didácticos)

Conclusión 1: Imagen del docente como académico en la Facultad

#### 2. CONFLICTOS

- Detección de conflictos académicos y afectivos de los tutorados que les impiden un buen desarrollo como estudiantes en la licenciatura.

- El tutor se considera un mediador de conflictos.
- Planteamiento de alternativas de solución a conflictos sobre temas académicos y afectivos.
- Seguimiento de las alternativas de solución recomendadas a los tutorados.

Conclusión 2: Detección de conflictos y alternativas de solución a los tutorados.

### 3.- ACTIVIDAD TUTORIAL Y SITA

- Las modalidades de impartición de tutoría.
- Los temas tratados en tutoría.
- La comunicación con sus tutorados.
- Las ventajas de utilizar el SITA.
- Las desventajas de utilizar el SITA.

Conclusión 3: Conocer la actividad que realiza el tutor dentro del Programa.

### 4.- PROPUESTAS DE MEJORA AL PROGRAMA DE TUTORÍA ACADÉMICA

- De carácter académico
- De carácter personal
- Del SITA y su funcionalidad.

Conclusión 4: Conocer las propuestas para realizar las mejoras al Programa.

Al finalizar la entrevista es recomendable agradecer la valiosa colaboración de los tutores y reiterar nuestra disposición por corresponder en un futuro.

**ANEXO V**  
**Entrevista al Dr. Johan Galtung**  
**(Septiembre de 2005)**

**ENTREVISTA CONCEDIDA POR EL DR. JOHAN GALTUNG A LA LIC. MARTHA E. GÓMEZ COLLADO EL DÍA 8 DE SEPTIEMBRE DE 2005. EN EL JARDÍN DEL HOTEL DEL REY INN EN LA CIUDAD DE TOLUCA, MÉXICO.**

Martha Gómez (M.G.) - *Buenos días Dr. Galtung sea usted bienvenido a la Universidad Autónoma del Estado de México, para nosotros es un honor contar con tan distinguido invitado quién se ha dedicado a tratar asuntos referentes a la investigación para la paz que a todo el mundo nos interesan.*

*Dr. Galtung la primera interrogante es saber ¿Cuál es el motivo fundamental que lo ha impulsado a estudiar la paz a nivel mundial?*

Johan Galtung (J.G.) - Los motivos son ciertamente claros, porque hay que reducir la violencia, hay mucha gente que la sufre, que es lo contrario de la paz, entonces es necesario reducir el sufrimiento. Existe otro motivo, más positivo para la paz, siempre uno puede resolver este conflicto de modo creativo. Es fundamental el respeto porque representa dar un salto adelante, no sólo para evitar la violencia, sino la solución debe contener algo novedoso: la lealtad, de donde los objetivos pueden ser compatibles y éstos son reducir el sufrimiento y aumentar las posibilidades de perdonar. Por ejemplo, en el caso de los divorcios es mejor siempre separarse para recordar los buenos momentos y experiencias agradables que se vivieron juntos.

*(M.G.) - De los diferentes tipos de conflictos que describe en su libro trascender y transformar, usted define a los conflictos como: “micro” a los que están dentro y entre personas, “meso” - en las sociedades, “macro” – entre los Estados y las Naciones y “mega” – entre regiones y civilizaciones. Me referiré en este caso sólo a los conflictos “micro” – entre personas, para mi trabajo de la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública y estamos en contacto con jóvenes estudiantes que presentan conflictos, por ello Dr. Galtung ¿Cuáles son los elementos más importantes para la resolución de micro conflictos?*

(J.G.) - Primero es la empatía con todas las partes del conflicto y entender como se da la situación, escuchar a las dos partes para considerar la situación.

Número dos la creatividad, cuando conoces los objetivos, cuando tú ves claramente los objetivos hay que hacer la distinción entre ellos y se trata de hacer un puente entre ellos y eso no se aprende, las necesidades muchas veces matan, pero hay dos decisiones que pueden funcionar: una hay que dar confianza, para tratar el asunto con mucho más tranquilidad y muchas veces deciden mejores respuestas para resolver

conflictos entre ingenieros y entre arquitectos, pero en la política no se puede, sin embargo también hay que cuidar las palabras. Entonces, empatía, creatividad y no violencia, conviene también cuidar sus palabras, el lenguaje es muy importante, porque el lenguaje abre las puertas o las cierra. Para resolver los conflictos lo mínimo que se requiere en el proceso de mediación es la igualdad, que significa equidad, simetría, reciprocidad, respeto mutuo. Si no existen esos factores se genera violencia.

*(M.G.) - ¿Cuál es la importancia de la creatividad y el diálogo para fomentar una cultura de paz?*

(J.G.) - La palabra diálogo existe pero en el debate es un juego de la lucha de iguales para vencer. Pero el diálogo es un esfuerzo por llegar a algo nuevo, que podamos hablar y preguntar que es lo que tú quieres. La paz en el diálogo, mientras que en el debate es la diferencia como ve alguno de los dos. La lengua española es excelente, es una maravilla, entonces mi experiencia es el diálogo, hablar una o dos horas sobre las demás cosas. Y siempre sale algo nuevo, no es como una receta de cocina ni tampoco una metodología, hay que tener todas las partes del conflicto como antecedentes de las cosas y lo que nosotros hacemos es que no invitamos a todos los participantes del conflicto a la vez, después ellos vienen.

Una de las características más importantes para la solución de disputas es que el mediador posea un nivel de intelectualidad más elevado que las partes en conflicto hay que tener creatividad ya que ésta genera optimismo. El conflicto es ocasionado por la relación entre los actores cuando sus objetivos son incompatibles y la paz es la coexistencia de cooperación que tiene un objetivo común, en el contexto de las relaciones existen las horizontales, enfocadas a la equidad y las verticales dirigidas a la explotación.

*(M.G.) - ¿Cómo definiría usted a la violencia cultural en una Universidad?*

(J.G.) - El idealismo como doctrina porque la violencia normalmente recorre caminos. Es la más visible atrae la participación idealista diciendo que aquí está. Físicamente la podemos observar y no somos tan tontos nosotros los seres humanos.

La actitud ante los conflictos, el optimismo si no hubiera resolución de conflictos, si esa no hubiera sido la razón, la humanidad hoy hubiera desaparecido o hubiera recibido a un enfermo porque está muy claro, ya que no es un momento donde es factible resolver un conflicto para resolver los problemas pero hay que hacerlo con energía, con esfuerzo. Las Universidades tienen que arriesgarse a enseñar la paz para que puedan aspirar a resolver los conflictos.

(M.G.) - *¿Cuál ha sido el conflicto que le ha costado más trabajo ayudar a resolver?*

(J.G.) - No sé son casos diferentes. Yo creo que sí los hay, no es fácil para ellos salir de sus posiciones de ver el camino de la reconciliación, por ejemplo los palestinos. No hay solución son una comunidad de Medio Oriente, en la que se ha dialogado durante seis meses, por ello no creo que sea fácil para ellos, pero en el modelo de dos estados, están escondidos y naturalmente Palestina quiere estar relativamente fuerte, entonces éste concentra su discurso, como he dicho es un discurso de fundamentalismo y buscan su independencia. El discurso está en sus cintas, en sus grabadoras y pueden repetirlo perfectamente cuantas veces quieran. Necesitan de un mediador porque no es lo mismo ser mediador que conciliador.

En estos conflictos siempre hay dos discursos: seguridad y paz, pero la primera se ha enfocado a la violencia, es el caso de los Estados Unidos que han querido “*dar seguridad*” pero finalmente ha generado violencia a otras naciones; en el caso del presidente Bush, utiliza este discurso de seguridad, pero invade otros países a tal grado que ha destruido con la guerra más que el huracán “Katrina”. De acuerdo a la forma en que se conduce Estados Unidos, donde Bush es un cristiano fundamentalista, mientras que Osama Bin Laden es su enemigo con sed de venganza, es fácil identificar los rostros del enemigo, pero por la apariencia de algunas personas, por ejemplo, las personas que usan barba no podrían ingresar a los Estados Unidos.

Para solucionar un conflicto todas las partes involucradas deben tener la disponibilidad de escuchar y entender, pues por lo general sucede que las personas son intolerantes a la diversidad de pensamientos y acciones. Es mejor buscar gente abierta, promover diálogos que son una inversión a futuro.

(M.G.) - *¿Cómo trascender y transformar los “micro” - conflictos para que no insulten las necesidades básicas?*

(J.G.) - Como William Ury habla del “tercer lado” que ve las cosas de diferente manera ah!!!... esos norteamericanos sólo ven el conflicto como que hay dos lados y en realidad existen mucho más...por ejemplo está el caso de un matrimonio italiano que se iban a divorciar porque el hombre que había sido azulejero por muchos años se había cansado de trabajar y decidió irse todas las tardes a un bar, entonces la mujer estaba cansada de las labores del hogar y quería trabajar, al pensar creativamente decidieron poner un bar juntos y así el hombre podría todos los días estar con sus amigos en el bar y la mujer trabajar de mesera y al final de la noche la ganancia se la dividían a la mitad,

entonces la mujer estaba contenta porque trabajaba y el hombre porque estaba con sus amigos en el bar.

Estoy en contra de la violencia sin tratar de ser moralista pues no se trata de justificar el acto sino entender el problema a través de soluciones creativas, pues la paz es un problema de realidades y creatividad.

(M.G.) - *Para finalizar esta entrevista Dr. Galtung ¿Cuáles son las condiciones idóneas para establecer una Cultura de paz?*

(J.G.) - Los métodos para buscar soluciones de paz se dan en tres fases: primero, conocer a los participantes, saber sus objetivos y hallar las contradicciones. En segundo lugar, distinguir entre objetivos legítimos e ilegítimos y por último establecer puentes entre posiciones legítimas. Hay dos pequeños precios que se tiene que pagar por la paz: igualdad en proceso de mediación y reconocer que no todos los objetos son falsos, pues hay elementos de igualdad, simetría y geometría y cuando se carece de éstos, hay condiciones para la próxima violencia. El pacificador no es un elemento sino una persona que se mueve entre los conflictos, es quien debe conocer muchas cosas y escuchar todo lo que haga falta. Debe buscar las metas que unos y otros pretenden alcanzar, también las metas ocultas de las dos partes en conflicto, además de aprender a distinguir las que son y las que no son legítimas aunque se presentan como totalmente incompatibles.

**ANEXO VI**  
**Entrevista al Dr. Johan Galtung**  
**(Marzo de 2009)**

**ENTREVISTA REALIZADA AL DR. JOHAN GALTUNG POR LA MTRA. MARTHA E. GÓMEZ COLLADO, EL DÍA 11 DE MARZO DE 2009 EN LA FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES DE LA U.A.E.M.**

En virtud de que usted maneja temas sobre paz, desarrollo, conflictos y educación para la paz, Dr. Galtung:

M.G. ¿Cómo podemos tener una visión humanista en la educación para la paz?

J.G.- Yo creo que hay dos puntos esenciales, tenemos un proyecto muy importante en *transend* nuestra organización. Es un proyecto que se llama *Savona* en escuelas primarias y secundarias, ahora en tres países europeos, pero vamos a tenerlo en todo el mundo para que los alumnos puedan aprender cosas esenciales de conflictos y proyectos. En un conflicto tenemos metas que chocan. Muchas de esas personas tienen acoso por ejemplo, hemos tenido mucho éxito francamente con la enseñanza de resolución de conflictos y eso para mí no se trata de humanismo, no se trata de filosofía, se trata de cosas muy concretas porque también puede ser una desviación muy peligrosa demasiada filosofía. En lugar de predicar buena salud hay que enseñar cómo lavarse las manos y cepillarse los dientes, entonces nosotros estamos a ese nivel. En el proyecto tenemos una situación un poco diferente, hay metas, objetivos que no son incompatibles, al contrario son compatibles, pero hay que saber cómo comprar, cómo desarrollar armonía. Por ejemplo, todos los problemas del matrimonio no saben suficientemente bien cómo resolverlos, tienen el respeto mutuo y tienen el amor y tienen todo, pero tienen muy pocas ideas de cómo desarrollar proyectos comunes, por eso muchas veces terminan los matrimonios. Entonces, conflicto y proyecto son dos palabras muy concretas y hemos escogido la palabra *Savona* que viene de la palabra *sulu*, que es un modo de decir buenos días que significa: yo te veo porque tú eres parte de mí porque estas dentro de mí y el otro dice también *savona*, esto quiere decir yo te veo, entonces estamos aquí juntos. Entonces tenemos esto, para que los alumnos puedan aprender cosas muy concretas de conflicto y de proyecto.

M.G.- ¿Cómo podrían los profesores formar personas creativas si nunca han ejercido su creatividad?

J.G.-Exactamente, mire tienen que empezar por sí mismos, tenemos dos disciplinas académicas donde la creatividad es hacer algo nuevo. En general, en arquitectura y en ingeniería tenemos como profesores arquitectos que han demostrado ser capaces y los profesores de ingeniería igual, entonces el camino pasa por la preparación de sí mismo, poder funcionar frente a los estudiantes como un ejemplo. Mire yo tenía un cliente que

quería una casa tal cuál, el presupuesto era tal y el territorio era este y este y este, entonces yo tengo todas estas metas y yo he intentado hacerlas compatibles como yo he pensado, entonces poder comunicar el acto de creatividad es importantísimo, pero si su punto de partida es que el profesor o profesora nunca han hecho algo creativo entonces no deberían de ser profesores.

M.G.- ¿Qué importancia tienen los valores en la construcción de una cultura de paz?

J.G.- Son importantísimos, entonces yo creo que en la ciencia hay mucha gente que no creen en la existencia de valores y los que creen que son valores, en general, son valores muy conservadores y decimos con cierta trivialidad no, el problema no es eliminar valores sino hacerlos explícitos. Por ejemplo, yo digo en un proceso de mediación que lo mejor es la empatía, la creatividad, no violencia y yo estoy absolutamente dedicado a estos tres valores y hago lo mejor para entender todas las partes con toda la capacidad de empatía que tengo, que no es lo mismo que simpatía. En la educación para la paz hay que comunicar y poder comunicar, estar abierto a la retroalimentación y a las reacciones a preguntas, a dudas entonces tener un tipo de diálogo porque educar en latín significa en realidad ser el líder, *ducha, duca, ducare*, yo creo que la educación es mutua, que el buen educador crece constantemente porque siempre hay mucha gente que me pregunta cómo es posible que a la edad de 78 años siga construyendo y siga escribiendo libros, porque para mí es una experiencia de diálogo mutuo, es una realidad y aprendo mucho y estoy aprendiendo cada día, cada minuto.

M.G.- ¿Qué valores considera usted más importantes en la educación para la paz y por qué?

J.G.- Naturalmente es muy importante desarrollar la capacidad de manejar conflictos y proyectos esos son valores, son una obligación, es mi trabajo como profesor por ejemplo, pero después viene el respeto para el alumno, ya que la educación es mutua entonces naturalmente el profesor sabe más que el alumno y entonces él tiene el derecho y el deber de comunicar eso, pero él tiene también la obligación de aprender de la reacción de los alumnos y creo que este es el valor número dos. Naturalmente, tenemos valores en general que tienen que ver con la paz y he mencionado dos: equidad y la no violencia. Equidad tiene que ver con el respeto mutuo y tal vez el alumno también tiene que tener respeto hacia el profesor y más o menos creer que está haciendo lo mejor, pero respeto también significa desafíos y preguntas difíciles.

M.G.- ¿Cómo realizar una transformación docente que esté basada en el diálogo?

J.G.- Difícil muy difícil, porque si usted ve por ejemplo, solamente la arquitectura de una sala de conferencias, una aula magna por ejemplo como la de la UAEM. Tenemos entonces ahí arriba la posición de quien habla y tenemos entonces todos los bancos con los oyentes, he visto un dibujo de la Universidad de Bolonia más o menos de 1215 años y hemos tenido más de 8 siglos de no desarrollo pero ahora sabemos muy bien que hay otra arquitectura que es la mesa redonda. No tiene que ser totalmente redonda, pero en la mesa todos están alrededor de la mesa y el profesor habla de algo, hay discusión más libre y yo prefiero esa arquitectura ya que es una metáfora de igualdad, de respeto mutuo, de simetría, de comunicación y entonces quiero ver que todas las universidades disminuyan el número de auditorios al mínimo y que tengan salas horizontales sin que haya una tribuna allí en el fondo, con mesas redondas, entonces eso ya es algo y se daría un primer paso en la estructura arquitectónica que tiene que actuar en nosotros.

M.G.- ¿Qué elementos faltarían para lograr una educación universitaria en valores?

J.G.- Yo creo que los académicos tienen la tendencia de ser muy intelectuales y tal vez no lo suficientemente respecto a la práctica, a las técnicas. Lo que he dicho de manejar conflictos y manejar proyectos es que hay cosas muy técnicas que hay que aprender, hay que saber qué decir, por ejemplo, en el nivel muy alto de abstracción intelectual en general no es muy práctico, entonces yo creo que es muy importante que no exista ningún tipo de muro entre el pensamiento abstracto y las cosas que hay que hacer, que hay que aprender. La medicina ha tenido este muro por siglos y hemos tenido personas que participaron en guerras y no sabían nada de teorías, pero sabían qué hacer con los heridos, amputaciones y todo eso. Por otra parte, hemos tenido profesores de las facultades de medicina que no tenían ninguna experiencia con sus manos y las facultades de medicina han tenido éxito en abrir la frontera entre estos aspectos. Tenemos que hacer lo mismo en la educación y en la educación para la paz, entonces el profesor en educación para la paz tiene que tener experiencia como mediador y en los proyectos que tienen que tener todo eso.

M.G.- En materia de resolución de conflictos universitarios, ¿una herramienta fundamental podría ser la lúdica? , ¿Cómo aplicarla?

J.G.- Una herramienta importante es la lúdica, se puede descubrir que jugando diferentes roles podemos resolver conflictos. Por ejemplo, un día en una universidad se puede mostrar todo eso en forma de caricaturas, las cosas absurdas que pasan y las cosas más exitosas que pasan, entonces jugando con futuros factibles y también con pasados rechazables puede ser esquemático y todo eso con un cierto sentido del humor, tal vez

evitando herir sentimientos y personas vulnerables, pero hacerlo también en una forma como el payaso que hace bromas frente al rey, como un bufón que tiene libertad de expresión porque tiene una manera donde todos pueden decir que todo es una broma aunque en el fondo es sumamente en serio.

M.G.- Algún comentario adicional que quiera usted realizar sobre el tema de la educación para la paz:

J.G.- En *Savona* tenemos la experiencia entre 5 y 10 puntos esenciales en la teoría práctica de conflictos que hemos enseñado en dos escuelas experimentales en América, aquí tenemos los resultados. El rector dice que no tiene más trabajo porque en general el director de una escuela primaria o secundaria es el punto de castigo último. El profesor viene con el adulto malo para jalarle las orejas para que el rector le diga que es la cosa más seria, entonces ahora la experiencia es que resuelvan los problemas en la clase. Número dos, hace falta que los alumnos aprendan a ver los conflictos como problemas que se pueden resolver y que no se trata de un malo contra un bueno sino que el malo también tiene metas que tú debes entender que son metas que en general merecen respeto. Entonces es casi como un problema de aritmética, estar en grupos es como encontrar la solución. Número tres, dicen que no tienen miedo al conflicto porque saben como tienen que trabajar. Podemos trabajar y podemos encontrar soluciones, ha ocurrido un caso de acoso, un caso feo entonces se les pregunta a ambos: ¿Qué es lo que pasó?, ¿Qué es lo que tú quieres? Y en general, el caso de acoso es que uno odia ir la escuela, contra uno o una que si le gusta ir a la escuela. Sobre todo el que hace el acoso tiene la idea de que él no quiere ir a la escuela, que otro alumno es un adicto a la escuela, que es un traidor entonces se trata de filosofía de la escuela, de filosofía de la educación y hay que tener respeto para eso y sacar los puntos que tienen y al mismo tiempo comunicar que lo que tu has hecho es totalmente trabajar. Entonces ¿el acoso acaso ha desaparecido totalmente? y número cuatro, toda esta idea de resolver conflictos, los alumnos comunican todo esto en la casa a los padres y los padres dicen qué magnífico que ustedes aprenden esto y después de dos minutos de reflexión tal vez es útil que ellos pueden ver porque naturalmente eso puede ser útil porque tienen la idea que nosotros sabemos como manejar conflictos. Pero estos niños, niñitos tienen que aprenderlo. Nuestra experiencia, es el último punto cinco, que los niños aprenden con mucho más facilidad que los adultos porque los adultos ya son indoctrinados y los niños están más abiertos, despejados, dispuestos y uno tiene que definir exactamente la conducta de él que no es aceptable, pero tampoco es mal muchacho. Tenemos que saber

porqué lo ha hecho y cuando valga la pena entonces hablamos con él, mientras que los adultos dicen que tienen que ser expulsado de la escuela, que hay que castigarlo para que reflexione, pero él no va a reflexionar porque al otro día viene a la escuela con fósforos y quema la escuela, por ejemplo. Hemos tenido muchos casos de estos, entonces yo soy muy optimista en esto muy, muy optimista pero hay que trabajar. Ahora sale un libro que se llama *Savona* sobre esto pero, felizmente en noruego pero ustedes tienen que aprender a hablar noruego – azteca o castellano - vikingo.