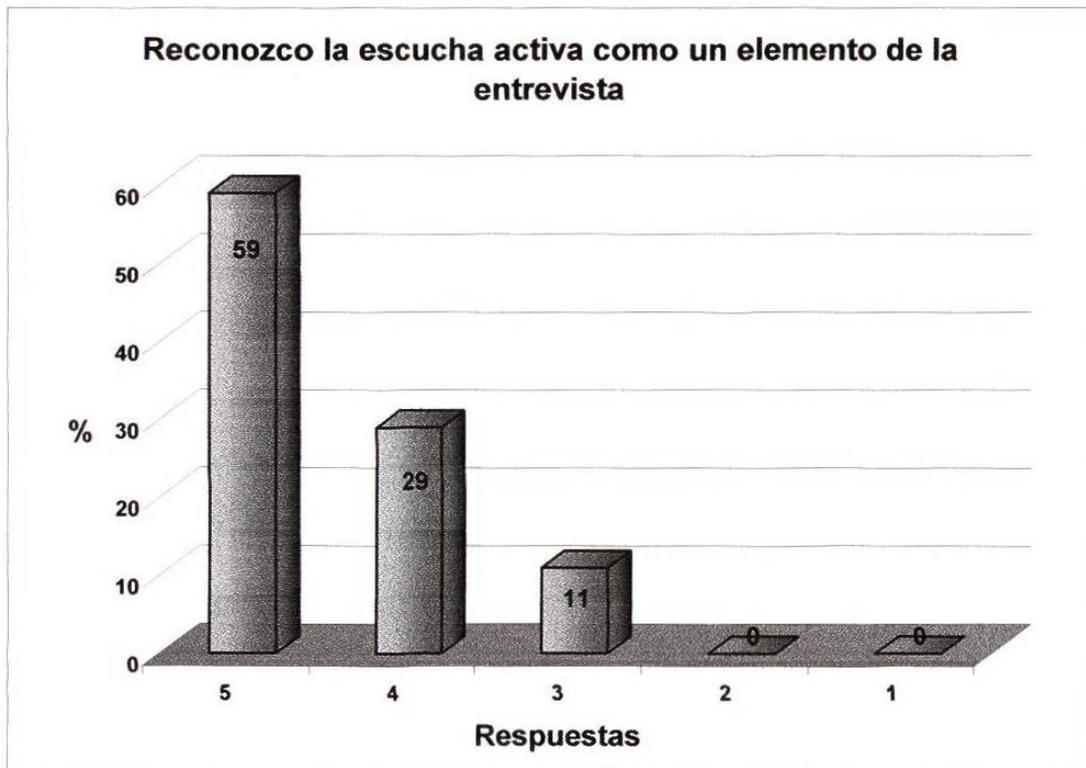
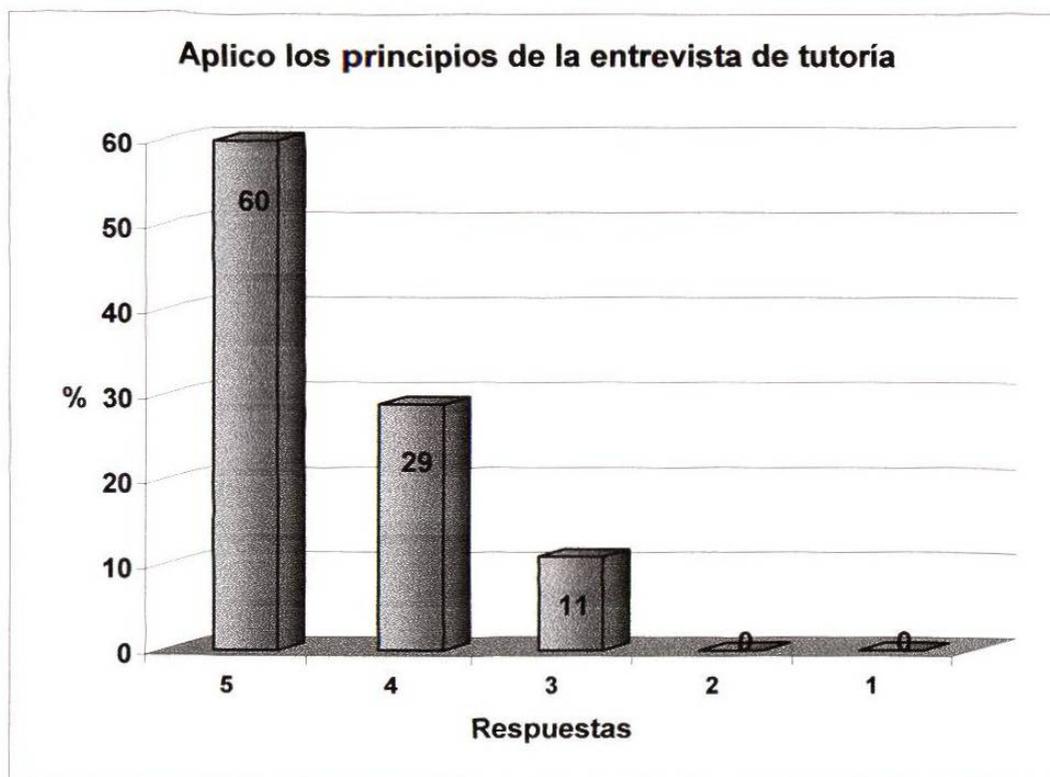


GRÁFICA No. 23



Los profesores-tutores reconocen la escucha activa como un elemento para apoyar a los estudiantes durante la entrevista, lo confirma el 59% de los encuestados que señalaron estar completamente de acuerdo con el reactivo. 29% opinó estar de acuerdo y, 11% mencionó estar medianamente de acuerdo. Se afirma que la sensibilidad así como la confianza que establece el tutor en la entrevista, contribuye de manera significativa para lograr la escucha activa, necesaria en los intercambios de apoyo, ayuda y guía al estudiante.

GRÁFICA No. 24



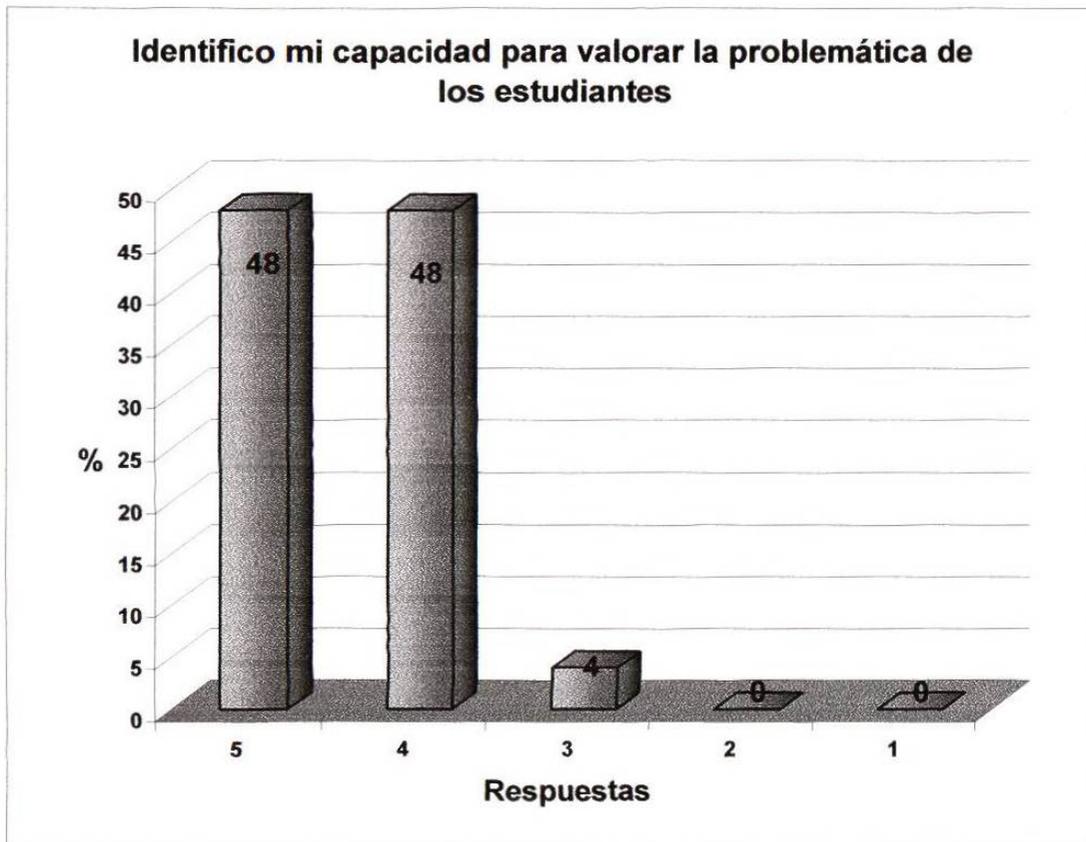
Los profesores-tutores aplican los principios de la entrevista de tutoría, según el 60% que opinó estar completamente de acuerdo con el reactivo. De la misma manera, 29% señaló estar de acuerdo y, 11% mencionó estar medianamente de acuerdo. Por ello, se afirma que los profesores son consistentes con la naturaleza de la entrevista de tutoría, su propósito, así como los usos a los que se le destina para informar, observar o valorar a sus estudiantes y así ejercer su función de ayuda y apoyo.

GRÁFICA No. 25



Los profesores-tutores identifican la entrevista como una herramienta de observación en la tutoría, según el 69% que opinaron estar completamente de acuerdo. Por su parte, 20% opinó estar de acuerdo y, 11% señaló estar medianamente de acuerdo con el reactivo. Esto significa que en la entrevista el profesor tiene clara la función de orientar activamente al estudiante, a través de una serie de temas, utilizando con frecuencia la observación que obtiene de dicho intercambio. Así, el profesor facilita el proceso de formación y crecimiento del estudiante.

GRÁFICA No. 26



El 48% de los profesores encuestados calificó el reactivo completamente de acuerdo y de acuerdo, al señalar haber adquirido la capacidad para valorar la problemática de los estudiantes. De la misma forma, 4% de los encuestados respondió estar medianamente de acuerdo. Esto indica que los tutores identificaron en la entrevista una forma de mostrar su interés en el estudiante y así, realizar la observación, el intercambio y la valoración sobre el comportamiento del mismo, con la finalidad de proporcionarle elementos para la toma de decisiones y la resolución de problemas.

GRÁFICA No. 27



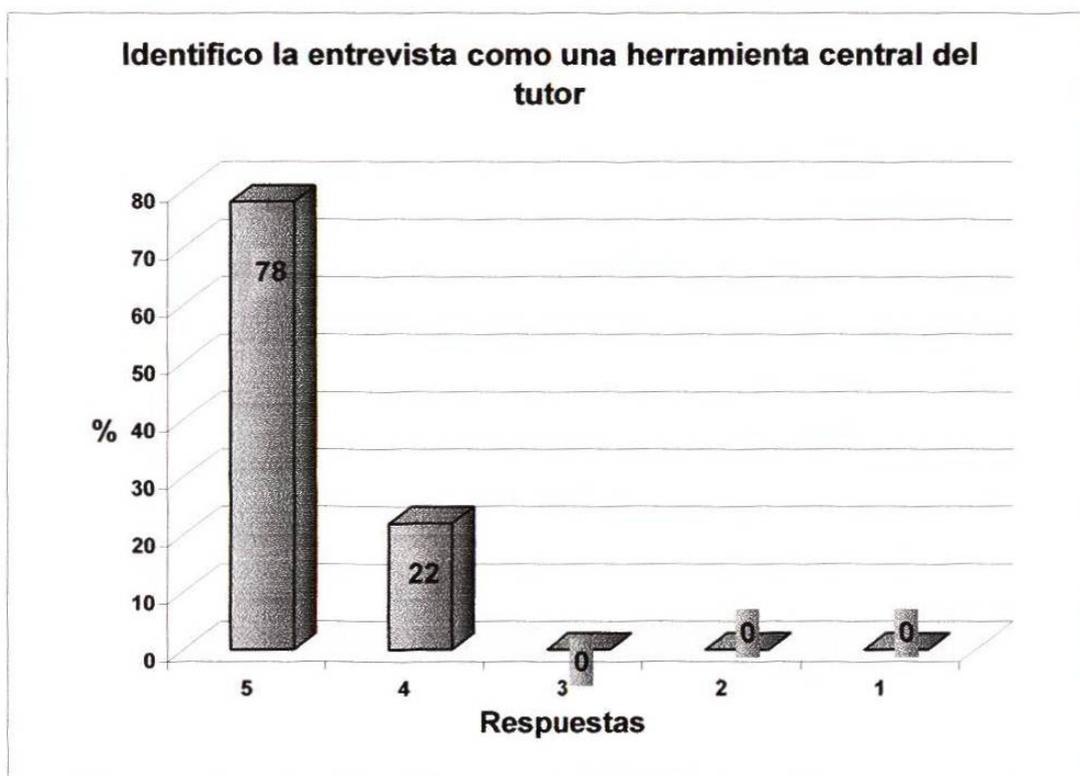
De los profesores encuestados, 69% respondieron estar completamente de acuerdo en considerar la entrevista como una forma para proporcionar información y guía a los estudiantes. Por su parte, estuvieron de acuerdo 31%. Esto señala que para los profesores la aplicación de la entrevista, se ofreció como un mecanismo para conseguir un mayor conocimiento del estudiante, a través del adecuado seguimiento del mismo y de los datos proporcionados por éste.

GRÁFICA No. 28



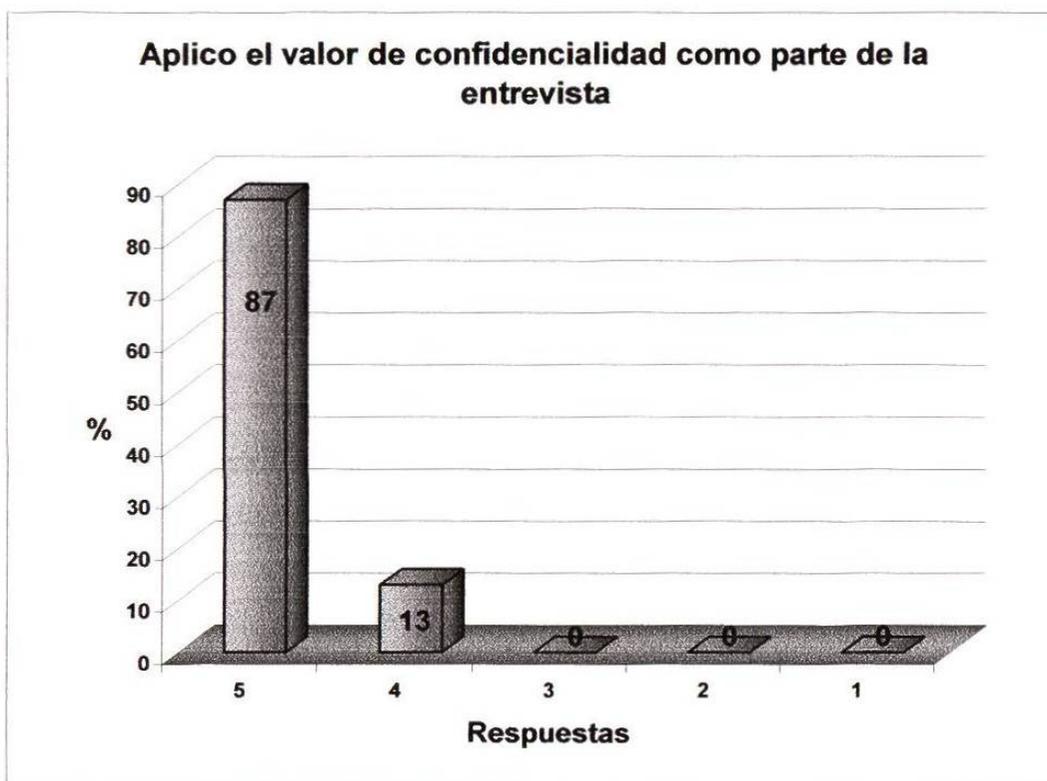
El 67% de los profesores respondieron estar completamente de acuerdo con el reactivo que enfocó: contar con la capacidad de conducir la entrevista con los estudiantes. En el mismo sentido, estuvieron de acuerdo 30% de los encuestados y, medianamente de acuerdo el 3%. Esto señala que los profesores-tutores fueron sensibles a la meta de obtener datos del entrevistado, para apoyar e informar, realizar una relación interpersonal positiva o para lograr la ayuda requerida

GRÁFICA No. 29



Al participar en el Programa de Formación 78% de los profesores respondieron estar completamente de acuerdo, en identificar la entrevista como una herramienta central en la labor del tutor. Por su parte, estuvieron de acuerdo 22% de los encuestados. Esto señala que los profesores incorporaron la entrevista de tutoría como una experiencia sólida, que favorece el intercambio y la comunicación, que ocurre con el estudiante y es sustentada en la reciprocidad que influye en el comportamiento de ambos.

GRÁFICA No. 30



El 87% de los profesores respondieron estar completamente de acuerdo en el reactivo que enfocó la aplicación del valor de confidencialidad en la entrevista. De la misma manera, estuvieron de acuerdo el 13% de los encuestados. Esto significa que el tutor actúa como un modelo de identidad, es decir, en su capacidad para escuchar activamente. Así, promueve acciones de crecimiento y desarrollo, apoya y respeta a sus estudiantes en un ambiente de confianza armonía y respeto.

6.2 De la medición cualitativa: sesión de profundidad No. 1

En este apartado se exponen los hallazgos obtenidos con los 27 profesores que participaron en la evaluación realizada al concluir el Programa de Formación, ésta se llevó a cabo enfocando las variables de la investigación a partir de dos temas: 1) cómo se sintieron al participar en el Programa de Formación y, 2) cómo se sintieron con las habilidades adquiridas.

En cuanto al primer tema y su relación con las variables, los profesores manifestaron sentirse con la disposición y agrado, para aceptar los requerimientos de la tutoría. Encontraron que el programa proyectado para apoyar a los estudiantes, es una forma de trascender en su desempeño como docentes.

Ello demostró su sensibilidad ante el estudiante y su situación en la institución. Textualmente expresaron: "como maestro puedo participar orientando y formando en los alumnos su permanencia en la FIME, y apoyando su crecimiento a nivel personal" así mismo afirmaron que: "formarme como tutor me da la oportunidad de hacer una interesante labor, para tener mayor atención con los alumnos".

Con la formación obtenida en el tema de la comunicación interpersonal, manifestaron su interés por lograr una relación de empatía con el estudiante y apoyarlo en su desenvolvimiento, reconociendo que es necesario escuchar y comprender su problemática, para buscar con él, la información necesaria, y de esa manera apoyarlo académicamente. Textualmente expresaron: "siento que puedo dar lo mejor de mí mismo a los estudiantes"

La entrevista, fue un elemento de la formación, que sintieron haber adquirido, como una herramienta para sistematizar las acciones que realiza el tutor, Así, describieron los usos de la misma en expresiones como las siguientes: “me ayuda a ser mejor profesor y cumplir con cada entrevistado de acuerdo a los objetivos planeados” “a través de la entrevista puedo ofrecer información de interés al estudiante y de FIME” “Por medio de la entrevista ayudo al estudiante para resolver las situaciones que se le presentan”

El segundo tema de la sesión fue sobre las habilidades que adquirieron los profesores-tutores, en el Programa de Formación, manifestando:

Mayor interés para profundizar en los aspectos éticos de la tutoría, lo cuál se expresó en la necesidad de fortalecer valores de respeto, tolerancia, paciencia, comprensión y escucha activa, entre otras, hacia los estudiantes.

Expresaron su inquietud por fortalecer las habilidades de comunicación interpersonal adquiridas, es decir, generando otras estrategias para sostener su comunicación de manera positiva en forma clara, precisa y consistente con los estudiantes. En ese sentido, expusieron el propósito de lograr mayor planeación y organización de su tiempo, lo cuál sugirió aprendizajes en el manejo de prioridades, seguimiento de objetivos y orientación de metas, en ellos mismos y con los estudiantes

Se observó que un elemento para la comunicación positiva, fue contar con mayor información sobre la universidad, es decir, conocer los programas académicos, programas de becas, políticas, reglamentos generales, y apoyos de otras instancias, para lo cual se mostraron interesados.

Fue posible observar que los tutores se revelaron abiertos y dispuestos para obtener mayor conocimiento de los estudiantes en relación con su historia académica y desempeño escolar, su historia social, así como aspectos de su vida familiar y características de su personalidad, temas que fueron abordados, a través de la entrevista.

Los profesores- tutores expusieron su intención de continuar con aprendizajes sobre el comportamiento humano y el desarrollo del joven universitario. Es decir, señalaron la necesidad de reconocer diferentes formas de mantener una comunicación activa y efectiva con los estudiantes, y con ello, efectuar cambios en las actitudes, el manejo de límites, la orientación profesional, las técnicas y hábitos de estudio, entre otros temas.

Así, en relación con las habilidades adquiridas en el programa de formación, el tutor se percibió hacia los estudiantes y su acción: preocupado por desempeñar efectivamente la labor de tutor, y con la necesidad de mantenerse actualizado en su comunicación con los estudiantes; el profesor, se observó con los cimientos para ejercer su función, con responsabilidad, con necesidad de aumentar sus habilidades en las acciones, y con la aplicación de “un lenguaje común” en cuanto a conceptos y teorías.

Con sus colegas el profesor-tutor observó; afinidad, valoración, reforzamiento, responsabilidad, respeto, solidaridad, alegría, sentido de trascendencia, como “valor agregado”, mayor desenvolvimiento, y compañerismo. Con una buena relación, “con ganas de colaborar”, tal como lo manifestaron. Con voluntad para ayudar, en compromiso con el programa, “como miembro de una familia”

Con las autoridades se percibió: apoyado, sobre todo en los cursos de capacitación, “sin barreras”, con respuestas efectivas, como una manera diferente de trabajar en la “nueva” administración. alentado para realizar el programa, reconocido en la labor de tutor, con apertura, sentido de mejora, flexibilidad en la asignación de tareas, con infraestructura, entusiasmado por la coordinación, para mantener la comunicación, e interesado de formar algo nuevo

En síntesis, los profesores- tutores, adquirieron a través del programa de formación; mayor conciencia sobre su labor, al manifestar sensibilidad, compromiso, responsabilidad, respeto y disponibilidad para ofrecer ayuda a los estudiantes, en el marco de las acciones de tutoría. Con ello, lograron una estructura operacional, con una visión del estudiante y, de ellos mismos diferente. En esa forma, resaltaron de su labor de tutores con los estudiantes, cualidades como las siguientes: “Útil, confiado, como un apoyo e instrumento, empático, amigo, como una base en la formación, como un aprendiz, un orientador, una ayuda y guía.

6.3. Sesión de profundidad No. 2

Se llevó a cabo seis meses después de haber iniciado el proceso de tutoría con los alumnos, el propósito consistió en medir el nivel de satisfacción percibido, en los tutores, y su relación con la formación obtenida en el programa y su aplicación.

De la misma manera, se solicitó a los tutores identificar las fuerzas, debilidades, oportunidades, riesgos y áreas para mejorar en lo futuro el programa de formación, con finalidades diagnósticas.

En el presente apartado se describen los resultados y su relación con las variables del estudio.

Los profesores reportaron que se sintieron satisfechos en su comunicación con las autoridades y con los recursos que la institución les proporcionó para iniciar las acciones de tutoría. Así, el 90% de los tutores se encontraron muy satisfechos en la comunicación interpersonal que ocurrió con los estudiantes, al cumplirse la premisa de colaboración en el desarrollo de los mismos.

Entre las expresiones de agrado de los tutores; se observó un efecto positivo, en el hecho de contar con un trabajo directo con los estudiantes. Así, los profesores-tutores reportaron que el programa de formación: “les ayudó para cambiar su enfoque hacia ellos” Esto es, al cambiar su percepción de los estudiantes se acercaron con mayor facilidad a su labor.

La formación que realizaron los tutores, fue considerada un proceso que debería tener continuidad para apoyar con efectividad a los estudiantes. Así, el 95% de los profesores-tutores observaron con sumo agrado, la relación entre lo recibido en el programa de formación y su aplicación.

Especialmente, un aspecto en el que hicieron mayor énfasis fue, la interacción lograda con los estudiantes, a través de la entrevista, lo cual fue percibido como un fuerte acierto y un mecanismo de apoyo.

Otro elemento de satisfacción ocurrió en la comunicación positiva que lograron y el ambiente que ocurrió entre los estudiantes, los compañeros tutores, y la institución. En su opinión: la experiencia de aplicar las habilidades del rol de tutor, aportó para el 85% de ellos, un crecimiento significativo en su desarrollo personal y profesional.

Más del 80% de los tutores que participaron en la sesión hicieron referencia a la motivación de los participantes como un factor clave que contribuyó para mantener un nivel de satisfacción alto en la realización de la tarea, es decir, lo logrado con los estudiantes, la apertura y aceptación que establecieron con sus compañeros tutores, promovió una cultura común de interacciones positivas.

En relación con el diagnóstico realizado sobre las fuerzas, debilidades, riesgos y oportunidades de mejora para el Programa de Formación, se pueden observar los Cuadros siguientes:

Cuadro No.1

Fuerzas.

La motivación en los alumnos y maestros
Cambio en las actitudes de alumnos y maestros
Mayor comunicación
Aplicación de los principios de tutoría
Cambios en la percepción del estudiante
La tutoría: una forma de ayuda y orientación para el estudiante
Confianza de las autoridades para el programa de tutoría
Reconocimiento a la labor del profesor
El ambiente de trabajo positivo
Equipo de trabajo efectivo

Fuente: Sesión de profundidad No.2 con profesores-tutores de FIME, 2002

Cuadro No.2

Debilidades

Dominio de las herramientas en la aplicación de la entrevista
Las habilidades adquiridas por los tutores con diferente compromiso ético
La infraestructura limitada en la institución
Desaliento en algunos profesores que conllevan la tarea.
Apoyo psicológico para los estudiantes y soporte para los tutores
Ausencia de reglamentación de las acciones de tutoría
Incentivos tangibles para el trabajo de los tutores
El número de alumnos asignado

Fuente: Sesión de profundidad No. 2 con profesores-tutores de FIME, 2002

Cuadro No.3

Riesgos

No participar con el liderazgo, en la contribución para el logro de la calidad de sus procesos educativos y de mejora continua.
Desconocer las posibles estrategias para evitar la deserción, la reprobación y el rezago de los estudiantes
No contar con los profesores-tutores, calificados para satisfacer las necesidades de innovación
La oposición de algunos profesores hacia el programa

Fuente: Sesión de profundidad No.2 con profesores-tutores de FIME, 2002

Cuadro No.4

Oportunidades para Mejorar

Fortalecer el uso de las entrevistas
Sostener la comunicación positiva con los alumnos
Selección de los tutores
Actualizar la labor del tutor
Promover la formación para lograr cambios en la institución
Precisar las acciones de orientación hacia el estudiante
Contar con formatos para las entrevistas
Aplicar otras dinámicas grupales con los alumnos
Promover la creación de un área de apoyo psicológico.
Intercambio de experiencias

Fuente: Sesión de profundidad No.2 con profesores-tutores de FIME, 2002

6.4. Sesión de Profundidad No. 3

Un año después de haber participado en la formación como profesores-tutores, se llevó a cabo la tercera sesión de profundidad, y en ella se pidió enfocar su opinión sobre las cualidades del programa de tutoría que se encontraba en operación, y el cual estaba dirigido por los mismos profesores.

También se exploró el tema de los objetivos personales que pretendieron cubrir en su labor como tutores, y las actividades que llevaron a cabo. De esa forma, se registraron las opiniones, mismas que se relacionaron con las variables del estudio como fueron: Las acciones de tutoría, la comunicación interpersonal y la entrevista de tutoría.

En relación con el programa de tutoría, expresaron que la finalidad de ofrecer un servicio hacia el alumno, se estaba cumpliendo; y de la misma manera observaron, que en su función de profesor- tutor, se mantenía el entusiasmo, la motivación y el sentido de responsabilidad. De ahí que las acciones de tutoría se enfocaran al apoyo de los estudiantes, para el logro de su formación integral.

Sobre el tema de la comunicación, manifestaron que el hecho de ser integrante de un programa auspiciado por la FIME, en el que participaron activamente los profesores, alumnos, psicólogos y personal administrativo, los hacía sentir con orgullo y satisfacción. Preferentemente por el apoyo aportado a los estudiantes; textualmente señalaron: “Es una forma de ayuda personalizada a los estudiantes para conocer sus inquietudes, dudas o problemas relacionados con lo académico y lo personal”

En el segundo tema, cada tutor expresó los objetivos personales que pretendió cubrir en su labor, y que a la vez fueron planteados en el programa de formación. Siendo los más significativos, los siguientes:

- a) Orientar a los estudiantes en actividades académicas y formativas
- b) Motivar a los estudiantes para la excelencia
- c) Apoyar al estudiante en su planeación de carrera
- d) Orientar al estudiante para administrar en forma efectiva su tiempo
- e) Ayudar al estudiante para evitar la deserción del programa y de la institución
- f) Ayudar a la FIME, en la disminución de la deserción,
- g) Formar profesionales con una elevada autoestima, empatía y motivación personal.
- h) Ayudar a mejorar el aprovechamiento y aprendizaje de las ingenierías

- i) Promover en el estudiante el desarrollo de sus metas para que haga una adecuada elección curricular.
- j) Promover en los estudiantes su compromiso social como profesionales de las ingenierías

Como se pudo observar, los profesores- tutores lograron adquirir el compromiso para brindar al estudiante apoyo, ayuda, e información, en una gama de actividades, y de esa manera cumplir con sus objetivos académicos.

En cuanto a las actividades que realizaron los profesores, para cumplir con su labor de tutores y que fueron relacionadas, con lo obtenido en el Programa de Formación, se observaron las siguientes

- a) Comunicar a los estudiantes durante la entrevista los objetivos de la tutoría
- b) Preguntar acerca de sus actividades extra- escolares
- c) Pedir al estudiante que escriba los 5 principales problemas u obstáculos para desarrollarse como “buenos estudiantes” y discutirlos en la entrevista
- d) Conversar con el estudiante sobre sus debilidades y fortalezas para apoyar su superación
- e) Comunicarse con el estudiante a través del correo electrónico
- f) Acoplar los horarios de la tutoría con los del estudiante
- g) En la primera entrevista se presentaron con formalidad y puntualidad
- h) En la entrevista solicitaron una autobiografía al alumno
- i) Solicitar al estudiante su avance curricular
- j) Entregar al alumno un formato con información personal básica del tutor

6.5 Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos en las sesiones de profundidad y su relación con las hipótesis del estudio, medidas a través del inventario, nos llevan a confirmar que durante la formación; los profesores lograron adquirir los elementos de la tutoría, la comunicación interpersonal y la entrevista, para desempeñarse como tutores de acuerdo con el perfil deseado.

En virtud de que los tutores obtuvieron un incremento en su desarrollo personal y profesional, se corroboró la eficacia del programa, al adquirir aspectos de: mayor sensibilidad y conciencia ante las necesidades de los estudiantes en el ámbito de tutoría.

Es decir, el tutor se sintió satisfecho en la interacción que realizó con los estudiantes. Así, consideró a partir de su formación como tutor; un valor agregado en la comunicación interpersonal lograda: con las autoridades, con los estudiantes y con sus colegas.

De esa forma, el tutor, se sintió apoyado con los recursos facilitados por la institución para llevar a cabo los procesos de entrevista de tutoría y, se encontró satisfecho con el trabajo que realizó directamente con los estudiantes, dado que ello aportó ganancias en su crecimiento personal. De ahí se desprende que su nivel de satisfacción fue alto, al referirse a la relación obtenida con los estudiantes y con los compañeros tutores.

Como resultado se observó que el profesor logró un compromiso efectivo con la labor tutorial, soportada en la responsabilidad y disponibilidad manifestada. De esa manera, se identificó con una estructura operacional propia para la tutoría, basada en la Visión de la institución (UANL, Visión, 2006)

Cabe señalar que los profesores-tutores, tuvieron la oportunidad de generar su propia tecnología y estrategias para realizar el programa de tutoría dirigido a los estudiantes, del primer año. Inicialmente contaron con un espacio físico adecuado, que se consideró un resultado de la labor y credibilidad mostrada por las autoridades, hacia el proceso desarrollado por los profesores-tutores.

Probablemente, la motivación de los participantes y su nivel de satisfacción alto por la interacción que lograron con los estudiantes, así como la comunicación que establecieron con sus colegas tutores, al sentir que se conformó una cultura común, fueron entre otros, los principales resultados del Programa de Formación.

En relación con la hipótesis que procuró corroborar si el profesor adquirió la habilidad técnica de tutoría en el Programa de Formación y con ello asumió la función de tutor. En general, se comprobó debido a que la mayoría de los participantes en la investigación lo confirmó, y se observó en los reactivos que enfocaron las funciones de guía, ayuda y apoyo, como elementos esenciales del perfil del tutor. En ese sentido, el profesor adquirió un papel activo en la formación de los estudiantes, para promover en ellos alternativas en la solución de sus problemáticas y así colaborar en su formación e integración.

La segunda hipótesis que proyectó corroborar si el profesor adquirió las habilidades de comunicación en el programa de formación de FIME, y con ello asumió la función de tutor. Se puede afirmar que se cumplió, tal como se observó en el significado de la comunicación que estableció el tutor, misma que incorporó características de apertura, aceptación, respeto y confianza.

De esa manera el profesor-tutor asumió el sentido de la comunicación para expresar con claridad y precisión sus opiniones; aceptando los sentimientos de los estudiantes y aprendiendo de sus experiencias, así, el tutor integró una comunicación positiva y efectiva.

La tercera hipótesis que procuró corroborar: si el profesor adquirió la habilidad de entrevista en el programa de formación de FIME, y entonces asumió la función de tutor. En general, se cumplió debido a que los profesores confirmaron que la entrevista es una herramienta central en las acciones del tutor.

De la misma forma, confirmaron que a través de la entrevista podrían escuchar activamente a los estudiantes, obtener información, valorar su comportamiento y ofrecer ayuda y guía para su formación, en un ambiente de confianza.