

# "Una docencia con enfoque centrado en la personas: la satisfacción del alumno y la autopercepción del profesor"

Cisneros Calvo, Adriana de

2018

---

<http://hdl.handle.net/20.500.11777/3816>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto  
Presidencial de 1981



***“Una docencia con Enfoque Centrado en la Persona: La Satisfacción del alumno y la autopercepción del profesor”***

DIRECTOR DE TRABAJO

Dr. Raúl José Alcázar Olán

ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO

que para obtener el Grado de

MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

Presenta

Adriana De Cisneros Calvo

Puebla, Pue.

2018

## RESUMEN

El enfoque centrado en la persona enfatiza que el desarrollo integral en las relaciones interpersonales está determinado por la presencia de la Congruencia, la Aceptación Positiva Incondicional y la Empatía (CAE). Esta investigación evaluó el grado en que los profesores perciben en sí mismos la presencia de las CAE, y el grado en que los alumnos perciben las CAE en sus profesores. La pregunta de investigación fue: ¿En qué medida se encuentran presentes la Congruencia, Aceptación positiva incondicional y Empatía en la práctica de docentes universitarios y en qué grado los alumnos están satisfechos al percibir esas características (CAE) en sus profesores? Participaron 10 profesores y sus respectivos alumnos ( $n=219$ ) de nivel licenciatura. Como resultado, se encontró que los profesores percibieron en sí mismos la presencia de, en primer lugar Congruencia (80%), en segundo la Aceptación Positiva Incondicional (70%) y en tercero la Empatía (10%). En contraparte, los alumnos percibieron en sus profesores la presencia de, en primero Congruencia un (50%), en segundo la Aceptación Positiva Incondicional (30%) y en tercero la Empatía (30%). De lo cual solamente en Empatía la percepción de los alumnos hacia sus profesores fue más alta respecto a lo que los maestros reportaron. Se observó que hubo correspondencia en lo siguiente: El número de profesores que se percibieron a sí mismos como congruentes, son exactamente los que fueron identificados por los alumnos como congruentes; la coincidencia en percepciones fue del (50%). También hubo correspondencia (30%) en Aceptación Positiva Incondicional y hubo menor coincidencia en percepciones (10%) en Empatía. El 80% de los profesores no tuvo el puntaje máximo en CAE, sino que obtuvieron puntajes promedio, lo cual indica que tienen como área de oportunidad desarrollar las CAE. En conclusión, las presencia de las CAE en los docentes son percibidas por los alumnos, por lo cual son áreas que es valioso fortalecer en profesores a fin de incrementar el grado de satisfacción de los alumnos y cuenten con una herramienta adicional en la práctica docente.





## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.</b> ....	7
<b>Planteamiento del Problema</b> .....	7
1.1. Enunciado del problema: contexto, actores y conflicto.....	7
1.2. Pregunta de Investigación .....	8
1.3. Objetivo General.....	8
1.3.1. Objetivos Particulares.....	9
1.4. Justificación .....	9
1.5. Hipótesis.....	10
1.6. Limitantes .....	10
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	11
<b>Marco Contextual</b> .....	11
2.1. ¿Quién es la UIAP/ARU?.....	11
2.2. Competencias docentes UIAP .....	15
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	19
<b>Marco Teórico</b> .....	19
3.1. Conceptos y Fundamentos de Desarrollo Humano en la Formación Universitaria.....	19
3.2. Carl Rogers y el enfoque humanista en la práctica docente .....	29
3.3. Enfoque Centrado en la persona y el Enfoque Educativo .....	32
3.4. PDU desde CAE: Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y Empatía. .....	37
3.4.1. Congruencia: (Dice lo que hace, hace lo que dice).....	38
3.4.2. Aceptación Positiva Incondicional .....	43
3.4.3. Empatía.....	47
3.5. Satisfacción académica del alumno universitario UIAP .....	54
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	59
<b>Método</b> .....	59
4.1. Enfoque Metodológico .....	59
4.2. Población.....	62

4.3. Instrumento de evaluación y recopilación de datos.....	62
4.4. Desarrollo de la Investigación.....	65
<b>CAPÍTULO V</b> .....	68
<b>Resultados</b> .....	68
5.1. Características de la Muestra .....	69
5.2. Hallazgos de la investigación.....	69
5.2.1. Describir: La presencia/ausencia de las CAE en los profesores. ...	70
5.2.2. Describir: ¿Cómo se manifiesta la satisfacción de los estudiantes y su relación con la práctica docente con o sin ECP? .....	79
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	83
<b>DISCUSIÓN</b> .....	83
6.1. Competencias Pedagógicas UIAP/ARU/ECP .....	83
6.2. Sugerencias.....	88
6.3. Limitaciones.....	88
REFERENCIAS .....	89
ANEXO 1 .....	94
Instrumento de evaluación de profesores .....	94
ANEXO 2 .....	98
Instrumento de evaluación de alumnos.....	98
GLOSARIO DE TÉRMINOS .....	99

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 3: Pregunta que representa la actitud de Congruencia del alumno hacia el maestro .....	72
Tabla 4: Pregunta que representa la actitud Aceptación Positiva Incondicional del alumno hacia el maestro .....	73
Tabla 5: Pregunta que representa la actitud de Empatía del alumno hacia el maestro.....	74

Tabla 6: Pregunta que representa la actitud de Congruencia de la autopercepción del profesor .....	76
Tabla 7: Pregunta que representa la Aceptación Positiva Incondicional de la autopercepción del profesor .....	77
Tabla 8: Pregunta que representa la Empatía de la autopercepción del profesor .....	78
Tabla 9: Correlación de Satisfacción de Congruencia.....	80
Tabla 10: Correlación de Satisfacción de Aceptación Positiva Incondicional	81
Tabla 11: Correlación de Satisfacción de Empatía .....	82

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1: Actitudes CAE .....	54
Figura 2: Efecto U.....	72

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis: “Una docencia con enfoque centrado en la persona: La Satisfacción del alumno y la autopercepción del profesor” pretende mostrar que cuando se asiste a la Universidad ambos actores encuentran el espacio y vínculo para desarrollar no solo herramientas intelectuales que desean lograr durante su estancia, sino además la posibilidad de tener espacios que les permitan identificar y fortalecer el auto reconocimiento y la autonomía, los cuales coadyuvan a comprender cómo ser profesionales en el mundo laboral sin dejar de ser ellos mismos.

Y en este proceso tener la oportunidad de reconocer cómo ha sido la experiencia universitaria cuando se asiste al aula y al finalizar las materias cursadas, los alumnos tengan la posibilidad de dialogar qué tan satisfechos o no se encuentran después de la experiencia con sus profesores. De igual forma, los profesores no solo transmitan su expertize ante éstos, sino más importante resulta la oportunidad de encontrarse frente a frente y el reto de reconocerse como un ser sintiente cuando se muestran a su grupo. Llegando así, a la coyuntura para aprender los unos de los otros y entonces la enseñanza compartida pudiera adquirir un sentido aún más profundo.

El desarrollo integral humanista que proponen las Universidades Jesuitas es una de las posibilidades que existen para ello.

En la maestría en Desarrollo Humano de la Universidad Iberoamericana Puebla (UIAP), un eje fundamental lo constituye el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) de su autor Carl Rogers, el cual propone existen tres dimensiones: Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y Empatía (CAE) son necesarias para alcanzar un óptimo potencial de crecimiento.

La perspectiva educativa dicta que la relación entre alumnos y profesores comienza con el mutuo reconocimiento hacia la posibilidad de un espacio común, mediante la experiencia del alumno en el aula y la autopercepción del profesor de su práctica docente, hacia la posibilidad de contar con un desarrollo profesional de autorealización y trascendencia de su entorno. Todo ello fundamentalmente para comprender en qué medida alcancen llegar a ser: “... *hombres y mujeres profesionales, competentes, libres y comprometidos para y con los demás; cuyo fin no sólo es el de generar conocimiento sustentado en su excelencia académica, sino también en la formación integral de la persona donde el centro mismo es el ser humano, no sólo como universitario y profesionista...*”. (Avendaño J. Enero 2010. p.34), tal como indica la misión de la UIAP.

De esta manera ambos estarían ante la posibilidad del encuentro y comprensión de Sí mismos en mutua compañía, ello en un contexto de natural tensión en donde el primero el *estudiante* no solo busca en su formación universitaria prepararse para el mundo laboral sino también y significativamente, encontrar un espacio de expresión para ser escuchado manifestándose como protagonista y no solo como espectador de una enseñanza distante que aun sucede en la práctica educativa cotidiana. El segundo el *profesor* pretende no solo hallar el reconocimiento a su labor sino un espacio de realización personal en el encuentro con su vocación de acompañamiento docente.

Más allá de la infraestructura de un campus universitario se necesita de una interacción donde lo más importante son sus actores: el alumno en relación con su maestro y cómo se mira el profesor ante sus alumnos.

Y en el Habitus Universitario, entendido como: “*Sistemas de disposiciones duraderas y transferibles, estructuras estructuradas predispuestas a funcionar como estructuras estructurantes*” (Bourdeau,1992) si existiese *ausencia* de reconocimiento de estos, entendida como: *incongruencia* propia u observada, así como la escasa posibilidad de comprender al otro desde sus propias interpretaciones y mundos particulares; ello, pudiese incitar a una relación *Insatisfactoria* que finalmente No cumpliría con el compromiso y la filosofía jesuita en su afán de una “...*formación*

*integral de la persona donde el centro mismo es el ser humano, no sólo como universitario y profesionalista...” (UIAP, 2013).*

Durante mi estancia en la Universidad al cursar la maestría en Desarrollo Humano y al mismo tiempo como profesora del Área de Reflexión Universitaria (ARU), encuentro la oportunidad de examinar y percibir ambos roles; por un lado pude experimentar la tarea como alumna y por el otro como docente. Y es aquí en donde pude vivenciar una condición en “*Doble Vía*” desde la cual se explora la pregunta de investigación del presente trabajo de tesis desde el testimonio del alumno en el reconocimiento de satisfacción observado y el profesor en su autopercepción como ejercitante o no de las CAE.

### **El escenario desde ambos roles; CAE como sustento de una interacción formativa.**

Al regreso a la Universidad como objetivo primordial estaba la oportunidad para actualizarme integralmente: No solo en el área profesional mediante la ampliación de las competencias para el mundo laboral que solicitaba fuese capaz de moverme muy rápido en la soluciones de los retos cotidianos, sino además buscaba poder encontrar un espacio para reflexionar las otras esferas que me conformaban como persona.

Sin embargo durante mi estancia en el posgrado percibía insatisfacción propia y compartida frente a la práctica docente tradicional de algunos profesores, no encontraba en dichos casos la oportunidad de explorar aquello que me movía a seguir creciendo mediante la autogestión y descubrimiento de mis propias competencias y características únicas que me hacían ser persona y que de estar presentes, pudiese mostrarlas para ser compartidas con mis compañeros. Así de esta forma, tener la oportunidad de generar puntos de vista distintos y llegar a diferentes caminos de problemas comunes; entonces me preguntaba: ¿Qué estaba ausente en estos profesores? ¿Estaban o no, las aptitudes propuestas por Rogers en ellos? y si fuera así, ¿De qué forma?

Interpelaba si sería posible que una práctica docente sin CAE pudiese generar la aparición de un distanciamiento entre ambos actores: profesores/alumnos, que surgiría del *No* reconocimiento y el Sinsentido resultado de una relación lejana -No empática, sin Aceptación Positiva Incondicional- donde tal condición, cuestionaría la labor clásica del profesor que frente al requerimiento de su alumno por ser visto tal cual es permitiera tener la posibilidad de ampliar y cuestionar el *re-conocimiento* que el alumno espera encontrar en sus maestros y los maestros de igual forma ser vistos por sus alumnos. Desde esa ausencia o falta de interacción más humana en su práctica en el aula se hiciera incoherente y entonces esto quizás, favorecería o no, el grado de satisfacción encontrada y dada por ambas partes. Y entonces ¿Qué sucedería con aquellos maestros que de forma implícita tuvieran presente algunas o todas las CAE?

De la propia experiencia podía observar que persistía la usanza tradicional de la relación profesor/alumno ausente de algunas o todas las actitudes necesarias preconizadas por el enfoque de una formación humanizante en algunos de los maestros.

Resulta importante mencionar que el profesor de la UIAP particularmente en clases como el Área de Reflexión Universitaria (ARU) naturalmente es la franja jesuita *per se*, la cual permite mirar la teoría Rogeriana (2011) donde de forma explícita o implícita las CAE fácilmente podrían ser observadas al estar o no presentes, y que en su práctica docente los maestros pudiesen integrar el ECP logrando de esta forma promover naturalmente un nuevo impacto significativo en la labor del aprendizaje/enseñanza que es encomendado por los preceptos Jesuitas en la actualidad; y con ello pudieran encontrar zonas de desarrollo y crecimiento mutuo siendo éste el espacio privilegiado por los estudiantes que elijan una educación humanizante.

Desde esta perspectiva ambos actores no están separados; buscan lo mismo, *reconocimiento y sentido*: Hacer algo para estar mejor, esto es alcanzar cada uno desde su protagonismo un estado de bienestar.

Por ello resulta apremiante que en una práctica entendida como un “dejar hacer, dejar pasar” el alumno podría inclinarse a solo “pasar la materia” –simular para resolver- y/o el maestro solo cumplir su programa de contenidos; aun cuando en el fondo “ambos” busca más allá de lo aparente, lo que les resulte significativo.

La propuesta educativa Jesuita mediante una experiencia docente integral, devela la búsqueda común de alumno y profesor en la *autorrealización en compañía*, sin dejar de observar que ambos manifiestan distensiones: el alumno al buscar la calificación *per se* y el profesor la aprobación de su alumno y autoridades que le juzgan -evaluación de la coordinación desde la evaluación del alumno al profesor y la autoevaluación- todo ello con miras hacia en “*la posibilidad de rehacerse de nuevo*” (Avendaño J. Enero 2010. p.43).

Por lo que se hace necesario, desistir de solo la transmisión de contenidos (información vertida) para promover en cada alumno un “despertar” a su proceso profesional /personal.

La presente tesis divide el análisis del rol de las tres actitudes: Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y Empatía (CAE) en la relación alumno-profesor.

Por un lado desde el testimonio del alumno que define en qué medida percibe que su profesor posee y practica las CAE y su gradiente de satisfacción en ello; Y por el otro la autopercepción del profesor que se describe como practicante o no de ellas.

Por ello, el propósito del presente trabajo fue el de examinar la Satisfacción del alumno frente a la enseñanza que recibe ponderada desde la presencia/ausencia en la práctica docente de profesores ARU durante el periodo Primavera 2011 de las actitudes CAE.

Tal condición se analiza desde la perspectiva de ambos actores, a fin de ponderar en qué medida el profesor se auto concibe poseedor y practicante de las CAE; a la vez que el alumno en tanto cliente (en el sentido empleado por el ECP) actúa como testimonio de la presencia/ausencia en su profesor de las mismas,

mediante el reconocimiento de la Satisfacción percibida como gradiente del desempeño docente; e identificar en qué medida se encuentran asociadas las dimensiones analizadas, y si ambos actores coinciden o no en el reconocimiento de estas.

Para fundamentar los argumentos que examina la cuestión, se presentan en el marco teórico diversos aspectos a saber: ¿Qué significa ser profesor en una Universidad Jesuita?; ¿qué es el desarrollo humano en la formación universitaria?; ¿cómo entender la práctica docente universitaria desde CAE, así como la Relación entre ECP y la satisfacción del estudiante?

# CAPÍTULO I

## Planteamiento del Problema

### 1.1. Enunciado del problema: contexto, actores y conflicto

Durante el 2014 uno de los temas relevantes de la prospectiva 2012-2020 del Sistema Universitario Jesuita la cual tiene como meta: *“Acrecentar el nivel de satisfacción de nuestros servicios educativos entre los alumnos”* así como: *“alentar la centralidad del aprendizaje participativo, colaborativo y reflexivo, y la promoción de las capacidades críticas, creativas, éticas e incluyentes de los estudiantes”* atañe no solo a la universidad en sus distintas áreas de formación profesional, sino especialmente al Área de Reflexión Universitaria (ARU) que se encuentra como un grupo de materias transversales para todas la oferta educativa, universo de estudio de la presente tesis.

Esta encomienda se encuentra vertida directamente a sus profesores que como reto logren encaminar sus esfuerzos hacia el objetivo propuesto con la finalidad de: *“...desarrollar –en el alumnado- una actividad profesional consciente, coherente, responsable y autocrítico que les permita descubrir el valor de la totalidad de su ser, su ubicación en el contexto cultural y su significación social y política”* (UIAP, 2012).

Ello requiere de una práctica docente que despliegue actitudes que promuevan *“La interiorización del alumno (aprehendizaje) de su condición y circunstancia como persona”* (Velasco la Farga, 2008); mediante propuestas educativas diversas donde exista la posibilidad de observar y proponer un enfoque pedagógico bajo el *Enfoque Centrado en la Persona* el cual reconoce tres actitudes sine qua non en el facilitador CAE que es un facilitador “terapeuta/profesor” y con ello poder responder si la docencia bajo este esquema puede o no impactar en la satisfacción del estudiante.

Para responder a estas preguntas, se colecta información a diez grupos de ARU –Durante el periodo de primavera 2011- aplicándose un cuestionario de reconocimiento de actitudes CAE (Mendoza, 2009) para cada profesor y otro instrumento *Ad Hoc* para alumnos que estaban cursando la materia denominada: “Humanización en Convivencia”.

Material por medio del cual fue posible *identificar* entre sus profesores, aquellos que refieren una práctica docente presente o ausente ECP/CAE; pudiendo reconocer de esta manera un *ECP pedagógico* y su consecuente satisfacción en un modelo de dualidad por confrontación y reto.

Ello nos lleva a formular la siguiente pregunta de investigación:

## 1.2. Pregunta de Investigación

Con base en el Enfoque Centrado en la Persona (ECP), la pregunta de investigación es: ¿En qué medida se encuentran presentes la Congruencia, Aceptación positiva incondicional y Empatía (CAE) en la práctica de docentes universitarios y en qué grado los alumnos están satisfechos al percibir esas características (CAE) en sus profesores?

## 1.3. Objetivo General

Examinar la relación existente entre la práctica de docentes universitarios y la Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y la Empatía; y el efecto de satisfacción para los estudiantes de la Universidad Iberoamericana Puebla, durante el periodo de primavera 2011 en la materia de Humanización en Convivencia.

### 1.3.1. Objetivos Particulares

- Describir la presencia/ausencia de las CAE en los profesores.
- Describir: ¿En qué grado los alumnos están satisfechos al percibir características CAE en sus profesores y su relación con la práctica docente con o sin ECP?

### 1.4. Justificación

El propósito de la presente tesis es la de responder a la necesidad de *entender y acompañar al joven universitario* tanto en el aula como fuera de ella contribuyendo al llamado que el Prepósito General: Adolfo Nicolás, S.J, quien convoca a la comunidad educativa hacia el reto de: *“discernir si estamos prestando el mejor servicio posible y si el acompañamiento que los jóvenes reciben de nosotros es el adecuado”*; ello al *“preguntarnos si estamos allí donde están los jóvenes”* esto último no solo en el sentido presencial áulico sino fundamentalmente en el modo de ser y proceder.

Nos invita a: *“...hacerles asequibles el discernimiento”*, pues *“nuestro primer empeño debe ser ayudarles a ser libres”*; donde *“el modo ignaciano de servir a los jóvenes, es un servicio en profundidad que no se alcanza únicamente estableciendo relaciones puramente administrativas”* de tal forma que *“la educación jesuita diga algo a su mundo interior y a su búsqueda de sentido, de orientación y de amor”* cuestionándonos de esta forma si en la labor docente actual existe un *“acompañamiento trascendente”* entre el alumno universitario y su profesor.

### 1.5. Hipótesis

*Los maestros que presenten características en su práctica docente universitaria (PDU) en donde se encuentre presente la Congruencia, la Aceptación Positiva Incondicional y la Empatía (CAE); generan un mayor efecto en el grado de satisfacción que reportan los alumnos en comparación con los docentes quienes no las tienen.*

### 1.6. Limitantes

La presente investigación solo contempla a los maestros del Área de Reflexión Universitaria (ARU) en la materia de Humanización en Convivencia de la UIAP durante el periodo de primavera 2011.

La aplicación de cuestionarios fue realizada durante los horarios de la materia con los maestros y sus grupos; por lo que no fue posible aplicar al 100% de los alumnos inscritos y solamente se suministró el cuestionario a los presentes de ese día, en ese horario y para ese periodo en particular.

El cuestionario de autoevaluación a profesores se realizó el mismo día y al mismo tiempo que la aplicación del cuestionario de alumnos, contando solo con el tiempo considerado para ello que era de una hora por grupo y por asignatura.

Los resultados obtenidos de ambas aplicaciones no podrán ser generalizadas para los demás profesores de ARU o de la UIAP. Sin embargo es factible que se puedan reconocer patrones de respuesta similares en futuras oportunidades de investigación para otras materias del Área de Reflexión Universitaria o de cualquier materia que se imparta en la Universidad u otras Universidades o Instituciones educativas, incluso a empresas públicas o privadas.

La presente investigación trata de un estudio Descriptivo Correlacional de corte Cuantitativo durante un solo periodo en particular y para una sola materia; por lo que sería pertinente corroborar los resultados obtenidos al realizar un estudio comparativo para la misma materia en otro periodo similar.

## CAPÍTULO 2

### Marco Contextual

“Prima Facie”  
Locución latina  
(A primera vista)

En este capítulo se presenta la revisión de la condición en que la universidad se encuentra camino hacia la prospectiva 2012-2020.

Para ello, se considera hablar sobre:

- ¿Quién es la Universidad Iberoamericana Puebla (UIAP) y el Área de Reflexión Universitaria (ARU)?
- Las Competencias Docentes UIAP.

#### 2.1. ¿Quién es la UIAP/ARU?

Resulta conveniente comenzar por saber quién es la Universidad Iberoamericana Puebla (UIAP); siendo esta una institución de educación superior de la Compañía de Jesús cuya misión es la de *“formar hombres y mujeres profesionales, competentes, libres y comprometidos para y con los demás; cuyo fin no sólo es el de generar conocimiento sustentado en su excelencia académica, sino también en la formación integral de la persona, donde el centro mismo es el ser humano, no sólo como universitario y profesionalista, sino también como persona y como ser social, político, cultural y religioso”* (UIAP, 2010).

La finalidad de la UIAP es promover el desarrollo integral y sostenible, teniendo como horizonte la construcción de una sociedad más justa y humanamente solidaria.

Como tarea primordial busca la excelencia académica a través de la actualización y la formación de sus profesores *en la impartición del conocimiento y formación integral de los alumnos*, así como el mejoramiento de los recursos no solo en la mejora del entorno universitario sino primordialmente del talento y el capital humano “alumnos/profesores” encaminados a desarrollar la excelencia académica, fortaleciendo la visión humanista generada desde el pensamiento Ignaciano sello particular de toda institución que pertenezca a la comunidad Jesuita en el mundo.

Esta meta supone alcanzar un alto desarrollo de las capacidades y actitudes fundamentales en cada estudiante, mismas que están presentes a lo largo de toda su formación profesional.

La UIAP cuenta con el programa denominado: Área de Reflexión Universitaria (ARU) que ofrece un espacio de formación integral el cual permite *“la reflexión de la persona respecto a si misma, de los demás, de su medio ambiente natural, comunitario e internacional; así como de sus experiencias con la trascendencia cuyo trabajo estará en las manos de maestros y alumnos que participan en estos cursos quienes son protagonistas”* (Zariñana H, et al. 2013). Mediante la formación transversal que todo alumno durante su estancia universitaria deberá cursar indistintamente de la carrera que haya elegido, en donde Materias Especializadas en distintos momentos de su entrenamiento profesional se encargaran de mostrar y desarrollar el conocimiento de múltiples contenidos que los lleven a la reflexión de sí mismo, de los demás y del papel que juega en la sociedad en la que viven.

ARU tiene como misión prioritaria impulsar a sus estudiantes hacia el incremento y reconocimiento de sus potencialidades, mediante un espacio de acompañamiento desde una perspectiva humanista impartiendo diversas asignaturas en distintos momentos los cuales se integran a la oferta académica en todas las licenciaturas, siendo así reconocida como columna vertebral para todos aquellos alumnos que se encuentren cursando sus estudios dentro de Sistema Universitario

Jesuita (SUJ). Siendo quien *“proporciona el plus Ignaciano que nos distingue de otros profesionistas”* (Hernández, 2010).

Para lograr los objetivos que se persiguen se hace imprescindible contar con maestros capacitados que desarrollen habilidades en la escucha activa, congruencia, comprensión empática y sobre todo el reconocimiento (Aceptación Positiva Incondicional) de sí mismos y de los estudiantes, a fin de crear un ambiente propicio que fomente el desarrollo colaborativo de ambos actores.

*“La Universidad es identificada en la región como una comunidad líder en procesos de acompañamiento personal, especialmente entre estudiantes universitarios. Se reconoce la consistencia académica, profundidad, pertinencia y eficacia formativa de sus prácticas de acompañamiento; pero muy especialmente son distinguidos el clima y la tónica de las relaciones entre miembros de la comunidad universitaria como un ejemplo vivo de congruencia con el espíritu de la cura personalis”* (Conferencias Provinciales de la Compañía de Jesús para América Latina –PEC-: Prospectivas. Brasil, 2005).

Sin embargo, no todos los maestros cuentan con la formación en Desarrollo Humano que coadyuve en la obtención de herramientas suficientes las cuales favorezcan un “HABITUS” o “Estructuras Estructurantes”, que fomenten una buena integración e interacción tanto grupal como personal lo cual estimule el logro de la misión y visión humanista.

Como parte del esfuerzo por encontrar posibles respuestas en el año 2009 la Asociación de Docentes e investigadores (ADI) se dio a la tarea de indagar lo siguiente: *¿Qué significa ser profesor en una Universidad Jesuita?*; título de un práctico fascículo entregado a cualquiera profesor que forme parte de la planta docente de la UIAP. Resultado de un trabajo de panel de expertos cuya finalidad fue la de clarificar el papel del profesor en harás para conocer el modelo educativo de la Compañía de Jesús y así poder comprender qué lo que se quiere lograr bajo esta huella; entendido como aquello que *“sucede en el aula, así como lo que se espera*

*de la práctica docente, lo que se pide a los profesores que creen en nuestro modelo educativo...*”(Hernández, 2010).

Para comprender los desafíos de las nuevas generaciones el sistema educativo se encuentra ante el reto de buscar diversas posibilidades mediante innovadores prototipos donde el profesor que imparta clases bajo el estandarte Jesuita tiene como tarea aportar herramientas distintas de la enseñanza tradicional, la cual aún persiste mediante solo la transferencia de conocimiento en el salón de clases como una entrega rápida sin la necesidad de ser dialogada o titubeada. Visto desde este paradigma: algo que el profesor ya tiene y el estudiante no, llevándolos a una limitada existencia de cualquier interrelación entre el profesor y el alumno, es decir *“El profesor no conoce -ni le interesa- lo que el estudiante ya sabe, lo que son sus intereses y aspiraciones, los contextos en los que se mueve”* (Hernández, 2010), siendo éste en realidad un modelo rutinario que no toma o prevé la posibilidad de múltiples procesos *per sé* por los que atraviesa cualquier ser humano de los cuales sin duda nadie queda exento.

Las materias que imparte ARU permiten vislumbrar un panorama de múltiples colores *–la realidad del contexto–* que tanto alumnos como maestros experimentan cotidianamente, derivados por ejemplo de cambios de residencia de su lugar de origen, enfermedades durante su estadía por la universidad, pérdidas de distintos niveles *–muertes, ajustes financieros para cursar sus materias, problemas personales, etc-;* y también de forma importante, el encuentro autentico del mutuo reconocimiento y escucha de sus pares tanto como de sus profesores; y sobre todo la pertinencia de hallar un espacio seguro para poder aprender y hasta dudar sobre lo que se está escuchando en el aula a fin de interiorizar *si aporta o no* al desarrollo integral profesional y personal esperado a lo largo de su estancia por la universidad.

Creando así, la oportunidad de observar y vivenciar que el profesor y el alumno provienen de distintos mundos pero poseen cosas comunes: una de ellas, la construcción del Nos (*Nosotros*) ya que ambos se encuentran en el mismo entorno y mutua interacción de los espacios o *“Habitus”*, resultando ser un reto para todos

aquellos profesores universitarios jesuitas que busquen en la edificación del conocimiento una perspectiva de desarrollo de/para todos y cada uno de los actores.

Durante el 2002 la universidad realizó el nuevo diseño de la estructura curricular (NEC) que entró en operación en el 2004 (Informe del rector UIAP, 2003) y que desde esos años ha estado en una reestructura total. Cuyo fin fue trabajar con base en guías de aprendizaje y planes de estudios con enfoque en el desarrollo de competencias en donde se esperaba que *“el valioso esfuerzo de un número importante de docentes los llevase a impulsar nuevos sentidos y significados a su práctica pedagógica”* (Díaz, 2006). Ello orientado a un aprendizaje significativo y de calidad y por ende un acompañamiento donde el binomio profesor/alumno fuese una alternativa de construcción de sentido humanista.

Para ello abordamos el siguiente subtema.

## 2.2. Competencias docentes UIAP

El sistema educativo contemporáneo reta a sus profesores hacia la búsqueda de hallar nuevas propuestas de innovación para lograr situar diversos enfoques, mediante los cuales el profesor pueda elegir cómo desarrollarse como un ente que no solo sea transmisor del conocimiento adquirido durante su vida profesional, sino impulse la constante búsqueda de múltiples herramientas intelectuales y creativas ante la creciente demanda del mundo actual para así poder alcanzar una formación que permita a los alumnos desarrollarse integralmente.

El término *Competencias* es un concepto que ha sido debatido en los últimos tiempos, la UIAP trabaja bajo esta posibilidad y por ello resulta conveniente para la presente tesis poder comprenderlo como un: Conjunto de *Conocimientos y Habilidades Cognitivas* cuyo ejercicio eficaz ayuda a construir actuaciones prácticas para ser capaces de ejecutar efectivamente las tareas, de manera que se desarrollen una serie de *actitudes afectivas* y formas de *actuación asertivas* mediante experiencias exploratorias que fomenten el crecimiento y desarrollo para un *“saber ser, saber conocer y saber hacer”*, que todo profesional debe poseer si así trabajara

bajo este enfoque y cuya meta busca ser una habilidad integrada progresivamente hacia la persona.

Todo ello para poder “*adquirir significado en la atribución de pautas de desempeño en un sujeto, como capacidad para resolver algún problema.*” (Díaz, 2006).

Trabajar bajo este enfoque supone una *participación colaborativa* donde tanto profesor como alumno, estén interactuando constantemente en la búsqueda de la mejora continua y la autorregulación que “*Palpite*” -cómo el corazón al cuerpo-, no solo mediante la capacidad que el docente deberá tener al interactuar bajo las necesidades de cada uno de sus alumnos en el descubrimiento y desarrollo de sus competencias sino de igual forma el profesor pueda estar alerta a las distintas posibilidades de desarrollo de temas que el grupo requiera saber más allá de la mera propuesta académica formal, hacia la posibilidad de permitir el avance de ambos actores creando así un campo de conocimiento “*Compartido*” y no solo “*Trasmitido*”.

Para lograr esto, una de las posibilidades es la formación *Centrada en el Alumno* no evadiendo el esquema tradicional de las guías de aprendizaje habitual sino aunado con el ECP de Rogers, es viable encontrar una camino adicional de la relación alumno/profesor a fin de lograr aportar resultados innovadores en la procuración del cumplimiento del cambio que la UIAP propone desarrollar hacia una nueva forma de construir conocimiento.

Como parte del esfuerzo para alcanzar esto; durante el 2012 en la ponencia: “*Competencias Docentes deseables en la Ibero para formación de profesores*”, se identificaron tres líneas a desarrollar colocando como primera instancia la *Dimensión Personal* la cual propone que “*...las acciones asociadas al ámbito de Empatía en las relaciones que establece el profesor con sus estudiantes, incorpora en este rubro la interacción profesor-estudiante y los valores asociados a ella, la promoción del aprendizaje en los estudiantes y la actitud hacia la docencia*” (UIAP, 2012).

Teniendo así que existe concordancia con las propuestas hechas por Rogers cuando habla de los mismos términos (CAE) como elementos necesarios para poder trabajar bajo el Enfoque Centrado en la persona (ECP) y que pueden ser aplicados en distintos ámbitos no solo el terapéutico sino también en la educación.

En segunda instancia tenemos la *Dimensión Disciplinar*, entendida como el *conocimiento* que el profesor tiene de la materia que imparte, el cual ayude en la posibilidad de la construcción, discernimiento y discusión en el abordaje de los temas a tratar en el aula; y por último la *Dimensión Pedagógica*, entendida como la tarea para “*comprender la forma en que los estudiantes van a acceder y aprehender este conocimiento*” (UIAP, 2012).

De esta manera, nuevamente el ECP se encuentra como una opción pertinente de todo docente que imparta clases en universidades jesuitas ya que el termino *Comprender* hace necesario primero *Reconocer* al otro en su unicidad que para la propuesta de Rogers significaría: No solo colocarse en los zapatos del otro *Empatía*, sino también tener *Aceptación Positiva Incondicional* al interactuar el alumno con su profesor y viceversa; entendido como “Mutuo Reconocimiento” donde sus actores son únicos e irrepetibles apelando a ser *Congruentes* es decir: *Hacer lo que Dice y Decir lo que se Hace*: Teniendo así las tres dimensiones de estudio de la presente tesis.

Es importante aclarar que el ECP es solo una de las tantas posibilidades de acción que trata de vislumbrar desde muchas aristas las necesidades del campo educativo actual ya que al integrar en ambos actores aspectos como: Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y Empatía encaminan a construir interrelaciones personales más sanas que promuevan el desarrollo del individuo, cuyo fin es el de pretender ejercer un efecto en el acrecentamiento de la *Autoestima, Autonomía y Personalidad* para el caso del educando así como la del docente, creándose de esta forma un mutuo acompañamiento y crecimiento.

Como resultado, el alumno que asiste a un aula que contemple un trabajo de autoconocimiento y aprendizaje significativo puede contribuir hacia un cambio fundamental en sus perspectivas y actitudes sobre su proceder en el mundo, para consigo mismo, para con los demás y en el entorno que le rodea; meta que pretende lograr cualquier Universidad perteneciente al Sistema Jesuita Universitario (SUJ)

El acercamiento de Rogers (2011) a la educación encuentra bases suficientes las cuales son sustentadas en su teoría, cuando decide trabajar con los conocimientos que propone al aplicar su técnica terapéutica en las aulas a finales de los sesentas donde se percata que la función educativa es prioritaria, concluyendo que el espacio destinado al aprendizaje -como lo es la Institución educativa- es una de las más importantes que influye en el modelaje interpersonal del individuo.

El maestro se convierte así en “*el vínculo afectivo*” entre el alumno y la institución educativa, estableciéndose necesariamente como modelo en la formación del estudiante. Es por esto que éste tiene influencia no sólo en el salón de clases, sino en la vida propia de sus alumnos creando así un acompañamiento profundo y con sentido.

Entonces el ECP se convierte de esta forma en una de las posibilidades de las teorías humanistas de desarrollo humano donde el docente puede ser percibido como alguien que acepta a sus alumnos incondicionalmente; es decir, acoge al estudiante de manera cálida sin importar el momento en que se encuentre valorando cada una de sus características, limitaciones y cambios.

Ahora pasemos a vislumbrar las bases del Desarrollo Humano y la teoría humanista llamada: Enfoque Centrado en la Persona (ECP).

## CAPÍTULO 3

### Marco Teórico

“Se debe dejar que los estudiantes exploren quiénes son, quiénes no son, quiénes podrían ser”.

Etienne Wenger

En este capítulo se presenta la revisión bibliográfica y el discurso de los temas que se considera están directamente relacionados con la investigación.

- Conceptos y fundamentos de Desarrollo Humano en la formación universitaria.
- Carl Rogers y el enfoque humanista en la práctica docente.
- Enfoque Centrado en la Persona y el enfoque educativo.
- Satisfacción académica.

#### 3.1. Conceptos y fundamentos de Desarrollo Humano en la formación universitaria.

Resulta elemental comenzar con el concepto de Desarrollo Humano lo cual nos ayudará a vislumbrar los elementos del mismo.

Para la *presente tesis* el concepto de Desarrollo Humano será entendido como: El trabajo consciente de potencialidades, conocimientos, recursos y en general de “Bien-estar” o “Estar-bien”, es decir que el individuo alcance un estado óptimo que será necesariamente de índole individual. Apelando de esta forma a crear la tensión

suficiente y necesaria para lograr mover el propio estado interno a fin de poder potencializar la *Tendencia Actualizante* innata en toda persona. Motivación básica de un proceso activo y no pasivo, sea que el estímulo venga de adentro o de afuera en donde el medio ambiente puede ser favorable o no y las conductas de un organismo estén dadas en la dirección de mantenerse, mejorarse y reproducirse.

Es importante hacer notar que esta tendencia opera siempre y en todos los organismos de manera selectiva y direccional; es decir: *Es Constructiva* puede expresarse en el más amplio rango de conductas y como respuesta a una inmensa variedad de necesidades desde y hacia la realización, la actualización y el mantenimiento de la persona.

De tal forma que aplicado en la educación coloca al estudiante como un ser único e irrepetible, facultando que los ejes educativos se muevan hacia la tarea de lograr aterrizar distintos lineamientos para lograr su meta y para ello una posibilidad es el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) quien contribuye de manera concreta con el logro de los objetivos de la formación humanista propuesta para todos los actores inmersos: Llámese alumnos, maestros o la propia universidad como tal.

A continuación se muestra la opinión de dos autores que ha estado inmersos en la realización del quehacer del Desarrollo Humano en México y la definición del público en general y desde palabras de quien no es experto en Desarrollo Humano y opina sobre el tema en la red. Todos ellos apuntan a hacia el mejoramiento del individuo como tal concepto acuñado por Rogers. Así tenemos entonces:

En la propuesta de López Calva, podemos comprender al Desarrollo Humano como: *“La realización de todas las potencialidades de cada persona a través del hacer y el pensar, y reconocer los valores para decidir y vivir; para desarrollar todas las dimensiones de los educandos y construir, mediante el diálogo, ciertos significados y valores comunes mínimos que permitan ir avanzando en esta línea en la que cada educando tratará de ser cada vez más auténtico es decir: desarrollar al*

*ser humano, a un tipo concreto y exigido, que corresponde al modelo de ser humano vigente” (López, C. 2011); en este sentido el aula de cualquier institución que pretenda ser humanista como la UIAP, el reto a lograr dicta contar con las condiciones para trabajar éstos aspectos ya que la propuesta educativa actual pretender desarrollar a la persona integralmente.*

Así también; la Dra. Ana María González experta y líder de Desarrollo Humano en México, dice que:

*“Conocer a la persona humana en su totalidad requiere de elementos empírico-sensoriales, lógico-analíticos, fenomenológicos y hermenéuticos, así como de la comprensión de la profundidad infinita de la dimensión espiritual...este plantea una praxis educativa integral que pretende fomentar la actuación por la que el hombre, como agente de su propio desarrollo, tiende a lograr la más cabal realización de sus potencialidades humanas...La propuesta educativa humanista propia del Desarrollo Humano requiere de voluntades y alianzas a favor de la vida, de una formación integral así como de una capacitación que incremente e impulse las habilidades y destrezas en la promoción de los procesos de desarrollo de las facultades y las potencialidades biológicas, psíquicas, espirituales, éticas, culturales y sociales...”(González, 1998).*

Por ello, aquellos maestros que de forma Implícita/Explícita/Aprendida o no, cuenten con la oportunidad de *Conocer o Reconocer en ellos mismos* las tres actitudes propuestas por Rogers, contribuirían con la germinación de un modelo que apueste a la misión y visión de las Universidades Jesuitas.

Resulta interesante observar que quienes No son expertos en el tema convergen con los que Sí lo son; así tenemos desde esta perspectiva común, que el concepto de Desarrollo Humano puede ser entendido como: *“El proceso de ampliación de las opciones de la gente y el nivel de bienestar que logran, donde éstas no son ni finitas ni estáticas y sin embargo, independiente del nivel de desarrollo, estas son esenciales con la finalidad de vivir una larga vida saludable; así como*

*adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para tener un nivel de vida decente; en donde, el desarrollo humano no concluye ahí, ya que existen otras opciones a las que muchas personas asignan un gran valor, las cuales van desde la libertad política, económica y social hasta las oportunidades para tener una vida creativa y productiva y disfrutar del respeto por sí mismo y la garantía de los derechos humanos” (Tabor, 2009).*

En este sentido el alumno que asiste al salón de clases aprende a vislumbrar los diferentes caminos que puede tomar en miras a alcanzar la ampliación del “*Conocimiento*” así como del “*Autoconocimiento*”; en miras a la oportunidad de enriquecer la auto apropiación, y por ende el nivel de *Satisfacción* así como el pleno y franco desarrollo personal.

Esta tendencia opera siempre en todos los organismos de manera selectiva y direccional, es decir: Es Constructiva y puede expresarse en el más amplio rango de conductas y como respuesta a una inmensa variedad de necesidades ya que no solo trabaja para la realización, actualización y mantenimiento de la persona sino también hacia el mejoramiento del organismo. Noción acuñada por Rogers (2003).

Así tenemos que el concepto aplicado en la *Educación* coloca al estudiante como un ser único y promueve de esta manera que los ejes educativos pudieran estar aterrizados con base a éste lineamiento contribuyendo de forma clara con el logro de los objetivos de la formación humanista Jesuita propuesta para todos alumnos que se encuentren inscritos en UIAP.

Así el educador con herramientas de ECP confía en la tendencia al crecimiento y autorrealización como la fuerza motivadora fundamental del aprendizaje, ya que actúa con el compromiso y la responsabilidad de brindar el entorno más rico posible para facilitar que el alumno pueda estar motivado, ser libre y creativo.

Trabajar de esta forma promueve la Autodeterminación y Autorregulación de la persona para su propia liberación *No solitaria*, siempre desde el marco de la resolución proactiva de sus conflictos personales.

Un trabajo docente bajo ECP es necesario pero no suficiente, ya que requiere de la mutua interacción de sus actores así como un constante movimiento del proceso de comodidad/incomodidad que para el presente trabajo de investigación, se coloca como Satisfacción reconocida del profesor mediante sus estudiantes y la propia autopercepción de docentes siempre ante la apertura de trabajo Individual y al mismo tiempo de forma colectiva.

El profesor que tenga presentes las actitudes del ECP sin duda es factor importante y coadyuva a ello, pero la verdadera faena es que ambos actores trabajen consigo mismos.

Es importante observar que los estudios realizados y la teoría propuesta por Rogers hacia la educación son relativamente nuevos, por lo que no se ha logrado permear lo suficiente en la formación docente en Instituciones Educativas Mexicanas. A penas en los últimos 48 años diversos autores se han dado a la tarea de investigar cómo se está llevando a cabo la enseñanza en México desde esta perspectiva.

Ya desde el año 1967, los seminarios experimentales de Counselling ofrecidos por el Dr. Lafarga, *-Director del Centro de Orientación Psicológica de la UIA México* a estudiantes avanzados de psicología, sacerdotes, religiosos y maestros fue el primer intento por incluir el Enfoque Centrado en la Persona propuesto por Rogers sentando así las bases para desarrollar la oferta académica de la Maestría en Desarrollo Humano en la Universidad Iberoamericana plantel Ciudad de México.

Segrera en 1986 presentó un panorama en la cual analizaba la evolución en la docencia, investigación, difusión y extensión del mismo desde el ECP

En el año de 1994 Ortiz realizó una investigación cuyo objetivo fue estudiar el Desarrollo Humano y el movimiento del potencial en México, del cual descubrió la necesidad de crear grupos de trabajo reflexivos que promovieran a través de la

práctica profesional y docente espacios de diálogo y acompañamiento para la formación docente.

Por otro lado, Prostic en su libro: *“Observación y formación de los profesores”* expuso que investigaciones sobre educación en nuestro país se encontraban encaminadas hacia el acto de la enseñanza misma desde la línea mediadora exclusivamente entre predictores y criterios, es decir se realizaron estudios acerca de las características de los profesores y los productos de su enseñanza y no de la interacción entre ambos actores. (Prostic, 2003).

Ya para Octubre del 2005 Aguilera en la tesis titulada: *“Proceso de estructuración e institucionalización del campo académico del Desarrollo Humano en el ITESO”* presentó la revisión de 746 tesis localizadas, la cual pretendía buscar la historia y desarrollo del Enfoque Centrado en la Persona y cuyo resultado fue corroborar que existían pocos estudios sobre investigaciones realizadas bajo esta línea en México. De manera sorpresiva y contradictoria su autor encontró que en países como Brasil existen centros Independientes que promueven la enseñanza, aplicación y difusión del ECP impactado de forma significativa en algunas escuelas a nivel licenciatura y maestría. (Aguilera, 2006).

Lo expuesto con anterioridad da evidencia de la oportunidad para seguir colaborando en investigaciones que contribuyan al estudio, formación e implementación del ECP en México y particularmente en el afán de impulsar el desarrollo integral del profesor/alumno desde el aula.

De ahí, la importancia de favorecer que en la UIAP se promueva la preparación humanista de sus profesores y por ello la presente investigación pueda coadyuvar a seguir construyendo las bases y de aquí la oportunidad de colocar a la UIAP cómo una propuesta de calidad e innovación para el ámbito educativo actual.

Respecto a esto, Pérez en el año de 1994 dijo que *“El trabajo de recuperación en la evolución que la maestría en Desarrollo Humano ha sobrevivido, es apenas un primer esbozo que alcanza a reflejar dinámicas, conflictos y cambios, en la concepción y práctica educativa del Desarrollo Humano en México”*. Así tenemos que

uno de los retos de la Maestría en Desarrollo Humano en nuestra universidad sería “lograr una apertura de diálogo interdisciplinar para recoger y confrontar el modelo y la práctica educativa del Desarrollo Humano de manera que vaya generando nuevos conocimientos y metodologías educativas y de intervención personal y social” (Pérez, 1994).

Una vez que se ha comprendido el concepto base y qué tan presente o ausente ha estado en nuestro país el ECP resulta pertinente mostrar de forma cronológica un breve panorama sobre los distintos enfoques desde dónde el Desarrollo Humano ha sustentado sus propias bases, y ello ayude a comprender la importancia de trabajar bajo los tres ejes propuestos por Roger: Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y Empatía (CAE).

Como primer acercamiento tenemos la *Perspectiva Conductista* que tiene como fuente principal el aprendizaje; donde podemos encontrar una de las claves en la forma en la que el individuo “es moldeado e influenciado por el ambiente en el que se desarrolla” (González, 1997).

Este punto de vista muestra que todo comportamiento se adquiere mediante el aprendizaje y no se limita únicamente a la enseñanza formal también comprende la adquisición de actitudes, valores, creencias, prejuicios, lenguaje verbal, gestual; así como las formas de comportamiento humano.

Bajo esta óptica esta teoría no contempla todos los aspectos que nos conforman ya que solo estudia una de sus dimensiones y nos muestra la interacción de estímulo/respuesta de manera general sin tener cuenta la individualidad del ser.

Desde la *Perspectiva Psicoanalítica* tenemos dos posturas a tomar en cuenta: En primer lugar la teoría psicosexual de Sigmund Freud la cual manifiesta que el progreso de todo individuo lo hace por etapas (oral, anal, fálica, latencia y genital), y la presencia o ausencia desde el comienzo de la vida (etapa oral) hasta un momento determinado de crecimiento de éste (etapa genital) la que marca la importancia de

las experiencias Intra e Inter personales en la infancia como predominantes para el desarrollo posterior de la persona. De forma importante sugiere que si durante el progreso de alguna de las etapas existiese algún conflicto esto se vería reflejado más adelante en su desarrollo integral interrumpiendo su evolución natural.

En esta misma línea se encuentra la teoría propuesta por Erik Erikson, desde una perspectiva Psicosocial la cual propone que los seres humanos enfrentan una serie de crisis específicas en cada etapa de su vida y la resolución de éstas van creando un nuevo equilibrio entre la persona y el mundo social, donde su consecuente éxito lo llevará a un desarrollo sustentable y como resultado a alcanzar una vida satisfactoria (González, 1997).

Estas teorías nos muestran diversas caras de una misma moneda, ya que en diferentes momentos de la vida existen conflictos a resolver colocando al individuo en una oportunidad de activar la tendencia natural hacia el aprendizaje y crecimiento. Entonces "Si" la persona interpreta y vivencia por ejemplo: satisfacción y aceptación de las etapas anteriores entonces la persona "sentirá" que ha vivido plenamente y con responsabilidad de su propio desarrollo.

Por otro lado es necesario no perder de vista la postura de Abraham Maslow quien hizo sus aportes hacia el Desarrollo Humano desde la *Perspectiva Humanista*, que formuló una jerarquía de necesidades humanas, la cual dicta que conforme a éstas se satisfacen de forma básica los seres humanos naturalmente las desarrollaran de forma más elevada y se manifestarían como procesos continuos de búsqueda de *autoactualización* y *autorealización*.

Su posición se suele clasificar en el ámbito de la psicología como el surgimiento de la llamada: "Tercera Fuerza", ubicándose teórica y técnicamente entre los paradigmas del conductismo y el psicoanálisis mostrando otra vía que podía explicar el comportamiento y desarrollo del individuo al mundo.

Se puede observar que Maslow se atreve a ir más allá que todos los autores anteriores, ya que vislumbra a la persona como un *ser multidimensional* en donde sus distintos niveles se encuentran interrelacionados, permitiéndole a cada individuo trabajar desde su unicidad hacia la construcción de su propio estado de bienestar y contribuyendo necesariamente a su propia actualización.

Por otro lado es importante visualizar que el Desarrollo Humano retoma para su propia construcción la tesis fundamental del *Existencialismo* donde se plantea que *la vida del individuo precede de la esencia*, es decir: el hombre no posee una esencia como algo determinado sino que *“la va construyendo”* durante su existencia a través de su libertad. (García y García 1996, en Márquez 2001). Por lo tanto el ser humano se va formando a través de sus propias experiencias y por ende no nace como un ser predeterminado, otorgándole de esta forma la oportunidad de seguir en constante búsqueda de su propio ser, de sus orígenes y de su relación con el otro y su entorno encontrando en la educación un posible camino de acción.

Es así como la psicología *Existencialista/Humanista* inserta sus bases en el método *Fenomenológico* del cual el Desarrollo Humano encuentra el sustento y guía al respetar la experiencia que tiene la persona de sus propias vivencias porque al tratarse de algo estrictamente personal no hay ninguna razón externa para pensar que la persona no vivió, no sintió o no percibió las cosas como dice que le sucedieron. Entonces si se le acompaña como *Facilitador* es posible comprender y visualizar de forma auténtica y con respeto todas y cada una de las experiencias inter/intra personales del sujeto teniendo el reto de abstenerse de prejuicios, conocimientos y/o teorías previas.

De ello, se puede observar que la teoría Humanista/Existencialista de Carl Rogers tiene sus raíces en la postura de Maslow y en su aspecto fenomenológico ejerciendo así una profunda influencia sobre la construcción y el estudio del Desarrollo Humano en el mundo.

Así el eje central es la persona misma, ya que se ve impulsada fundamentalmente hacia la plena realización de sus potencialidades y para que esto suceda, se requiere no solamente de la tarea de conocerse a sí mismo sino además hacer lo posible para alcanzar un estilo de vida satisfactorio. En la frase de Soren Kierkegaard: Llegar a “*Ser la persona que uno realmente es*” (González, 1997).

Bajo esta perspectiva, en realidad es un proceso que ayuda a direccionar el desarrollo hacia la autogestión ya que fomenta que el individuo viva integralmente cada momento de su vida otorgándole la confianza necesaria para cada situación existencial que vaya creando tenga como resultado la reformulación de su propio “*Sentido de Vida*” para cada etapa que este cursando en particular y estar ante la posibilidad de encontrar un ¿Para qué? y no solo un ¿Por qué? de su experiencia. Aplicado en ámbito educativo por ejemplo: la elección de estudiar una carrera universitaria en una institución educativa de corte humanista lo cual lo posibilitaría en la oportunidad de trabajar y alcanzar una herramienta que ayude en el proceso de autoaceptación y autoreconocimiento para desplegar el proceso de *autorealización innata* del individuo.

Desde mi óptica personal el Desarrollo Humano bajo la perspectiva humanista sitúa a la persona como aquella que vive su desarrollo plenamente, permitiéndose vivir en y con todos y cada uno de sus sentimientos y reacciones donde emplea todos sus recursos orgánicos para captar la situación existencial externa e interna con toda la precisión que es capaz, colaborando activa y naturalmente hacia su propia actualización en donde sus experiencias personales lo ayudan a ir formándose como una persona única e irrepetible.

Entonces; ¿Quién es Carl Rogers?, ¿cuáles son las contribuciones del enfoque humanista en la Educación?, ¿qué sustento tiene la teoría para afirmar que el individuo puede alcanzar un estado de autorrealización, desarrollo pleno y por ende un estado de satisfacción real? Veamos.

### 3.2. Carl Rogers y el enfoque humanista en la práctica docente

Carl Rogers nace el 8 de enero de 1902 en Oak Park, Illinois; siendo el cuarto de seis hijos proveniente de una familia de ascendencia inglesa que llega a los Estados Unidos de América. Su padre Walter asiste a la Universidad de Wisconsin dónde se gradúa como Ingeniero Civil y su madre Julia cursa dos años de educación superior, contraen nupcias en el año de 1891.

Durante su infancia aprende a leer rápidamente antes que el promedio para su época y a los 17 años asiste a la Universidad de Wisconsin a estudiar agricultura que abandona para realizar estudios de Teología. Con 20 años de edad es uno de los 10 elegidos para visitar Beijing en el “World Student Christian Federation Conference” por 6 meses cuya experiencia vivida le da la oportunidad de ampliar su pensamiento llevándolo a replantear su vida y lo que resulta vital para la conformación de las ideas de su teoría por lo que decide cambiar de giro inscribiéndose al programa de Psicología Clínica de la Universidad de Columbia donde recibe el grado de Doctor en 1931 a los 29 años de edad.

Para entonces ya había empezado su trabajo clínico en la Rochester Society for the Prevention of Cruelty to Children (Sociedad Rochester para la Prevención de la Crueldad en los Niños) donde aprendería la teoría y aplicaciones terapéuticas de Otto Rank quien le incitaría a recorrer el camino del desarrollo de su propia teoría: *El Enfoque Centrado en la Persona* por sus siglas: ECP

En 1940 la Universidad de Ohio le ofrece la cátedra completa en donde los siguientes dos años escribiría su primer libro “Counseling and Psychotherapy”; y cinco años más tarde es invitado a establecer un centro de asistencia en la Universidad de Chicago donde publicó su mayor trabajo llamado: “La Terapia Centrada en el Cliente” donde hablaría de los aspectos centrales de su teoría.

Para 1957, vuelve a enseñar en su alma mater: la Universidad de Wisconsin en donde desafortunadamente por estar cursando serios conflictos internos en el Departamento de Psicología provoca que Rogers se desilusionara mucho con la educación superior.

En 1964, acepta la plaza de investigador en La Jolla, California en donde atendería terapias, conferencias y escribiría hasta su muerte en 1987.

La psicología humanista y en particular el Enfoque Centrado en la Persona (ECP) contribuiría en su momento al estudio de la personalidad saludable en donde era posible reconocer condiciones y actitudes necesarias para el crecimiento y desarrollo de la persona, abocándose a promocionar el acrecentamiento de las relaciones interpersonales promotoras del desarrollo humano y no siendo la excepción el ámbito educativo.

Así es como Carl Rogers es considerado como uno de los principales representantes de la psicología humanista y creador de éste enfoque durante la década de los 40's.

Su método terapéutico: la Terapia Centrada en el Cliente o terapia no directiva se encuentra en el libro llamado: "Counseling and Psychotherapy" donde la hipótesis central parte de que el individuo posee en sí mismo medios para la autocomprensión y para el cambio del propio autoconcepto, de las actitudes y del comportamiento autodirigido; teniendo por finalidad liberar las capacidades integradoras del individuo en el campo del consejo en donde cada persona cuenta con una profunda capacidad para crecer positiva y significativamente mientras es provisto de un adecuado ambiente y formas de relacionarse. Siendo que la Terapia Centrada en la Persona no se encuentra enfocada en la solución de problemas más bien apunta en cambio para ayudar a sus clientes a saber quién son auténticamente y hacerse lo que Rogers llama "*personas totalmente funcionales*" (Yang, 2011)

Para el año de 1951 publica su libro llamado: *“Psicoterapia Centrada en el Cliente: Práctica, implicaciones y teoría”* en el que contiene investigaciones cuyo sustento sienta las bases suficientes de su propuesta como una herramienta para la psicoterapia y su propuesta hacia las teoría de la personalidad.

En los últimos diez años de su vida desarrolla una incesante tarea de difusión y aplicación de sus ideas, aceptando invitaciones alrededor del mundo en países como Brasil, México, la Unión Soviética y Sudáfrica. Recibe innumerables distinciones entre los que destacan los premios de la Asociación de Psicológica Americana, el reconocimiento como Contribución Científica Distinguida así como varios Doctorados Honoris Causa en distintas Universidades como reconocimiento al impacto y relevancia de su obra que ha sido ampliamente traducida entre otros idiomas como alemán, español, francés, holandés, japonés y portugués.

Segrera, como representante del Desarrollo en México, corrobora que Rogers *“a lo largo de su vida escribió ampliamente sobre su desarrollo personal y profesional, su visión retrospectiva de 27 años de práctica profesional de la psicología, la descripción de su vida después de los 65 años; y su satisfacción y sorpresa ante la amplitud e impacto mundial de su obra”*. (Rogers, 1987; en comentario de Segrera).

Es así como se sientan las bases de su mayor aporte al mundo llamado: *El Enfoque Centrado en la Persona (ECP)* que fue tomado por distintos ámbitos y tipos de personas y organizaciones como un herramienta eficaz para el desarrollo integral de la persona, de las instituciones y todas aquellas oportunidades de ir más allá que solo la parte profesionalizante o puramente relacional.

¿Qué es entonces el Enfoque Centrado en la Persona?, ¿qué ha sucedido con esta teoría que sale al mundo? y ¿cómo ha sido su aplicación en el ámbito educativo?

### 3.3. Enfoque Centrado en la persona y el enfoque educativo

Hoy día el ECP cumple 78 años de existencia; a lo largo del siguiente apartado se mostraran los rasgos más importantes de ésta teoría así como su aporte hacia la educación.

El Enfoque Centrado en la Persona nace en el campo de la Psicología Clínica como una teoría de terapia, orientación y acompañamiento.

En ese campo, Rogers y numerosos cooperadores desarrollaron los constructos centrales del enfoque que propone al mundo mostrados en tres conceptos: *Congruencia (C)*, *Aceptación Positiva Incondicional (A)* y *Empatía (E)*; que partiendo de su experiencia personal y profesional fue aplicándolos en diversos campos: desde el ámbito terapéutico propiamente, así como educativo y hasta empresarial o de gobierno. De aquí que durante mucho tiempo e incluso actualmente es conocido por muchos como “*Terapia Centrada en el Cliente*”.

Como se mostró en el apartado anterior, ésta emerge de la influencia de la filosofía Existencial/Humanista y de la llamada Fenomenología. Surge en la década de los cincuentas como una teoría de terapia y orientación llamada: “*Counseling*” y evolucionaría hacia una teoría general de las relaciones personales y la aplicación a la vida cotidiana.

La influencia de la corriente filosófica de la Fenomenología -entendiéndose como el conocimiento de las cosas a través de la vivencia subjetiva- fue decisiva en el desarrollo de los modelos del Enfoque Centrado en la Persona (ECP).

Rogers propone que el ser humano nace con una *Tendencia Actualizante* que puede dar como resultado una persona plena, abierta a nuevas experiencias, reflexiva, espontánea, que valora a otros y a sí mismo; teniendo en contraste aquella persona que se encuentra inadaptada o no suficientemente consciente de quien es, lo cual llevaría a tener rasgos opuestos al innato crecimiento para encontrarnos con una persona cerrada, rígida y despreciativa de sí mismo y de los demás.

Por ello, es relevante estar alerta y no perder de vista aquellas actitudes y cualidades que se pueden observar en los docentes a través de los alumnos y de forma primordial identificar y desarrollar en ellos mismos la experiencia para así poder traducirla dentro del aula. Como resultado promover en doble vía un acompañamiento de mutuo crecimiento y reconocimiento.

Su autor insiste en la importancia de trabajar con la persona *“Integralmente”*, vislumbrándoles como el centro de todos sus estudios, teniendo de esta manera que el encuentro consigo mismo llamado: *“Self”* resulta indispensable para relacionarse con los demás y su entorno; de cuya perspectiva formarían los temas centrales desde los cuales plantearía su teoría al mundo. Este constructo nace a partir de la observación empírica y de la experiencia descrita por los clientes que asistían a sus consultas.

En 1978 durante sus prácticas profesionales Rogers encuentra a través de la observación de sus clientes que toda persona tiene un mecanismo regulador de la conducta, esto significa que el Yo es una imagen del SELF (Sí mismo) que no siempre es congruente con la experiencia que surge cuando se ve o se experimenta.

*“La base de su teoría se funda en la capacidad para que la persona ponga atención consciente de todas aquellas experiencias vividas con la finalidad de que ésta sea capaz de tenerlas presentes y pueda llegar a simbolizarlas. Esto, va generando una idea o un concepto del Sí mismo; es decir del Yo, que en algunas ocasiones será muy parecida al Yo real, despojado de máscaras y ataduras; así como de la postura contraria, cuando esta se encuentra distorsionada”* (Dicaprio, 1989).

Es así como, las condiciones de encuentro entre ambos actores en el aula pueden llegar a ser clave para poder fomentar el proceso de conciencia que llevara a un proceso de autogestión y por ende a un crecimiento personal en franco movimiento.

Este concepto es importante ya que toda persona que desee desarrollar sus capacidades, se encontrara ante la labor de conocerse a sí mismo para así poder hacer conciencia de qué manera está percibiendo el mundo que le rodea y bajo

qué parámetros está relacionándose con los demás y su entorno, siendo prioritario para el ámbito educativo debido a que el estudiante pasa muchas horas en las escuelas que definitivamente resulta relevante en su formación no solo profesional sino particularmente en su vida cotidiana. Por ello mientras el individuo este más consciente de este mecanismo regulador, así será como el autoconocimiento puede ser detectado más claramente coadyuvando en el reconocimiento de cualidades y oportunidades de mutuo crecimiento.

La magia del encuentro consigo mismo (SELF) promueve que el alumno/profesor vaya descubriéndose a cada momento; proporcionándole una real coyuntura para el encuentro que cualquier contraparte llámese: compañero de estudio, maestro, padre de familia o autoridad sea un espejo de Sí mismo, consolidando de esta forma un camino hacia el aprovechamiento de las propias potencialidades y en general impulsándolos para un estilo de vida más saludable, pleno y congruente con su realidad, su entorno social y su vida personal.

Una de las áreas en la cual contribuyó significativamente Carl Rogers es sin duda la educación. Al igual como sucede en la terapia o los grupos de encuentro, el alumno que tiene la oportunidad de formarse o experimentar tomar clases bajo este enfoque se siente respetado como persona única que es y aceptado como tal, dentro de un clima psicológicamente seguro.

La persona que se encuentra trabajando bajo un aprendizaje llamado: "*Significativo*" tiene como tarea la de acompañar al individuo entre otras cosas, a convertirse en una persona capaz de tener iniciativas propias -*Desarrollo de Competencias*- y de ser responsable de sus acciones -*Consciencia*- así como facilita la independencia y autonomía de la persona -*Tendencia Actualizante*-.

Es decir que desarrolle la capacidad de elegir, de tomar decisiones y de autodirigirse inteligentemente. *“Que la persona aprenda a aprender”* (González Garza, 1991).

Desde ésta óptica, tanto maestro como alumno tienen la oportunidad de ir compartiendo las propias actualizaciones.

Así para la propuesta de Rogers, la forma de visualizar a la educación es principalmente el trabajo integral y personal que debe mostrar el profesor hacia sus alumnos en los procesos de aprendizaje en aula ya que coloca como prioritario la actitud del maestro como facilitador cuando acompaña sus alumnos, y al mismo tiempo se acompaña así mismo al estar en contacto con sus propios procesos internos ya que está siendo congruente y consciente de que le sucede cuando así se relaciona con ellos. En palabras de Rogers lo comenta así:

*“Pienso que significa apreciar al alumno, sus sentimientos, opiniones y toda su persona. Es preocuparse pero no de una manera posesiva: Significa la aceptación del otro individuo como una persona independiente, con derechos propios; es la creencia básica de que ésta otra persona es digna de confianza de alguna manera fundamental”*. (Rogers, 1996).

Es así como las aportaciones de Rogers son de gran trascendencia para la educación, ya que precedentemente se creía que sólo bastaba con que el maestro contara con conocimiento suficiente en la materia y experiencia para poder guiar al estudiante y en realidad la responsabilidad recaía mayormente en éste, entonces el alumno se limitaba a solo “Escuchar y Callar”, sin contar con la posibilidad de dar su punto de vista al maestro y la limitada o ausente libertad de investigar para dar un aporte extra a la clase en la cual participaba.

Actualmente se percibe al estudiante como una persona independiente y con múltiples recursos los cuales lo posibilita para tomar control de su propio aprendizaje, contribuyendo de esta forma al desarrollo de las potencialidades mediante el reconocimiento de sus Competencias y con ello el reto de construir una relación más

cordial y humana no solo entre profesor y alumno, sino también de forma importante de su entorno inmediato.

Esta postura se aleja ampliamente del concepto tradicional de la educación llamada: "*Bancaria*" en la que el alumno se consideraba como objeto de la acción educativa de forma pasiva cuya tarea era solo la de acumular y retener una cierta cantidad de información para que se pudiera considerar su proceso como exitoso. En la propuesta de construir conocimiento bajo esta perspectiva, apela a la apertura de nuevas ideas en un ambiente seguro en el cual ambos actores puedan desarrollar y mostrar lo que sucede en sus mundos interiores, en sus mentes apelando a las creatividad intrínseca y mejor aún, en su manera de percibir el mundo.

Lafarga nos hace reflexionar para el año del 2004 que Rogers ya se distinguiría por la aplicación del Enfoque Centrado en la Persona en el ámbito educativo donde trabajaría conjuntamente en la resolución de conflicto y los grupos de crecimiento.

Durante este periodo ya había mostrado al mundo que su teoría impactaba de una forma significativa en el sistema educativo al facilitar el aprendizaje de una gran cantidad de estudiantes donde afirmarían que no era posible enseñar a otra persona directamente ya que en realidad sólo se le podía "*facilitar su aprendizaje*" porque para aprender significativamente el estudiante requeriría percibir el aprendizaje como enriquecedor del propio Yo.

Es decir, si se aprende desde un atmosfera amenazante en el aula, ésta actitud generaría una experiencia de miedo y un *aprendizaje rígido e inflexible*, en cambio en una atmósfera aceptante y estimulante generaría una experiencia placentera y como resultado: Un *aprendizaje flexible y abierto*. (Lafarga, 1986).

Es así como un ambiente educativo es más efectivo si se reducen las amenazas a la imagen que el estudiante tiene de Sí mismo y se facilita y estimula una diferencia en la tradicional experiencia educativa.

Entonces el ECP se presenta como una herramienta útil para que los maestros logren ver en sus estudiantes como personas únicas e irrepetibles, donde la tarea va directamente con cada uno de ellos no solo a la tradicional trasmisión de conocimientos, y con ello logren impulsarlos a alcanzar un nivel de Satisfacción que les permita explorar sus potencialidades particulares llevándolos a tener experiencias únicas en el proceso de aprendizaje; creando de esta manera un sentido profundo de su paso por la universidad y no solo por tener un título universitario.

De ser conducidos de esta manera, se coloca la oportunidad para que éstos logran mejores resultados en su formación profesional y personal de manera integrada.

De esta forma, Carl Rogers construye para el mundo su propia teoría teniendo como base tres conceptos que resultan fundamental abordar que son: *La Congruencia, la Empatía y la Aceptación Positiva Incondicional.*

#### 3.4. PDU desde CAE: Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y Empatía

El Enfoque Centrado en la Persona confía en la tendencia al crecimiento y la autorrealización como la fuerza motivadora fundamental del aprendizaje, por ello si los profesores trabajaran bajo la práctica docente universitaria Rogeriana tendrían frente el compromiso para brindar el entorno más rico posible y con ello facilitar que el alumno pudiera estar motivado, ser libre y creativo. Ponderaría la autodeterminación y autorregulación de la persona hacia su propia liberación -No solitaria- sino y a través del acompañamiento con sus profesores a lo largo de su paso por la universidad.

Por ello; a continuación de forma breve se colocará los conceptos de las actitudes que Rogers coloca como prioritarias para lograr esto:

### 3.4.1. Congruencia: (Dice lo que hace, hace lo que dice)

*Es sobre todo: ser verdad contigo mismo,  
y que éste debe seguir como la noche al día,  
Tú no puedes ser falso con ningún hombre.*

*(Hamlet de Shakespeare, Acto I, Escena 3) en Schmid*

Dentro de las condiciones suficientes y necesarias para una relación de ayuda, Rogers identifica a la Congruencia como primaria y la de mayor relevancia. Para ello es necesario definirla bajo dos perspectivas.

Como primer acercamiento se encuentra su fundador Carl Rogers que lo explica de la siguiente manera: *“Mientras el terapeuta es más sí mismo en la relación sin poner fachadas personales o profesionales, mayor es la probabilidad de que el cliente cambiará y crecerá de una manera constructiva. Esto quiere decir que el terapeuta está siendo de una forma abierta sobre los sentimientos y actitudes que están fluyendo dentro de sí mismo a cada momento”* (citado en González, 1998).

Define a la *Empatía* como la actitud de ponerse en el lugar del estudiante; entendiéndose por esto, entrar a su mundo y tratar de ver las cosas como el alumno las ve por sí mismo.

El concepto muestra que, como tarea primordial el docente se presenta ante el otro desde un trabajo consciente de autopercepción a fin de ser y actuar más auténticamente con la finalidad de ayudar hacia y para una relación constructiva y sobre todo humana.

Cuando maestro y alumno se relacionan, atraviesan por diferentes procesos de los cuales es importante que puedan estar conscientes acerca de la forma en la que al relacionarse pudieran tener impacto en su vida diaria ya que no sólo se transforma el alumno, de igual forma lo hace el maestro al experimentar juntos

diversas emociones, actitudes o sentimientos que dan como resultado la consecuente mutua evolución al no permanecer inmune en la relación.

*“Para que un maestro pueda llegar a ser una agente de cambio es indispensable que éstos se encuentren genuinamente en busca de su propio crecimiento y con ello conozcan las áreas de su propia problemática personal y el efecto que producen en sus relaciones de ayuda”* (Lafarga, 1992).

Por ello interesante realizar una indagación y observar si los maestros que trabajasen esta primera condición de forma consciente, pudieran provocar en los alumnos un mayor grado de satisfacción así como un incremento de la responsabilidad ante la materia y ante ellos mismos ya que los invitaría estar en un ambiente propicio para que exploraran sus propias potencialidades. Y con ello se encontrarán ante la posibilidad de autoexplorarse dentro de un ambiente seguro y además observar qué sucede cuando los docentes de forma implícita contaran con esta actitud en su PDU y sus efectos observados.

Como segundo acercamiento es importante vislumbrar el concepto dado por una de las representantes mexicanas en Educación que toma toda la teoría Rogeriana para realizar sus estudios y trabajos actuales; y presentar cómo es que es vislumbrada la educación en México.

De acuerdo con la Dra. Ana María González (1998); ser *Congruente* desde el enfoque Rogeriano implica ser uno mismo, sin caretas, disfraces o falsedades. Es actuar de acuerdo a lo que se piensa, se siente, se valora, se conoce o se desconoce; significa ser una persona genuina, abierta, auténtica y libre en cada una de las relaciones que establece.

De esta forma, la persona se convierte en un referente en cualquier relación que establece porque no existe condición alguna en la manera en que está dispuesta a revelarse y mostrarse en la interacción frente a otros; es decir acepta y reconoce los sentimientos que surgen de la misma y se encuentra con la disposición de comunicarlos a fin de establecer una relación más auténtica y real.

Toda persona que es congruente se muestra tal cual es ante los demás ya que está consciente de quién es y no teme mostrarse de esta manera; así ser congruente sería: “*La concordancia entre la conciencia, la experiencia y la comunicación*” (González Garza, 2009).

Estas concepciones incluyen la mirada de *mutua autenticidad* donde el maestro deberá presentarse sin máscaras o caretas que le impidan un real acercamiento con el alumno y por ello cualquier concepción que el lector tome para la comprensión del concepto sería correcta.

De esta manera, éste concepto es considerado como la primera condición del orientador y como una actitud indispensable para facilitar el proceso de desarrollo del potencial humano y el aprendizaje significativo.

De acuerdo a lo anterior y para la presente tesis, se puede observar que la Congruencia es de suma importancia para cualquier maestro que quiera trabajar por una interrelación diferente con sus grupos ya que en todo momento deberá estar alerta de forma permanente sobre lo que está sucediéndole y poder de esta manera, mostrarse más genuinamente ante su alumno y por ende propiciar un estado de *Confianza*, donde éstos puedan expresarse libremente.

Concluyendo tenemos que:

La *Congruencia* es una actitud que deviene de la parte interna del maestro llevando a ambas partes a estar en constante movimiento.

Siendo evidente que durante la interacción el maestro que se siente a gusto consigo mismo y tiene la capacidad de presentarse ante el alumno de una manera natural sin forzar el encuentro, propiciará un cambio real en la actitud del alumno hacia su propia tendencia actualizante.

Una vez comprendido el concepto es importante vislumbrar: ¿Cómo ha sido el recorrido del ECP en las Instituciones Educativas?, ¿cuáles son los elementos principales de éste concepto? y ¿qué sucede cuando se aplica el concepto de Congruencia en el aula?

Para el año de 1996 Rogers y Freiberg llevan el concepto del ECP hacia el ámbito educativo, mostrándolo claramente en su texto llamado: "Libertad y Creatividad en la Educación" siendo ésta una recopilación de su experiencia donde relata que el maestro que se presenta tal cual es en la relación de ayuda, incrementa la eficacia de la misma ya que se presenta como una persona real que puede entusiasmarse, aburrirse, enojarse, ser sensible o ser simpático. Se atreve a decir sin temor los sentimientos que está experimentando y sabe diferenciar sus necesidades de las de los alumnos.

Entonces tendremos que un profesor auténtico es aquel que vive congruentemente dentro y fuera del aula.

Esta expresión genuina es explicada por Rogers (1987) de la siguiente manera: *"El comportamiento debe de reflejar el estado interior; no producirá ningún efecto estar frente a la otra persona si se comporta como una persona diferente y distante que tan solo pretende actuar de manera diferente a lo que se está sintiendo"*

Es decir, que la persona se muestre tal cual es, solo existe cuando hay *Sintonía* entre lo que siente y la forma de actuar; de esta forma tenemos que el maestro se encuentra diciendo: *"Aquí estoy como soy"*.

Para ello, la Dra. Ana María Gonzáles (2009) puntualiza que en el ámbito educativo la Congruencia requiere de tres elementos básicos:

1. Reconocer y aceptar los sentimientos y experiencias que surgen en la relación interpersonal.
2. Permanecer abierto a comunicar estos sentimientos y experiencias a los educandos a fin de establecer una relación saludable y comprometida; y
3. Actuar con prudencia para saber en qué momento y situación es conveniente expresar los sentimientos y cuándo es preferible no hacerlo.

Es importante mencionar que la Congruencia es una actitud que no se encuentra presente todo el tiempo y de forma continua. Es común que todas las personas manifiesten algún grado de incongruencia; de ahí la importancia que de las personas que logren transmitir esta actitud hacia los demás, generarán necesariamente cambios en la misma.

Para el ámbito educativo la Congruencia mostrada por el educador requiere de dos elementos básicos: (González, 1998).

- El reconocimiento y aceptación de todos los sentimientos y experiencias durante la relación.
- La disposición de comunicar estos sentimientos y experiencias, a fin de establecer con sus alumnos una relación real y auténtica.

Para que estas dos condiciones se puedan dar es imprescindible que el maestro tenga un interés genuino por la otra persona y que esté consciente y convencido de su vocación para ayudar al otro, comunicando todo sentimiento que vaya surgiendo tanto positivo como negativo y de esta forma se logre mostrarse realmente genuino.

Para poder medir la Congruencia de acuerdo con González (1998) existe una guía de observación que puede ser utilizada en el ámbito educativo en la cual se examinan discrepancias entre lo que el maestro expresa de manera verbal y no verbal en su comunicación con el alumno.

El ECP aplicado en la educación tendría grandes *posibilidades de innovación* si es que el maestro decide estar en la disposición de ser visto tal cual es; así como los alumnos que asiste a clases no solo en la búsqueda de nuevos encuentros teóricos, sino además de un espacio seguro donde pueda explorar sus propias emociones o formas de ver el mundo.

Esta condición establece las bases para poder experimentar Aceptación Positiva Incondicional y Empatía.

### 3.4.2. Aceptación Positiva Incondicional

*“La tolerancia no sólo debe ser un reparto temporal de la mente: tiene que dar lugar al reconocimiento del otro.”*

*Johann Wolfgang Goethe en Schmid*

En el apartado anterior fue posible observar que el ECP propone tres actitudes básicas siendo la Congruencia la primera condición necesaria para poder desarrollar una relación de ayuda eficaz; teniendo a la Aceptación Incondicional como la segunda condición que se debe abordar.

Desde su concepción, sus limitaciones, las características que la definen y su aplicación en el ámbito educativo.

Así tenemos que el término *Aceptar* se puede entender como: apreciar, valorar, acoger, recibir, considerar al individuo sin condiciones, sin evaluaciones, sin prejuicios ni contaminaciones (González, 1998).

El maestro requiere desde el ECP una actitud de aceptación y de respeto ante sí mismo que será aplicada de igual forma al alumno que tiene frente a él; es decir no solo necesita mostrarse tal cual es, sino apreciar al alumno *“Como un Todo”*, con sentimientos y opiniones. Significa aceptarlo como una persona independiente con derechos propios en la creencia básica de que ésta otra persona es digna de confianza de una forma fundamental.

De este concepto Rogers (1998) comenta, que: “*El facilitador que adopta ésta actitud podrá aceptar totalmente el miedo y las vacilaciones con las que el alumno enfrenta un nuevo problema, como también la satisfacción del alumno por sus progresos*”.

Para ello el maestro se encontrará con qué puede aceptar los cambios que se vayan suscitando a lo largo de la clase con la finalidad de explorar nuevas vías de acción que lo lleven a estar en movimiento, y así poder establecer una relación diferente con sus alumnos ya que tendría la capacidad de observarse a sí mismo y a estos como seres imperfectos con una serie de sentimientos y potencialidades.

Teniendo de esta forma que la aceptación del alumno por parte del maestro es la expresión funcional de su confianza en su capacidad de ser su guía o profesor, sino y más importante como ser humano.

*La Aceptación Positiva Incondicional* es la segunda actitud más importante, ya que ayuda a crear un clima favorable para el cambio el cual requiere que el maestro permita la manifestación de cualquier sentimiento que surja durante la interacción, el cual puede ir desde un estado de confusión o resentimiento, hasta la genuina expresión del cariño.

Sin embargo Rogers aclara que no es posible sentir tal aprecio todo el tiempo ya que a menudo el facilitador tendrá sentimientos muy diferentes e incluso contradictorios; para lo cual propone que éste ingrediente se trate de poner en práctica en toda ocasión ya que propicia un cambio constructivo.

La aportación de este tema en la educación se refiere al hecho de estar consciente de lo que significa para el alumno tener una recepción cálida y libre de prejuicios que constituye toda una experiencia nueva para ellos; es decir trabajar constantemente el estado incondicional del maestro al momento de estar frente al alumno.

En conclusión tenemos que: Entre mayor sea el grado en el que alumno perciba al maestro como aceptante, así su autoaceptación irá creciendo dando como resultado la congruencia entre su propia experiencia, el autoconcepto y la promoción de la tendencia actualizante.

De acuerdo a Truax y Cakhuff citados en Lietaer (2001), el trabajo de una actitud de mayor apertura provoca una mayor Congruencia hacia uno mismo y una mayor Aceptación Incondicional a los demás. De esta manera tenemos que el maestro que logre aceptarse a sí mismo y sea capaz de enfrentar todo lo que le suceda internamente, lo capacitaría en la posibilidad de estar receptivo a todo aquello que experimente la persona que se encuentra frente él.

En el ámbito educativo se puede señalar que, cuando el maestro muestra la aceptación sincera hacia su alumno mediante la valoración positiva y la confianza en la capacidad de ellos mismos, estos afrontarían con éxito las dificultades que se puedan presentar durante y después de la interacción en el aula.

El docente que exprese suficiente confianza respecto a sus propias capacidades o sentimientos, con ello contribuiría significativamente en la capacidad de dirigir en sus alumnos hacia los procesos de crecimiento de estos.

Es importante remarcar que la incondicionalidad No significa aceptar toda clase de actitudes, ya que habrá algunas que no ayuden a los alumnos a desarrollarse adecuadamente y para ello el maestro contará con la suficiente confianza y comunicación para mostrar que esas actitudes no les favorecen.

Bajo esta perspectiva Bermejo (2007) comenta que la respuesta se encuentra en aceptar totalmente a la persona independientemente de sus sentimientos, emociones, pensamientos y comportamientos; ya que toda actitud puede ser retroalimentada y confrontada sin que ello signifique rechazo o no aceptación. Esta acepción es importante ya que la idea de incondicional puede mal interpretarse.

Así tenemos que, si el maestro aplica el concepto en el aula encontraríamos que éste confiará en su alumno y en su tendencia innata al desarrollo y la autorrealización en la curiosidad natural en sus habilidades y destrezas, aceptándolo como una persona independiente.

Es interesante mencionar que un estudio de Truax citado en González en el año de 1998, define 5 grados que muestran Aceptación Positiva Incondicional en la educación; a fin de establecer pautas de conducta que ayuden al maestro a reconocer en sí mismo ésta condición. Las cuales se describen como:

1. El maestro tiene el papel activo y asume la responsabilidad de sus alumnos, es decir: da consejos y la correspondiente apreciación sobre lo que es bueno y lo que es malo.
2. El maestro pone interés en el alumno: responde sin ignorar los sentimientos de éste.
3. El maestro se siente responsable por el estudiante.
4. El maestro siente y comunica su aceptación positiva incondicional sin restricciones.
5. Existe un respeto absoluto por el alumno.

Es indispensable *no confundir* aceptación con aprobación; ya que significa acogerlo incondicionalmente tanto en el mundo de los sentimientos como en el de los pensamientos mediante un trato de cordialidad y confiable con la ayuda de expresiones verbales y no verbales, teniendo la responsabilidad de mostrarle tanto aspectos positivos como negativos.

Se puede concluir que: Si el alumno se siente aceptado y valorado, es más probable que pueda llegar a incrementar su desempeño, desarrollar su autoconfianza, estar capacitado para su independencia y por ende llegue a obtener un grado de mayor satisfacción al tener maestros que trabajen bajo este enfoque.

El desarrollar este aspecto en el aula abre la puerta para un verdadera autorealización y crecimiento en doble vía.

Después de analizar lo que significan los conceptos de Congruencia y Aceptación Incondicional, solo resta conocer la última actitud básica del ECP que es la Empatía.

### 3.4.3. Empatía.

*Para dar una respuesta antes de escuchar,  
es una tontería y una causa de vergüenza.*

*Proverbios 18:13 en Schmid*

Es este apartado, al igual que los anteriores se verán los aspectos generales del concepto así como su aplicación en el aula.

De acuerdo con el ECP la primera actitud básica es la Congruencia, la segunda es la Aceptación Positiva Incondicional; la cual conduce a la tercera que es la Empatía.

Una vez que el maestro es consciente de la importancia de trabajar para ser congruente y que además es capaz de aceptar aquellos vínculos que lo motivan hacia una determinada conducta, entonces se encuentra capacitado para empatizar con el proceder del otro.

La Dra. Ana María González (2009) apunta que, la *Empatía* no tiene nada que ver con la simpatía o antipatía que en el caso el alumno genera en el maestro sino desde el profundo deseo de comprender el marco de referencia de la otra persona.

Lafarga (2004) lo conceptualiza como una destreza emocional y lo define como la capacidad de ser conscientes, apreciar y comprender los sentimientos de los demás.

Entonces tenemos que el concepto de Empatía es la capacidad que tiene el maestro para entrar en el mundo del alumno y de comprender lo mejor posible sus vivencias como si él fuese el mismo, el estudiante.

Esta comprensión empática facilita estar consciente ya que favorece el acompañamiento y promueve el desarrollo personal.

Es decir, significa estar en el mundo de la otra persona de una manera significativa dejando a un lado los puntos de vista personales y los juicios de valor, para poder penetrar en el mundo del otro sin prejuicios no importando el nivel de jerarquía en el que se encuentre.

Rogers (2003) muestra que la actitud empática desde el ECP; se encuentra dividida en dos etapas:

- En primer lugar, existe el concepto de la *escucha activa* cuyo trabajo del facilitador debería ser captar con precisión los sentimientos y significados de la persona que tiene frente. Es decir el maestro debe permanecer atento a los mensajes que está recibiendo y de esta forma ir reconstruyendo lo que le está compartiendo.
- En segundo lugar, está el concepto de la clarificación en donde no sólo el maestro comprenden los significados mostrados por el alumno, sino también aquellos que están justo por debajo del nivel de consciencia, lo que significa que éste regrese el mensaje en una respuesta empática a su alumno para corroborarle que lo está comprendiendo implícitamente. Esto puede mostrarse a través sentimientos que surjan en el profesor cuya finalidad es la de manifestar que se encuentra captando lo que su alumno le está diciendo.

Así tenemos que la función de la Empatía es un proceso mucho más complejo, ya que no se limita solamente a que el profesor entienda y experimente los sentimientos que el alumno está sintiendo desde su propio marco de referencia, sino que, éste le devuelva el mensaje y se lo comunique tal como lo está entendiendo y experimentando de manera que puedan estar en sintonía.

Es decir, la *Empatía* desde el ECP significa la comprensión del mundo desde los ojos de la persona que se tiene frente a sí mismo. Por esto es que, el maestro debe estar atento a los sentimientos y los significados que el alumno le está enviando durante la interacción lo que implica desarrollar una percepción muy fina para captar lo que éste le expresa o le quiere expresar.

Para Greenber y Elliot (1997), la Empatía desde el punto de vista del ECP facilita dos tipos de aprendizajes:

- La comprensión empática eleva la confianza y la autoaceptación de la persona que está recibiendo ayuda; y
- A través del acompañamiento que le brinda el maestro, el alumno es capaz de llegar a realizar y confrontar aspectos de su vida que antes no se había atrevido a hacer.

Es así como, esta tercera condición ayudará indudablemente en la relación que se establezca entre maestro y alumno lo que colaborará a fortalecer la propia relación que se establece naturalmente y de mutuo crecimiento sostenido.

Para poder realizar esto se requiere de la *escucha activa*, como aspecto fundamental de punta de lanza que se acuña en este apartado ya que pretende crear las condiciones necesarias para facilitar al alumno su autodescubrimiento.

Bárbara Okun en su libro “Comunicación No verbal” (2001) menciona que existen una serie de conductas que bloquean, tanto verbal como no verbalmente el mensaje de la persona que se está tratando de comunicar y para ello sugiere evitar:

dar consejos, interrumpir, reñir, calmar, culpar, tener una actitud condescendiente, hacer excesivas interpretaciones, usar un vocabulario que la persona no entiende así como intelectualizar.

Así mismo, existen conductas no verbales que afectan la interacción con la persona como son: no mirar a la persona de frente, fruncir el ceño, apretar los labios, sentarse lejos de la persona, tener una actitud despectiva, señalar con el dedo, bostezar, cerrar los ojos, hablar demasiado rápido o demasiado lento, actuar con prisa.

Todas estas conductas constituyen un obstáculo que provocan que la persona que se encuentra frente al maestro o facilitador se coloque en una actitud a la defensiva.

Este tipo de errores es común encontrarlos en el aula ya que el maestro no está consciente de toda la información que está transmitiendo al momento de interactuar con el alumno, por lo que saber identificar las características propias de la Empatía seguramente ayudaría a evitar los errores en el afán de mejorar sus encuentros futuros.

Es necesario conocer cómo se van entrelazando los distintos momentos que se establecen durante el encuentro empático. Para ello tenemos que:

- En una primera etapa se colocará toda la atención a los buenos o malos modales de la persona que está participando activamente en la interacción: que se puede observar en el tono de voz y el tono de sus palabras.
- En una segunda etapa se requiere de prestar atención al mensaje de las palabras; y por último en una tercera etapa se captan los sentimientos que hay detrás de los modales. Esta última fase el reto es tratar de descubrir a través de la escucha lo que el otro quiere decir y que va más allá de las palabras entrelíneas o mediante el lenguaje no verbal.

Es importante estar atentos a la posición que debe tener la persona al sentarse frente a la otra y la expresión corporal de la persona que está realizando la escucha activa, ya que estos aspectos también pudieran afectar el encuentro que se esté realizando.

- En una tercera etapa podemos encontrar que es posible captar los sentimientos de la persona que se encuentra comunicándonos algo, su nivel de energía así como percibir algunas incongruencias que puede estar mostrando.

Egan en su libro “El Orientador Experto” (1975), propone un modelo de ayuda sistemática en las relaciones interpersonales en el cual el acento es puesto en el cliente, tendiendo de esta forma que toda persona que quiera desarrollar las destrezas que propone el autor deberá desarrollar una atención consciente, tanto física como psicológicamente respeto a lo que el cliente está queriendo expresar.

Es así como, trabajar auténticamente la empatía significa ayudar al cliente a contactar sentimientos específicos sin permitir que este divague y si es posible comunicarle que lo está entendiendo física y verbalmente; llevándolo inclusive a la confrontación de las discrepancias por medio de la exposición de marcos de referencia alternos.

Para que el alumno se sienta comprendido no basta con que se le escuche atentamente, ni tampoco que se le haga saber que es entendido, es necesario que éste tenga la oportunidad de confirmar su propia apreciación y si reconoce que ha sido interpretado inadecuadamente tener la libertad de poder corregirlo.

En este aspecto, el maestro deberá estar atento en verificar si lo que le quiso decir bajo su propia apreciación es correcto y propiciar la suficiente confianza para rectificarlo.

Es así como, la Empatía es la única actitud que *se puede expresar de manera verbal* en la cual se puede comprobar que ha sido entendido el mensaje que se quiere comunicar. Algunas de las respuestas empáticas que son utilizadas dentro del ámbito terapéutico son llevadas a la educación con el fin de poder dar un acompañamiento real.

De esta manera, tenemos que la persona que escucha puede hacer un resumen de lo que se ha dicho para comprobar la objetiva comprensión de la plática; puede detener cualquier intento por tratar de controlar la conversación o hacer inferencias de tema que se está tratando, a manera de corroborar el entendimiento de la persona y realizar una confrontación si así fuese necesario mediante interpretaciones a través de metáforas con el fin de hacerle ver a su alumno, si es que ha sido captado el significado de sus palabras o llevarlo nuevamente a la propia confrontación.

El maestro entonces, requiere no solo de la práctica de la escucha activa sino de la constante atención a las respuestas empáticas que el alumno le puede ir planteando ya que esto le puede ayudar a darle luces sobre la información que se desea encontrar.

Así la Empatía es un elemento que invita al estudiante de una forma cálida a expresar sus emociones que le ayuden a vivenciar y validar su propio desarrollo, impulsándolo a formar relaciones interpersonales más cercanas y significativas. (Armenta, 2001). Este aspecto nos muestra que más allá del esfuerzo que el profesor realiza al utilizar una escucha activa, esta actitud lo ayudará a reforzar en el alumno aquellos aspectos que deba trabajar más allá del aula y que podría marcar un cambio en su vida diaria.

Se puede decir que de la misma forma en que la *Congruencia* es una disposición interior; la *Actitud Empática* permite al maestro llegar al centro mismo del estudiante y con ello tener la posibilidad de adoptar un espacio áulico mediante

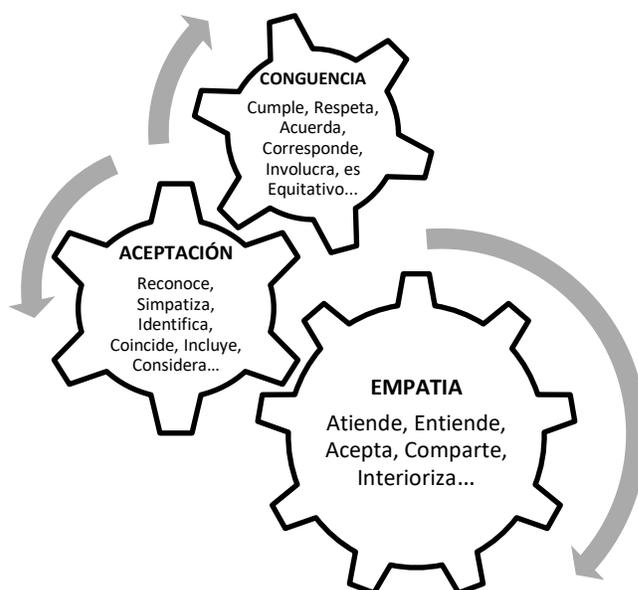
estructuras estructurantes o “*Habitus*”, con la intención de transmitir comprensión y acompañamiento al crear un ambiente seguro y de confianza para dar paso a aprendizajes significativos y colaborar de esta manera a la tendencia actualizante innata en todo ser humano.

Es importante no perder de vista que los maestros que realice este ejercicio, puede llegar a contactar sus propios procesos personales por lo que es fundamental que estén atentos a ello, para no interferir con la ayuda que les proporcionan a sus alumnos.

Las tres actitudes básicas que propone Carl Rogers requieren de entrenamiento por parte del maestro que quiera llevar a cabo esta forma de interaccionar con los alumnos en el salón de clases.

Así tenemos que:

Figura 1: Actitudes CAE



Fuente: Elaboración propia

Una vez que han sido comprendidas las tres actitudes básicas que dicta el ECP las cuales serán mostradas en el estudio que propone el presente proyecto de investigación es importante ubicar el concepto de Satisfacción académica.

### 3.5. Satisfacción académica del alumno universitario UIAP

Resulta primordial comenzar con la definición de *Satisfacción* desde varias perspectivas donde se muestran la opinión de diferentes autores con base a distintos textos acerca del tema a tratar en éste apartado.

Según la revista sobre educación del ministerio de cultura y deporte del gobierno Español (2004) el concepto de Satisfacción es vislumbrado como: Una actitud o variable personal integradora en la que la conducta del sujeto es resultado del acuerdo entre el pensamiento, el sentimiento y la expresión armónica de éste. En el cual, el resultado se puede observar cuando existe la comparación entre lo que hace y lo que debería hacer, encontrando una clara relación ya que a medida que la distancia disminuye la Satisfacción aumenta.

Así tenemos que el concepto se encuentra situado entre las divergencias de lo que sucede con el cliente conforme a las expectativas que se forma en relación con el resultado obtenido del objeto o del sujeto a lo largo del tiempo.

Para Faerna (1996), el concepto de Satisfacción "*recae en el hecho de ser la experiencia resultante de la acción guiada por ella*" es decir, de acuerdo a las acciones que se realicen será de la misma forma el resultado logrado que lo llevará a un cierto grado de Satisfacción obtenido. A lo largo del texto el autor remarca tener cuidado entre el concepto de Satisfacción y el concepto de conveniencia ya que ambas tienen acepciones diferentes: en el caso de conveniencia se refiere a la conformidad entre dos cosas distintas, a diferencia de Satisfacción en la cual se logra integrar *una nueva experiencia real* en el individuo que la experimenta.

Para el manejo de la siguiente investigación se tomará como concepto de Satisfacción el concepto mostrado de ambas propuestas: Lo expresado por la revista de educación y lo expuesto por Faerna, a manera de manejar de forma clara lo que pretende medir el presente proyecto.

Entonces el concepto de Satisfacción Académica será entendida como:

Todas aquellas señales que muestre el alumno que tenga concordancia en la *expresión armónica* del pensamiento y sentimiento ante la interacción que se realice en el aula con el maestro, en la cual logre integrar una nueva experiencia que lo ayude a desarrollar su tendencia actualizante y contribuya a descubrir sus propias potencialidades.

Para ello es necesario mostrar qué modelos de Satisfacción se manejan actualmente para poder situar cuáles fueron los lineamientos a seguir en la evaluación e interpretación de los resultados.

Walls (2004) distingue tres modelos de Satisfacción que ayudan a aclarar el concepto entre material, emocional y múltiple, que para nuestro caso se tomará la que marca su autor como múltiple entendida como el resultado de un análisis de diversas variables que tratan de medir el sentimiento de Satisfacción del alumno pudiendo establecer una distinción entre dos entidades: la primera obtenida por el resultado natural de la interacción; y la segunda por la sensación sobre la misma y su consecuente influencia por diversos factores como puede ser el comportamiento respecto a la frecuencia de petición, el volumen de reclamaciones y quejas, las opiniones respecto al servicio; etc.

Esto viene dado por la equivalencia entre lo que el usuario pide y lo que obtiene; y la consecuente sensación que se produce en éste en términos de pertinencia, relevancia y precisión. Referidos a un producto/servicio que resulta útil y además valioso para el usuario.

Tomando en cuenta el punto de vista anterior, se puede observar que existe una clara relación entre la obtención *del servicio que el cliente recibe* y la *sensación que es provocada en éste*, llevándolo a adquirir un comportamiento *de preferencia por el servicio o producto obtenido*. Es así como al aplicarlo al ámbito educativo, el maestro será el responsable de provocar en el alumno un tipo de comportamiento tal que lo lleve a preferirlo o no, al elegir tomar nuevamente clases con ese mismo maestro y poder recomendarlo a otros debido a la propia experiencia vivida o por el contrario comunicar a sus compañeros de no hacerlo.

Es importante hacer notar que para que se realice este tipo de Satisfacción se requiere de la combinación de múltiples factores que rodeen tanto a la persona que proporciona el servicio como el que la recibe (profesor/alumno).

Por ello es importante que:

1. El alumno tenga la disposición para poder escuchar y mirar a sus maestros o la desarrolle durante la interacción del curso.
2. El alumno tenga el conocimiento previo del maestro con el que cursará la materia
3. El maestro muestre la disposición a su alumno mediante la escucha activa (Empatía), disponibilidad (Aceptación Incondicional) y autenticidad (Congruencia); lo que puede ser determinante en el incremento o ausencia de Satisfacción en el alumno.

Nuevamente Walls (2004) nos advierte que una vez aceptada la relación entre Expectación y la Satisfacción, existen tres teorías en relación con el producto obtenido:

1. En primer lugar la teoría de la acomodación o ajuste por parte del usuario (alumno) si existieran discrepancias.
2. En segundo lugar la teoría de equidad que supone mayor Satisfacción cuando el beneficio obtenido por el usuario es equitativo tanto para el alumno como para el maestro; y por último,

3. La teoría de la disconfirmación cuando se produce diferencia entre lo esperado y el producto obtenido.

De esta manera al finalizar el presente proyecto, se podrá determinar de forma objetiva si los alumnos pudieron reportar en sus maestros las actitudes CAE y su correlación con el grado de Satisfacción obtenida; así como la autopercepción de los propios docentes de las tres actitudes.

Es importante tener en cuenta que la experiencia vivida por parte de los alumnos contiene factores tanto emocionales como racionales y se encuentra relacionados directamente por las condiciones de inicio de la interacción entre ambos; es decir de acuerdo a las experiencias tempranas y durante el desarrollo del curso, qué sucedió con ambos actores al poder observar Si reportan CAE en sus maestros y los propios docentes de su proceso de autopercepción.

De ello, resulta interesante mostrar que en el año 2011 fue realizada una investigación a cargo del Mtro. Alcántara Eguren durante el primer taller Latinoamericano llamado “Educar para la Cosmópolis” que se realizó en las instalaciones de la UIAP en el que se mostró al público asistente resultados de una encuesta aplicada a 405 alumnos de más de 33 licenciaturas de esta institución educativa y de los datos presentados entre otros, se pudo observar dos indicadores reveladores y sintomáticos de la Insatisfacción del alumnado. Fue revelador que de las materias inscritas por los estudiantes, menos de la mitad fueron de su interés y además deseaban menos horas de clase ya que solo el 15% consideró como aceptable los 120 minutos de clases como satisfactorios. En tanto más del 80% del alumnado consideró que querían menos de 90 minutos de clase; de estos resultados ya se mostraba una realidad que estaba siendo presente y coadyuvaba en la presente investigación de tesis y en ello la pregunta: ¿qué factores estaban colocando al estudiante en esta marcada insatisfacción e interés por estar en clases?, y si ¿los profesores serían una de las causas?

De ello, la UIAP estaba teniendo información desde muchos otros ámbitos a fin de escuchar el sentir e interpretación de los alumnos quienes resultan ser los actores que pudieran ser clave, no solo para validar sí es que se está cumpliendo con la misión hacia la prospectiva 2020 sino e importante también la consecuente recomendación e inscripción con las clases que se imparten en la Universidad.

Por ello la pertinencia en tomar a ambos actores: Los alumnos como referente de la Práctica Docente Universitaria de sus maestros y los propios docentes al poder observarse a Sí mismos desde CAE.

Es importante aclarar que el proceso de apropiación del Sí mismo (SELF) se presenta en todo individuo a lo largo de su vida. Este ayuda a hacer consciente los propios procesos internos y para este caso la práctica del CAE en el aula y sus actores se producen diversos ritmos, lo que deja al cierre del curso a unos muy Satisfechos –culminando el proceso exitosamente- y a otros –los que por razones individuales, no lo hacen- con inconformidad o descontento manifiesto por salir de la zona de confort. Y sin embargo, a lo largo del tiempo queda la posibilidad de dejar una huella importante en todos sus actores (profesores/alumnos) al colaborar en un encuentro más humano y real, de ello que la interiorización proactiva tiene como efecto natural en la persona a lo largo del proceso una polarización de reacciones.

En la práctica del ECP uno de sus efectos pudiera ser la “*Confrontación como Reto*”, siendo Indicativo del “Despertar” del sujeto a la apropiación del Sí mismo el cual puede traer consigo incomodidad durante en el proceso manifestado como: Insatisfacción producto de la etapa de asunción de la misma para el cliente/alumno. (Kilborn, 1986)

Una vez que hemos averiguado el concepto de Satisfacción conozcamos: ¿Qué método es el que se utilizara para poder responder a las preguntas de investigación?

## CAPÍTULO IV

### Método

“No todo lo que cuenta puede ser cuantificado, y  
no todo lo que puede ser cuantificado cuenta”

Albert Einstein

En este capítulo se hablará de la parte metodológica la cual facultará a conocer el procedimiento que se siguió para obtener los resultados de la presente tesis, en la cual se abordara: ¿Qué tipo de investigación se ha elegido?, ¿cuál es la población seleccionada?, ¿cuáles son las limitaciones?, ¿qué tipo de procedimiento e instrumentos de medición se utilizarán? y ¿cómo será procesada la información recabada?; la cual nos permitirá conocer Si la presencia de actitudes CAE (Congruencia/Aceptación Positiva Incondicional/ Empatía) en los profesores de la UIAP que imparten clases en la materia de humanización en convivencia perteneciente al Área de Reflexión Universitaria (ARU); tiene algún efecto en el grado de satisfacción de los estudiantes que acuden a éstos cursos.

#### 4.1. Enfoque Metodológico

En este apartado se mostrará qué tipo de investigación se llevará a cabo y se dará una breve explicación sobre lo que significa el tipo de estudio elegido.

La presente investigación será del tipo *Cuantitativo* que en palabras de José Sánchez Aviña: “*Se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos, mediante la metodología*

*empírico-analítica la cual sirve de prueba estadística para el análisis de los datos”* (Sánchez, 2009).

En este caso se realizará la cuantificación de un fenómeno educativo como lo es la interacción que han tenido maestro y alumno en el aula dentro de un periodo de tiempo determinado, mediante el registro de actitudes CAE en el profesor y el grado de Satisfacción en el alumno que asiste a clase de Humanización en Convivencia durante el periodo de primavera 2011.

Se realizó a través de un estudio *Descriptivo Correlacional* cuyo propósito fue medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables logrando mostrar las características más importantes del fenómeno a estudiar.

De esto Briones (2007) señala que una investigación que pretenda ser descriptiva se da a la tarea de *“explicar las relaciones entre lo dado intuitivamente como sentido de/en o la experiencia”* y para ello se presentan dos operaciones durante la interacción que son: Intencionalidad y Comunicación. *“Con la primera se hace una aproximación sistemática a dimensiones estrictamente subjetivas, en cierto modo, no expresables; en cambio, con la segunda se trata el plus de la experiencia subjetiva en el cual se retrata o se intenta retratar la vivencia mediante el relato”* (Briones, 2007).

La utilidad y el objetivo principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede *comportar* un concepto o variable conociendo el proceder de otra u otras variables relacionadas.

Cuando dos variables se encuentran correlacionadas significa que una *varía* cuando la otra también lo hace que puede ser de forma positiva o negativa de manera que, si la relación resultante es *positiva* quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar altos valores en la otra.

Es importante mencionar que si éstas se encuentran correlacionadas y se conoce la conexión, se tiene bases para predecir con mayor o menor exactitud el valor aproximado que tendrá un grupo de personas en una variable en particular (Díaz, 2006).

Así tenemos que los resultados que se obtengan al relacionar ECP y el grado de Satisfacción de los alumnos se podría identificar el grado de correlación que existe entre los mismos, ayudándonos a conocer qué sucede con el alumno cuando tiene un maestro que imparte la materia bajo éste enfoque en contraposición de uno que no lo tiene.

Por otro lado la investigación es del tipo *Transversal No Experimental*, ya que la interacción entre profesor y alumno ya ha ocurrido. A fin de identificar las diferencias resultantes cuando un alumno asiste a clases con maestros que impartan su materia con o sin ECP y su relación con el grado de Satisfacción de los mismos, intentando explicar y comprender las interacciones resultantes.

De ello que las investigaciones *Cuantitativas No Experimentales* son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente ya que el efecto ya ha ocurrido cuando el investigador hace el estudio en el grupo seleccionado.

Es decir:

*“Ya ha ocurrido un cierto fenómeno, que es tomado como variable independiente para un estudio en el cual el investigador desea describir esa variable como también los efectos que provoca sobre otro fenómeno, que es la variable dependiente”* (Briones, 2007).

Llamadas también *“Ex post facto”* o después del hecho.

En éste caso particular se tomarán a todos los alumnos y maestros de la materia de Humanización en Convivencia que previamente se encontraron inscritos al curso perteneciente al periodo de primavera 2011.

#### 4.2. Población

En este apartado resulta necesario explicar: ¿Qué significa el concepto de Población? y ¿Cómo han sido elegida?

Una población se entiende como: "*El conjunto de unidades que componen el colectivo en el cual se estudiará el fenómeno expuesto en el proyecto de investigación*" (Briones, 2007).

La muestra de la población elegida será *No Probabilística* debido a que de forma intencional se ha seleccionado a los alumnos y profesores -*Muestreo por Conveniencia*- de la materia denominada Humanización en Convivencia perteneciente al Área de Reflexión Universitaria (ARU) durante el periodo de primavera 2011 en la cual participaron 219 estudiantes que se encontraban cursando la materia en la UIAP.

Dicha muestra representaba el 14.5% del total de la población de los alumnos que atendió ARU en el momento del estudio.

Es importante mencionar que esta investigación se limitará a realizar una *Encuesta* por medio de dos cuestionarios de evaluación que fueron respondidos por maestros.

Durante el desarrollo de la investigación es probable que se encuentren pautas y modelos que puedan ser útiles para futuras oportunidades de investigación en diversos campus y niveles.

La presente tesis se limita a la población estudiada en este periodo en particular.

#### 4.3. Instrumento de evaluación y recopilación de datos.

El instrumento que se utilizó fue una *Encuesta Seccional* por medio de la aplicación de dos cuestionarios de evaluación, mediante escala tipo *Likert* (5 categorías).

\*Anexo 1

Entendiéndose como Encuesta una “*Técnica muy utilizada que se relaciona con el abordaje cuantitativo del fenómeno*” la cual permite encarar los problemas desde una óptica descriptiva (Sánchez, 2002). Esta es aquella que se realiza en una cierta población o en una muestra mediante un período corto de tiempo, resultando ser estudios sincrónicos *-en un mismo tiempo-* ya que corresponden a fotografías instantáneas que se toman en un momento dado.

Para el desarrollo de la presente tesis, se realizó la aplicación de dos cuestionarios *autoadministrados*; uno hacia los profesores y otro dirigido a los alumnos en los días que la propia UIAP fue indicado debido a que cada grupo tuvo diferentes horarios de clase y previa autorización para realizar los mismos.

De acuerdo con Rodríguez, Gil y García (1999); el concepto de *Cuestionario* se define como una forma de encuesta caracterizada por la ausencia del encuestador, por considerar que para recoger información sobre el problema -objeto de estudio- es suficiente una interacción *impersonal* con el encuestado.

Así tenemos que el primer instrumento que se utilizó para la evaluación de las actitudes y/o habilidades del ECP de Rogers en los maestros titulares de la materia de Humanización en Convivencia; fue una adaptación de una escala desarrollada por Charles B. Truax y publicada en 1969 llamada: *Toward Effective Counseling and Pshychoterapy*.

El instrumento original fue creado y diseñado para apreciar la *Percepción* del cliente sobre las habilidades del orientador en el proceso de ayuda.

Para la presente investigación educativa, se utilizó la escala de agudeza empática de Truax a fin de identificar las actitudes CAE mediante una pauta de observación y clasificación de conductas verbales que se encuentra destinada a la medición del nivel de *agudeza empática* ofrecido por un terapeuta a través del análisis del contenido de sus interacciones psicoterapéuticas.

Las *Actitudes* que mide éste instrumento son: Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y Empatía desde la teoría del ECP.

La adaptación fue realizada por Inés Gómez del Campo del Paso y presentada en febrero del 2001 como tesis para recibir el grado de maestría en Psicoterapia Humanista por la Universidad Vasco de Quiroga en la ciudad de Morelia Michoacán.

Esta consiste en una escala tipo *Likert* a partir del “Cuestionario de Relaciones Humanas” de Truax, que constaba de 141 reactivos.

Gómez del Campo y Gómez del Campo en el año de 2002, realizó una adaptación la cual consistió en la traducción de los reactivos del cuestionario y cuya finalidad fue la transformación de estos con la finalidad de reflejar la *Percepción* del orientador para que pudiera ser aplicada al ámbito mexicano.

El procedimiento de adaptación del cuestionario final, consistió en la traducción de los reactivos del cuestionario hacia el idioma Español en el cual fue necesario eliminar dos reactivos ya que resultaba difícil encontrar expresiones equivalentes al idioma elegido. Siendo necesario suprimir cuatro reactivos más, ya que perdían sentido al traducirse y redactarse en primera persona.

De los reactivos resultantes de esta etapa, el cuestionario fue nuevamente calificado por cinco jueces de los cuales se descartaron 35 reactivos ya que los jueces no comprendían con claridad algunos de ellos, quedando un total de 100 reactivos.

En un segundo momento, ésta escala se aplicó a un grupo de estudiantes de la maestría en Psicología Humanista de la Universidad Vasco de Quiroga en la ciudad de Querétaro quienes respondieron y actuaron como segundo grupo de evaluadores a fin de contar con un instrumento definitivo de *84 reactivos* (Anexo 1).

Por otro lado se aplicó un cuestionario que reportó el Grado de Satisfacción en los alumnos pertenecientes a la población seleccionada para poder establecer la percepción respecto a su relación con los profesores que registraron contaban o no con actitudes bajo el ECP.

La aplicación de ambos cuestionarios se realizó dentro del mes de mayo del 2011 el cual estuvo conformado de 40 reactivos que registraron en tres categorías a fin de mostrar las *Actitudes Reconocidas CAE* en sus profesores (Anexo 2).

De esta manera, mediante la aplicación de ambos cuestionarios fue posible indagar ambos actores para poder responder a la pregunta de investigación planteada y mostrar la confirmación o refutación de la misma.

#### 4.4. Desarrollo de la Investigación.

Una vez que se realizó la aplicación de los cuestionarios correspondientes se procedió al análisis de los resultados donde se obtuvieron datos relevantes de esta investigación.

Se procesaron los resultados mediante la hoja de cálculo Excel para transferir la información recabada a manera de poder representar los resultados obtenidos.

Cabe mencionar que se realizó el análisis de correlación que existe entre las actitudes CAE Vs grado de Satisfacción encontrado por cada segmento de la muestra.

La prueba estadística elegida es la llamada; *Descriptiva*, la cual fue aplicada mediante el conteo de frecuencias de todos los profesores y alumnos, a fin de realizar la *correlación* correspondiente entre ellos y determinar si existían afirmaciones de ambos actores llevando a afirmar o refutar la hipótesis propuesta.

De cada uno de los cuestionarios se eligieron solo 3 preguntas, las cuales fueran las más representativas de cada actitud CAE y que en su contenido de redacción y respuesta pudieran reflejar las tres actitudes: Congruencia (C), Aceptación Positiva Incondicional (A) y Empatía (E). Para poder seleccionarlas se procedió a una clasificación de todos los ítems y de ahí se realizó la elección correspondiente como se muestra a continuación:

Tabla 1: Categorización de actitudes CAE de profesores.

CATEGORIZACIÓN POR ÍTEM DE CUESTIONARIO DE PROFESORES ACTITUDES CAE							
ÍTEM	1-21	ÍTEM	22-42	ÍTEM	43-63	ÍTEM	64-84
Q1	NEGATIVA C	Q22	AFIRMATIVA C	Q43	NEGATIVA C	Q64	AFIRMATIVA C
Q2	NEGATIVA E	Q23	AFIRMATIVA E	Q44	AFIRMATIVA E	Q65	AFIRMATIVA C
Q3	AFIRMATIVA E	Q24	AFIRMATIVA E	Q45	AFIRMATIVA C	Q66	AFIRMATIVA A+
Q4	NEGATIVA C	Q25	NEGATIVA C	Q46	AFIRMATIVA A+	Q67	AFIRMATIVA C
Q5	AFIRMATIVA C	Q26	AFIRMATIVA E	Q47	NEGATIVA A+	Q68	NEGATIVA C
Q6	NEGATIVA C	Q27	AFIRMATIVA A+	Q48	AFIRMATIVA E	Q69	AFIRMATIVA E
Q7	AFIRMATIVA A+	Q28	AFIRMATIVA C	Q49	AFIRMATIVA C	Q70	NEGATIVA A+
Q8	NEGATIVA C	Q29	NEGATIVA C	Q50	AFIRMATIVA A+	Q71	AFIRMATIVA C
Q9	AFIRMATIVA A+	Q30	AFIRMATIVA E	Q51	AFIRMATIVA E	Q72	AFIRMATIVA E
Q10	NEGATIVA C	Q31	AFIRMATIVA E	Q52	AFIRMATIVA C	Q73	NEGATIVA E
Q11	NEGATIVA C	Q32	NEGATIVA C	Q53	AFIRMATIVA A+	Q74	NEGATIVA E
Q12	AFIRMATIVA C	Q33	AFIRMATIVA A+	Q54	NEGATIVA C	Q75	NEGATIVA A+
Q13	AFIRMATIVA E	Q34	NEGATIVA C	Q55	AFIRMATIVA C	Q76	NEGATIVA C
Q14	NEGATIVA A+	Q35	AFIRMATIVA A+	Q56	AFIRMATIVA A+	Q77	AFIRMATIVA C
Q15	AFIRMATIVA C	Q36	AFIRMATIVA C	Q57	NEGATIVA E	Q78	NEGATIVA A+
Q16	NEGATIVA A+	Q37	NEGATIVA E	Q58	NEGATIVA A+	Q79	AFIRMATIVA C
Q17	AFIRMATIVA A+	Q38	NEGATIVA C	Q59	NEGATIVA A+	Q80	NEGATIVA C
Q18	AFIRMATIVA E	Q39	AFIRMATIVA E	Q60	NEGATIVA A+	Q81	NEGATIVA A+
Q19	AFIRMATIVA C	Q40	NEGATIVA C	Q61	AFIRMATIVA C	Q82	AFIRMATIVA C
Q20	AFIRMATIVA C	Q41	NEGATIVA C	Q62	NEGATIVA A+	Q83	NEGATIVA A+
Q21	NEGATIVA A+	Q42	AFIRMATIVA A+	Q63	AFIRMATIVA C	Q84	AFIRMATIVA E

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de Tesis (Mendoza, 2009)

De las cuales quedó la siguiente clasificación de acuerdo a las actitudes positivas:

Tabla 2: Clasificación de actitudes CAE positivas (Profesores)

EVALUACION POR ACTITUDES CAE AFIRMATIVAS/PURAS					
ÍTEM	CONGRUENCIA	ÍTEM	ACEPTACIÓN	ÍTEM	EMPATIA
Q20	AFIRMATIVA C	Q7	AFIRMATIVA A+	Q3	AFIRMATIVA E
Q22	AFIRMATIVA C	Q9	AFIRMATIVA A+	Q13	AFIRMATIVA E
Q52	AFIRMATIVA C	Q17	AFIRMATIVA A+	Q18	AFIRMATIVA E
Q67	AFIRMATIVA C	Q27	AFIRMATIVA A+	Q23	AFIRMATIVA E
Q79	AFIRMATIVA C	Q33	AFIRMATIVA A+	Q24	AFIRMATIVA E
Q82	AFIRMATIVA C	Q42	AFIRMATIVA A+	Q30	AFIRMATIVA E
		Q46	AFIRMATIVA A+	Q31	AFIRMATIVA E
		Q53	AFIRMATIVA A+	Q39	AFIRMATIVA E
		Q66	AFIRMATIVA A+	Q44	AFIRMATIVA E
				Q48	AFIRMATIVA E
				Q51	AFIRMATIVA E
				Q69	AFIRMATIVA E
				Q84	AFIRMATIVA E

Fuente: Elaboración propia

Esta prueba estadística coadyuva a mostrar si las diferencias observadas entre los dos grupos son solo el azar o existe una correlación que se atribuya al relacionarse mutuamente.

De esta forma, al reportar en la frecuencia un mayor número de respuesta y de esto al relacionar ambos actores, fue posible determinar Si la apreciación que los profesores tienen de ellos mismos reportada mediante el cuestionario de auto percepción VS lo observado por los alumnos. Esto conducía a un *Reconocimiento* de actitudes CAE en sus profesores y con ello si existió o no un impacto en el grado de Satisfacción obtenida por los alumnos.

## CAPÍTULO V

### Resultados

“Nuestro carácter es el resultado  
de nuestra conducta”  
Mahatma Gandhi

En este capítulo se muestran los hallazgos encontrados después del análisis estadístico elegido para el presente trabajo de tesis, los cuales se muestran a fin de responder a la pregunta de investigación propuesta:

¿En qué medida se encuentran presentes la Congruencia, Aceptación positiva incondicional y Empatía (CAE) en la práctica de docentes universitarios y en qué grado los alumnos están satisfechos al percibir esas características (CAE) en sus profesores?

A través de:

1. Describir la presencia/ausencia de las CAE en los profesores.
2. Describir: ¿En qué grado los alumnos están satisfechos al percibir características CAE en sus profesores y su relación con la práctica docente con o sin ECP?

## 5.1. Características de la Muestra

Los resultados se obtuvieron mediante la recabación de información donde se reunieron todos los registros de la población de profesores y alumnos de la UIAP, en la materia denominada Humanización en Convivencia perteneciente al Área de Reflexión Universitaria (ARU) durante el periodo de primavera 2011, en la cual participaron 219 estudiantes y 10 profesores que se encontraban cursando la materia en ese momento.

Para poder describir la ausencia o presencia de las CAE tanto en profesores como en alumnos, se realizó el análisis por registro de frecuencias de todas las preguntas de ambos instrumentos de los cuales fueron elegidas tres preguntas que representaron a cada una de las actitudes CAE, con el propósito de poder observar los resultados respecto a la percepción que los alumnos tuvieron de sus profesores y por el otro la auto percepción de los maestros.

Para respetar la confidencialidad de los encuestados se decidió cambiar los nombres reales de los profesores por los de etiqueta general denominada: Profesor 1, 2, 3, etc; de forma consecutiva.

A continuación se muestran los resultados de Profesores/Alumnos, y con ello se responde al proceso de recabación de datos concisos que respondieran o refutaran la pregunta de investigación mostrada.

## 5.2. Hallazgos de la investigación

Como primer reto se consideró importante indagar si las CAE estaban o no presentes en los profesores mediante la aplicación de un cuestionario de Satisfacción como gradiente reportado por los alumnos que estaban cursando dicha materia en ese momento, de cuya estructura estuvo conformada por 40 ítems dentro de los cuales estuvieran presentes las características de cada una de las 3 categorías generales: Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional y Empatía.

Se eligió una pregunta por cada categoría, la que resultase más representativa en su estructura de redacción y que reflejara cada actitud.

En las tablas se podrá observar que la medición tiene distintos niveles marcados como: Insatisfactorio/ Muy Insatisfactorio/ Muy Satisfactorio/ Satisfactorio; y su consecuente frecuencia alcanzada de acuerdo al total de alumnos encuestados (219) en relación con los 10 profesores.

Con ello tenemos lo siguiente:

5.2.1. Describir: La presencia/ausencia de las CAE en los profesores.

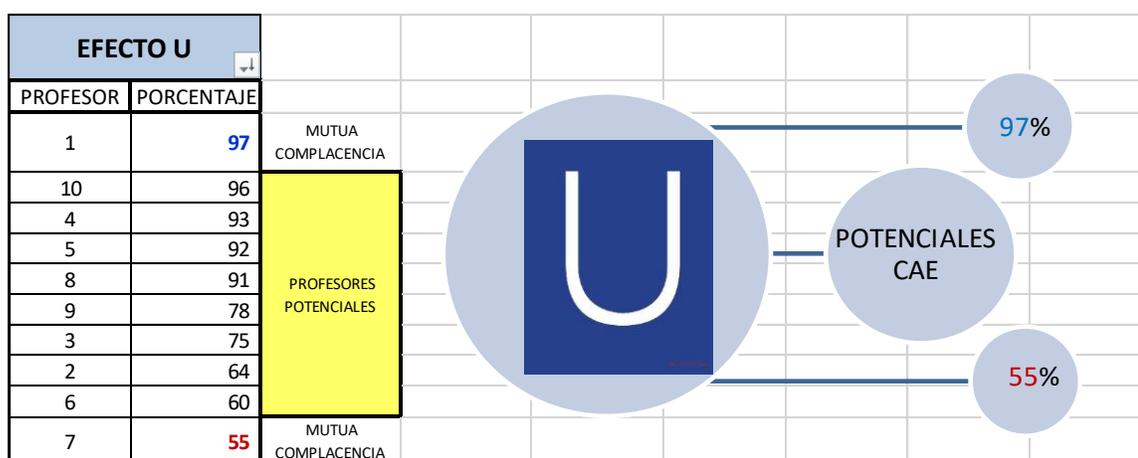
Desde la perspectiva de los ALUMNOS, se observa lo siguiente:

En primera instancia se reporta que en los ítems de este apartado existe el efecto recurrente que llamaremos: “*U o de Péndulo*”; ya que en sus extremos podemos ver en los resultados de las tres actitudes CAE por un lado a un profesor con calificación baja y en su extremo el otro con alta calificación; en cuyo resultado se puede interpretar como “Baremo de Extremos”, de la cual la muestra nos indica claramente que más de la *Tercera Parte* de los profesores aunque NO son calificados como altos o bajos *SI* son reconocidos por sus alumnos como maestros que tienen alguna(s) de las características en el efecto CAE, y por ende podemos afirmar un *Aprendizaje Significativo* cuando la *Mayoría* de los alumnos han indicado Satisfacción.

De ello adicionalmente se encuentra que existen dos grupos de maestros: Los que al obtener una calificación alta o baja podrían mostrar que una práctica entendida como un “dejar hacer, dejar pasar” el alumno podría inclinarse a solo “pasar la materia” –simular para resolver- y/o el maestro solamente cumplir su programa de contenidos. Teniendo así, que ninguno de ellos pudieran realmente desarrollarse de forma integral y aportar a la tendencia actualizante innata que como individuos tenemos naturalmente y solo llegar a una interacción de mutua complacencia sin la oportunidad de tener ningún tipo de crecimiento *per ser*.

En contra parte, el efecto Un coloca la oportunidad de observar a los demás maestros que resultaran ser “*Profesores Potenciales*” los cuales son la mayoría (80%) y con ello la oportunidad de poder capacitarse y conocer el Enfoque Centrado en la Persona de Rogers a fin de desarrollar alguna o todas las actitudes hacia una herramienta que aporte en la mejora de su Práctica Docente Universitaria a y como resultado incrementar el grado de Satisfacción en sus alumnos; además y de forma interesante llegar a ser un referente adicional en la evaluación que regularmente la universidad realiza a su plantilla docente ya que ésta regularmente califica de buen profesor aquellos que obtienen altas calificaciones.

Figura 2: Efecto U



Fuente: Elaboración propia

Respecto a los resultados obtenidos para la pregunta sobre *Congruencia* los alumnos reportan que el profesor No.7 fue el que menor porcentaje obtuvo en un **55 %**; mientras que el profesor No.1 logró el mayor porcentaje respecto a los demás con un **97%**.

De lo cual, solo el 5 de 10 profesores estuvieron por arriba del 80% por ciento de reconocimiento de esta actitud.

Por lo que se concluye que los alumnos se encuentran Satisfechos con sus maestros en un **50%** y así el reto de seguir trabajando las actitudes CAE en los profesores.

Tabla 3: Pregunta que representa la actitud de Congruencia del alumno hacia el maestro

**EL PROFESOR HACE LO QUE DICE Y DICE LO QUE HACE**

Q17. El maestro se muestra tal cual es							
Profesor	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Total general	Porcentaje de Alumnos Satisfechos o Muy Satisfechos	Maestros que tienen más del 80% de reporte de Satisfacción
1	-	-	29	2	31	<b>97%</b>	😊
2	3	-	15	15	33	64%	
3	1	-	11	6	18	75%	
4	-	-	18	3	21	93%	😊
5	-	-	5	1	6	92%	😊
6	1	-	5	9	15	60%	
7	2	1	9	7	19	<b>55%</b>	
8	-	-	9	2	11	91%	😊
9	2	-	26	11	39	78%	
10	-	-	11	1	12	96%	😊
<b>Respuestas omitidas</b>	-	-	19	21	40	-	

Fuente: Elaboración propia

Para la pregunta sobre Aceptación Positiva Incondicional; los alumnos reportan que el profesor No.7 fue el que menor porcentaje obtuvo en un **16%**; mientras que el profesor No.1 obtuvo el mayor porcentaje en un **84%**; de lo cual solo el **50%** de profesores estuvieron por arriba del ochenta por ciento de reconocimiento de esta actitud.

De aquí se puede observar la consistencia en el comportamiento de los profesores en estas dos actitudes: Congruencia y Aceptación Positiva Incondicional del reconocimiento de los indicadores extremos llamado: “Efecto U”; y con ello que ambos maestros están siendo consistentes, al presentarse con sus alumnos y para ellos mismos, reiterando que los maestros que se encuentran en la parte media que se muestra son los *Potenciales CAE* para trabajar.

Para este ítem de la Aceptación positiva Incondicional; solo el 30% de profesores estuvieron por arriba del ochenta por ciento de reconocimiento de esta actitud por los estudiantes.

Se concluye por lo tanto, que se encuentra presente en un porcentaje menor y a diferencia de la Congruencia; y en ambos resultados los profesores 1 y 7 fueron los mismo que marcaron el puntaje de referencian alto y bajo.

Tabla 4: Pregunta que representa la actitud Aceptación Positiva Incondicional del alumno hacia el maestro

#### EL PROFESOR RECONOCE AL ALUMNO CON TODO LO QUE ES Y PIENSA

Q27. El maestro se interesa en mí							
Profesor	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Total general	Porcentaje de Alumnos Satisfechos o Muy Satisfechos	Maestros que tienen más del 80% de reporte de Satisfacción
1	-	-	21	10	31	84%	😊
2	2	1	15	15	33	62%	
3	4	-	3	11	18	36%	
4	1	-	15	5	21	81%	😊
5	-	-	4	2	6	83%	😊
6	3	-	3	9	15	40%	
7	7	-	1	11	19	16%	
8	1	-	6	4	11	68%	
9	9	-	11	19	39	41%	
10	-	-	7	5	12	79%	
Respuestas omitidas	4	-	11	25	40	-	

Fuente: Elaboración propia

Para la pregunta sobre *Empatía*, los alumnos reportan que el profesor No.3 fue el que menor porcentaje obtuvo con un **28%**; mientras que el profesor No.10 obtuvo el mayor porcentaje con un **96%**.

Nuevamente solo el **30%** de profesores estuvieron por arriba del ochenta por ciento de reconocimiento de esta actitud por los estudiantes.

En este ítem particularmente se observa que el profesor No. 7, aunque obtuvo bajas calificaciones en las actitudes anteriores, cuenta con la actitud de Empatía reconocida por sus alumnos; de ello que aunque resulto ser el maestro que reporto el menor puntaje tiene presente la empatía como el resto de los profesores

potenciales y por ello también colaboró en el aporte de Satisfacción para sus estudiantes; de aquí que cuenta con las características para ayudar con su práctica docente a los demás profesores potenciales CAE a desarrollarla.

Con ello, se corrobora que todos los maestros no importando si son evaluados en algunas de las actitudes en porcentajes bajos de igual manera en sus fortalezas pueden trabajar las demás actitudes.

Tabla 5: Pregunta que representa la actitud de Empatía del alumno hacia el maestro

**EL PROFESOR SE PONE EN LOS ZAPATOS DE SUS ALUMNOS**

Q5. El maestro entiende lo que le digo y siento							
Profesor	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Total general	Porcentaje de Alumnos Satisfechos o Muy Satisfechos	Maestros que tienen más del 80% de reporte de Satisfacción
1	-	-	28	3	31	95%	😊
2	2	1	13	17	33	59%	
3	5	1	5	7	18	28%	
4	-	-	16	5	21	88%	😊
5	-	-	1	5	6	58%	
6	3	-	4	8	15	43%	
7	4	1	5	9	19	34%	
8	1	-	8	2	11	77%	
9	2	1	14	22	39	59%	
10	-	-	11	1	12	96%	😊
Respuestas omitidas	3	21	16	40	-	-	

Fuente: Elaboración propia

De los tres resultados, se concluye que:

1. Se encuentra presente el *Efecto U* para las tres actitudes, lo cual nos ayuda a identificar claramente a los *Profesores Potenciales CAE*
2. La *Congruencia* fue la actitud que mostro el mayor porcentaje entre los profesores.
3. La *Aceptación Positiva Incondicional* y la *Empatía* son las actitudes que los profesores tendrían como reto trabajar, siendo el porcentaje que los alumnos reportan como el menos reconocido respecto a la *Congruencia*.
4. El profesor que es calificado como bajo en dos de las tres categorías, puede enseñar con su PDU a los demás la actitud de *Empatía*, el cual obtiene la más alta calificación por sus alumnos respecto a todos los demás maestros
5. El profesor 1 que obtuvo en las tres actitudes presentes, nos muestra que es posible desarrollar e implementar las CAE de forma integral y con ello se crea un alto índice de Satisfacción a los estudiantes.

Desde la perspectiva de los PROFESORES, se observa lo siguiente:

Para la pregunta sobre *Congruencia*, los profesores reportan en su mayoría tener como propia y reconocida esta actitud. Donde el profesor No.2 fue el que menor porcentaje obtuvo en un **40%**; mientras que los profesores No:1,3,4,5,6,8,9,10 se AUTOPERCIBEN con un **100%**.

El **80%** de profesores estuvieron por arriba del ochenta por ciento de autoreconocimiento.

La muestra reporta que un ALTO porcentaje de autopercepción empática.

Tabla 6: Pregunta que representa la actitud de Congruencia de la autopercepción del profesor

**SIENDO AUTÉNTICO PARA SI MISMO Y FRENTE A SUS ALUMNOS**

Q20. Puedo confiar en que diré lo que siento y pienso							Maestros que tienen más del 80% de reporte de Satisfacción
Profesor	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Total general	Porcentaje autopercepción de satisfacción	
1	-	-	-	5	5	100%	😊
2	2	-	-	-	5	40%	
3	-	-	-	5	5	100%	😊
4	-	-	-	5	5	100%	😊
5	-	-	-	5	5	100%	😊
6	-	-	-	5	5	100%	😊
7	-	3	-	-	5	60%	
8	-	-	-	5	5	100%	😊
9	-	-	-	5	5	100%	😊
10	-	-	-	5	5	100%	😊

Fuente: Elaboración propia

Para la pregunta sobre *Aceptación Positiva Incondicional*; 7 de 10 profesores reportan en su mayoría tener como propia y reconocida esta actitud. Donde el profesor No.2.7 y 8 fueron el que menor porcentaje obtuvo en un **60%**; mientras que los demás profesores se AUTOPERCIBEN de entre un **80** a **100%**.

El **70%** de profesores estuvieron por arriba del ochenta por ciento de auto percepción.

Tabla 7: Pregunta que representa la Aceptación Positiva Incondicional de la auto percepción del profesor

**EL PROFESOR RECONOCE EN SI MISMO QUE SUS ALUMNOS LO MIRAN Y PUEDE TRANSMITIR QUE TIENE PLENA CONFIANZA EN ESTOS.**

<b>Q27. La otra persona se da cuenta de mi confianza en ella.</b>							
<b>Profesor</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy Insatisfecho</b>	<b>Muy Satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Total general</b>	<b>Porcentaje auto percepción de satisfacción</b>	<b>Maestros que tienen más del 80% de reporte de Satisfacción</b>
1	-	-	-	5	5	<b>100%</b>	😊
2	-	3	-		5	<b>60%</b>	
3	-	-	-	5	5	<b>100%</b>	😊
4	-	-	-	5	5	<b>100%</b>	😊
5	-	-	-	5	5	<b>100%</b>	😊
6	-	-	4	-	5	<b>80%</b>	😊
7	-	3	-	-	5	<b>60%</b>	
8	-	3	-	-	5	<b>60%</b>	
9	-	-	4	-	5	<b>80%</b>	😊
10	-	-	-	5	5	<b>100%</b>	😊

Fuente: Elaboración propia

Para la pregunta sobre *Empatía*, solo un 10% de profesores reportan contar con esta actitud, mientras que el 90 % reportan contar con poco reconocimiento de la misma.

Solo el 10% de profesores estuvieron por arriba del ochenta por ciento de autopercepción.

Tabla 8: Pregunta que representa la Empatía de la autopercepción del profesor

**SI EL PROFESOR RECONOCE PONERSE EN LOS ZAPATOS DE SUS ALUMNOS Y LE**

Q18. Puedo decir que conozco al otro, casi tanto como él se conoce a sí mismo.							
Profesor	Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Muy Satisfecho	Satisfecho	Total general	Porcentaje autopercepción de satisfacción	Maestros que tienen más del 80% de reporte de Satisfacción
1	-	-	4	-	5	80%	😊
2	-	3	-	-	5	60%	
3	-	3	-	-	5	60%	
4	-	3	-	-	5	60%	
5	-	3	-	-	5	60%	
6	-	3	-	-	5	60%	
7	1	-	-	-	5	20%	
8	2	-	-	-	5	40%	
9	2	-	-	-	5	40%	
10	-	3	-	-	5	60%	

Fuente: Elaboración propia

De los tres resultados, se concluye que:

1. Los profesores reportan que es la *Congruencia* la mayor de las actitudes que reconocen presente en ellos, a diferencia de la *Aceptación Positiva Incondicional* y la *Empatía*.
2. Un 70% se reconoce como profesor que pueden mirar a sus alumnos y también estos poder transmitir la confianza suficiente para saber que pueden ser comprendidos auténticamente
3. La *Empatía* es la cualidad que reconocen en un mayor porcentaje como reto a realizar.

De las tres actitudes se puede observar que solamente el profesor el marcado como No. 1, reportó autoperibirse con las TRES actitudes CAE; mientras que los demás profesores para la Congruencia y Aceptación Positiva Incondicional se reportaron como altos a diferencia de la Empatía donde la mayoría reconoce ser una actitud que es la que consideran es la que menos reconocen tener.

#### 5.2.2. Describir: ¿Cómo se manifiesta la satisfacción de los estudiantes y su relación con la práctica docente con o sin ECP?

Para este apartado, se realizó el cruce de información al correlacionar ambos actores: Profesores y Alumnos, a fin de observar si la autopercepción de los profesores y el reconocimiento de las CAE por sus alumnos tendrían resultados que corroborararon las CAE implícitas o explícitas en la Práctica Docente Universitaria en sus profesores y de ello resultase la manifestación de la Satisfacción en sus estudiantes.

Para la presente tesis, se decide tomar como referencia el 80% de porcentaje para la evaluación de Satisfacción; considerando ser suficiente en el índice de reporte de alumnos y profesores a fin de validar el análisis de los resultados tomando como referencia que los porcentajes aceptados en pruebas de confianza en estudios estadísticos regularmente son el 95%.

De ello tenemos lo siguiente tabla de análisis:

De las 3 actitudes de CAE; al realizar la correlación correspondiente entre ambos actores se muestra de 80% de calificación de forma consensuada.

Para:

*Congruencia;*

Se muestra que 5 de los 10 maestros marcados como: Profesor 01,04.05.08 y 10; tanto alumnos como profesores reconocen que esta actitud se encuentra presente en un **50%**. Confirmando así que existe Satisfacción presente en la PDU de estos profesores particularmente.

Tabla 9: Correlación de Satisfacción de Congruencia

**LOS ALUMNOS RECONOCEN A SUS PROFESORES SER CONGRUENTES Y LOS PROFESORES SE RECONOCEN A SI MISMO**

	ALUMNOS		AUTOPERCEPCIÓN DE PROFESORES		CRUCE DE CAE ENTRE ALUMNOS Y MAESTROS CAE PRESENTE	PORCENTAJE*	
	↑ SATISFECHOS	↓ INSATISFECHOS	↑ SATISFECHOS	↓ INSATISFECHOS			
	80%	80%	80%	80%			
<b>CONGRUENCIA</b>	PROFESOR 01		PROFESOR 01		PROFESOR 01	50%	
	PROFESOR 10		PROFESOR 03				
	PROFESOR 04		PROFESOR 04		PROFESOR 04		
	PROFESOR 05		PROFESOR 05		PROFESOR 05		
	PROFESOR 08		PROFESOR 06		PROFESOR 06		
			PROFESOR 09		PROFESOR 08		
			PROFESOR 03		PROFESOR 09		
			PROFESOR 02		PROFESOR 10		PROFESOR 10
			PROFESOR 06				PROFESOR 02
			PROFESOR 07				PROFESOR 07

\*Porcentaje de coincidencia entre autopercepción del profesor y percepción del alumno.

Fuente: Elaboración propia

*Aceptación Positiva Incondicional;*

Se muestra que existen 3 de los 10 maestros marcados como: Profesor 01,04,05; tanto alumnos como profesores reportan se encuentra presente la actitud con ello se AFIRMA que existe Satisfacción presente en la PDU de estos profesores particularmente. Representado por un 30% del total de los profesores.

Tabla 10: Correlación de Satisfacción de Aceptación Positiva Incondicional

**EL PROFESOR RECONOCE EN SI MISMO QUE SUS ALUMNOS LO MIRAN Y PUEDE TRANSMITIR QUE TIENE PLENA CONFIANZA EN ESTOS.**

ACEPTACIÓN POSITIVA INCONDICIONAL	ALUMNOS		AUTOPERCEPCIÓN DE PROFESORES		CRUCE DE CAE ENTRE ALUMNOS Y MAESTROS CAE PRESENTE	PORCENTAJE*
	↑ SATISFECHOS	↓ INSATISFECHOS	↑ SATISFECHOS	↓ INSATISFECHOS		
	80%	80%	80%	80%		
	PROFESOR 01		PROFESOR 01			
				PROFESOR 04		30%
				PROFESOR 05		
	PROFESOR 09	PROFESOR 05				
	PROFESOR 08	PROFESOR 10				
	PROFESOR 02		PROFESOR 06			
	PROFESOR 06		PROFESOR 09			
	PROFESOR 10		PROFESOR 02			
	PROFESOR 03		PROFESOR 07			
	PROFESOR 07		PROFESOR 08			

\*Porcentaje de coincidencia entre autopercepción del profesor y percepción del alumno.

Fuente: Elaboración propia

*Empatía;*

Se observa que existen 1 de los 10 maestros marcados como: Profesor 01; tanto alumnos como profesores indican se encuentra presente. Con ello se puede AFIRMAR que existe Satisfacción presente en la PDU de estos profesores particularmente

Representado el 10 % del total de 10 maestros.

Tabla 11: Correlación de Satisfacción de Empatía

**SI ESTA PRESENTE CAE EN SUS MAESTROS Y LA SATISFACCIÓN QUE LOS ALUMNOS TIENEN DE ESTOS**

EMPATÍA	ALUMNOS		AUTOPERCEPCIÓN DE PROFESORES		CRUCE DE CAE ENTRE ALUMNOS Y MAESTROS CAE PRESENTE	PORCENTAJE*
	↑ SATISFECHOS	↓ INSATISFECHOS	↑ SATISFECHOS	↓ INSATISFECHOS		
	80%	80%	80%	80%		
	PROFESOR 10		PROFESOR 01		PROFESOR 01	10%
	PROFESOR 01			PROFESOR 02		
	PROFESOR 04			PROFESOR 03		
		PROFESOR 08		PROFESOR 04		
		PROFESOR 02		PROFESOR 05		
		PROFESOR 09		PROFESOR 06		
		PROFESOR 05		PROFESOR 10		
		PROFESOR 06		PROFESOR 08		
		PROFESOR 07		PROFESOR 09		
		PROFESOR 03		PROFESOR 07		

\*Porcentaje de coincidencia entre autopercepción del profesor y percepción del alumno.

Fuente: Elaboración propia

De las tres Actitudes evaluadas, se puede corroborar que existe mayor reconocimiento de la Congruencia en relación de las otras dos: Aceptación Positiva Incondicional y Empatía respectivamente.

## CAPÍTULO VI

### DISCUSIÓN

“La educación es lo que queda, una vez que olvidamos todo lo que aprendimos en la escuela”.

Albert Einstein

El viaje ha terminado; en este capítulo se revisaran los resultados del trabajo de investigación observados desde el punto de vista de los alumnos que pudieron expresar la presencia o ausencia de las CAE de sus profesores, así como la autopercepción de los docentes; y como se manifestó la Satisfacción del educando y su relación con la práctica docente bajo el enfoque centrado en la persona (ECP).

Se utilizará la literatura como referencia, para contrastar lo obtenido de la investigación.

#### 6.1. Competencias Pedagógicas UIAP/ARU/ECP

*“La Universidad es identificada en la región como una comunidad líder en procesos de acompañamiento personal, especialmente entre estudiantes universitarios. Se reconoce la consistencia académica, profundidad, pertinencia y eficacia formativa de sus prácticas de acompañamiento; pero muy especialmente son distinguidos el clima y la tónica de las relaciones entre miembros de la comunidad universitaria como un ejemplo vivo de congruencia con el espíritu de la cura personalis”* (Conferencias Provinciales de la Compañía de Jesús para América Latina – PEC-: Prospectivas. 2005); esto como huella de todo integrante llámese: alumno, profesor o cualesquiera que haya cruzado la puerta jesuita.

La formación universitaria jesuita busca no solo el incremento de las competencias en todos sus alumnos y con ello lograr que estos adquirieran significado en la atribución de pautas del desempeño en el afán de desarrollar conscientemente la capacidad para resolver de forma eficiente y eficazmente las tareas o retos que los alumnos se propongan realizar y esto, es posible alcanzar no solo a través de la formación profesionalizante *per se*, sino mediante la incorporación de otras líneas de pensamiento o herramientas que faculten al estudiante universitario a desarrollarse integralmente; por lo que ARU como huella primordial pretende ser factor que colabore en la distinción de sus egresados respecto a otras entidades educativas; aportando esta posibilidad al permitir el avance de ambos actores profesores/estudiantes mediante un campo de conocimiento “*Compartido*” y no solo “*Trasmitido*”, por su naturaleza misma.

Una de las Dimensiones a desarrollar es la Personal, la cual propone que “...*las acciones asociadas al ámbito de la Empatía en las relaciones que establece el profesor con sus estudiantes, incorpora en este rubro la interacción profesor- y los valores asociados a ella, la promoción del aprendizaje en los estudiantes y la actitud hacia la docencia*” (UIAP, 2012); Teniendo así, que existe concordancia con las propuestas hechas por Rogers cuando habla de los mismos términos (CAE) como elementos necesarios para poder trabajar bajo el Enfoque Centrado en la persona y los retos que la misma Universidad pretende alcanzar.

A finales de los sesentas Rogers encuentra que la función de los docentes es prioritaria, concluyendo que el espacio destinado al aprendizaje es uno de los factores más importantes que influye en el modelaje interpersonal del individuo.

Es así como el maestro se convierte en “*El Vínculo Afectivo*” entre el alumno y la institución educativa, estableciéndose necesariamente como modelo en la formación del estudiante; es por esto que el papel que desempeñan tiene influencia no sólo en el salón de clases, sino en la vida propia de sus alumnos creándose de esta forma la oportunidad de un acompañamiento profundo y con sentido.

Y tal como se menciona al comienzo de la presente tesis; nuevamente el ECP se encuentra como una opción pertinente de todo docente que imparta clases en Universidades Jesuitas; ya que el termino Comprender hace necesario primero *reconocer* al otro en su unicidad que para la propuesta de Rogers significaría: No solo colocarse en los zapatos del otro –*Empatía*- sino también tener *Aceptación Positiva Incondicional* al interactuar el alumno con su profesor y viceversa; entendido como “Mutuo Reconocimiento” cada uno siendo único e irrepetible, apelando a Ser - *Congruentes*- es decir: *Hacer lo que Dice y Decir lo que se Hace*.

De aquí que al observar los resultados obtenidos los maestros que explícitamente contienen uno o varias de las actitudes CAE en su Práctica Docente Universitaria, los alumnos reportaron índices de Satisfacción a diferencia de los docentes que no la tuvieron o no las habían reconocido efectivamente.

De las cuales la Congruencia es la cualidad que se reconoce como primaria ya que se encuentra en mayor porcentaje respecto a las otras dos; y tanto alumnos como profesores la reportan con mayor claridad.

Se puede decir que la Congruencia fue la actitud que ambos actores reconocieron en mayor medida, y por ser una disposición interior permite al maestro llegar al centro mismo del estudiante ya que pretende que éste pueda darse cuenta que se encuentra de su lado ya que no es tan diferente a ellos; de esta forma le es posible adoptar el marco de referencia real con la intención de transmitir comprensión y acompañamiento al crear un ambiente seguro y de confianza, y de esta forma dar paso a aprendizajes significativos hacia la colaboración innata de la tendencia actualizante.

Respecto a la Aceptación Positiva Incondicional y la Empatía, fueron las que recibieron menor puntaje encontrado o reconocido y por lo tanto: maestros como por los alumnos se sugieren seguir trabajando.

La oportunidad que se observa se refiere a la posibilidad de capacitar a los docentes bajo la ECP recomendando la aplicación de los instrumentos que aquí se presentan; pudiesen coadyuvar al reconocimiento consciente del nivel de desarrollo de las actitudes CAE en ellos. A fin de proporcionar no solo una herramienta más para las clases y la interacción con los alumnos, sino además un espacio para que todo profesor pueda adquirir conocimientos de Desarrollo Humano y con pertinencia de formación de la plantilla de maestros UIAP bajo este sello particular y hacia la meta en la formación integral de los alumnos como protagonistas y no solo como espectadores de su paso por la Universidad.

Resulta importante mencionar que efecto observado que se denominó “*U o de Péndulo*”; nos muestra claramente la conformación natural de la población de profesores estudiada, donde cada uno de ellos juega un papel *preponderante* ya que los extremos ayudaron a colocar al grupo de *Profesores Potenciales* para desarrollar las CAE y estas coadyuvaron a mostrar que No necesariamente los que son calificados como: altos o bajos son los que los alumnos perciben como los mejores o peores maestros. De ello, se puede concluir con acierto que cada actor es importante, no solo los son altamente calificados, sino todos los demás profesores al ser potencial CAE ya que naturalmente aportarían valor agregado e importante hacia sus alumnos.

Es así como la evaluación que naturalmente la Universidad realiza en cada periodo, pudiera complementarse al diagnosticar CAE en la plantilla de maestros a fin de realizar una evaluación con un indicador adicional y de esta forma ponderar al profesor que se encuentre bajo el estandarte Jesuita y que contengan en su Práctica Docente Universitaria al menos una de las tres actitudes estudiadas. Cuyo efecto durante la evaluación natural para cada periodo podría ampliar la perspectiva hacia la oportunidad de funcionar como medio de desarrollo profesional/personal y dotar de otras herramientas a todo profesor UIAP.

Adicionalmente; se encuentra que existen dos clasificaciones de grupos de maestros: Los que al obtener una calificación alta o baja podrían mostrar en una práctica entendida como un “dejar hacer, dejar pasar” y así el alumno podría inclinarse a solo “pasar la materia” –simular para resolver- y/o el maestro solo cumplir su programa de contenidos; y, el segundo grupo los que resultasen ser “Profesores Potenciales”, teniendo la oportunidad de poder capacitarse y conocer el ECP de Rogers. Los cuales podrían desarrollar alguna o todas las actitudes a fin de realizar una mejora en su PDU y con ello incrementar el grado de Satisfacción en sus alumnos; pudiendo ser referente adicional en la evaluación que regularmente la Universidad realiza a su plantilla docente y que esta califica de buenos profesores aquellos que obtienen altas calificaciones.

Walls (2004), nos advierte que una vez aceptada la relación entre Expectación y Satisfacción, existen varias teorías en relación con el producto obtenido y que para la investigación presente se puede trabajar todas las que expone su autor:

1. La teoría de la acomodación o ajuste por parte del usuario (alumno) si existieran discrepancias reflejado cuando los grupos reportan que un porcentaje no se encontró satisfecho del todo en los maestros extremo del “efecto U” mostrado tanto en los Profesores Potenciales CAE.
2. La teoría de equidad que supone mayor satisfacción cuando el beneficio obtenido por el usuario (alumno) es equitativo; de este el maestro No. 1 cuenta con las características por contener las tres actitudes reconocidas CAE.
3. La teoría de la disconfirmación cuando se produce diferencia entre lo esperado y el producto obtenido, reflejado tanto en el profesor evaluado como el más bajo, así como en los Profesores Potenciales CAE.

Se puede observar que existe una clara relación entre la obtención *del servicio que el alumno recibe* y la *sensación que es provocada en éste de sus profesores*, llevándolos a adquirir un comportamiento *de preferencia por el servicio o producto obtenido*; y por ello la teoría Rogeriana (2011) resulta ser una herramienta efectiva de acuerdo con lo que se observa en el presente trabajo de investigación

Siendo que la UIAP funge además como una empresa que naturalmente tiene clientes representados en sus –alumnos- y los servicios que ofrece -profesores y la propia universidad-; se estima que a mayor grado de Satisfacción, se pudiese incrementar la recomendación entre sus propios pares/círculos cercanos y por ende, tener mayor demanda de ingreso por elección y recomendación.

## 6.2. Sugerencias

A fin de poder encontrar nuevos hallazgos se sugiere realizar una nueva toma de información en ARU en alguna materia similar para realizar una comparativa de resultados. Así como la aplicación otras áreas de la propia universidad y poder observar si en las materias del plan de estudio meramente académicas, tuviese el mismo o diferente efecto mostrado en la presente tesis.

## 6.3. Limitaciones

En cuanto a las limitaciones, la presente tesis contempla la información recabada solamente durante el periodo de Primavera 2011 y para una población de estudio en particular, pudiendo realizarse otras mediciones diferentes que respondan a nuevas preguntas de investigación.

## REFERENCIAS

- Aguilera, A. (2005) *Proceso de Estructuración e institucionalización del campo académico del desarrollo humano en el ITESO*. México. ITESO Recuperado en:  
[http://www.google.com.mx/search?sourceid=navclient&hl=es&ie=UTF-8&rlz=1T4GGLL\\_esMX328MX333&q=Proceso+de+Estructuraci%c3%b3n+e+institucionalizaci%c3%b3n+del+campo+acad%c3%a9mico+del+Desarrollo+Humano+en+el+ITESO+realizada+en+Octubre+del+2005](http://www.google.com.mx/search?sourceid=navclient&hl=es&ie=UTF-8&rlz=1T4GGLL_esMX328MX333&q=Proceso+de+Estructuraci%c3%b3n+e+institucionalizaci%c3%b3n+del+campo+acad%c3%a9mico+del+Desarrollo+Humano+en+el+ITESO+realizada+en+Octubre+del+2005).
- Armenta, J. (2001). *Empatía y Psicoterapia: Las vicisitudes del acompañamiento centrado en la persona*. México. En revista Prometeo, No.28
- Bermejo, J. (2007). *La relación de ayuda en el ámbito educativo*. Material de trabajo. España. Sal Terrae.
- Briones, G. (2002) *Metodología de la Investigación Cuantitativa de las Ciencias Sociales*. Bogotá. Recuperado en:  
<http://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-quillermo-briones.pdf>
- Rogers, C. y Jérôme, H. (1996). *Libertad y Creatividad en la Educación* (3ª. Ed.) Buenos Aires. Paidós.
- Clericó, A. (2006). *Modelo de acompañamiento para mujeres en situación de violencia familiar atendidas por el programa Sedesol*. Recuperado en:  
[http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014702/014702\\_00.pdf](http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/014702/014702_00.pdf)
- Conferencias Provinciales de la Compañía de Jesús para América Latina –PEC-: *Prospectivas*. (2005). Brasil. Recuperado de:  
<http://www.javeriana.edu.co/personales/hbermude/areacontable/generales/Pec.htm>
- Dicaprio N. (1989) *La persona plenamente funcional de Rogers. En teorías de la personalidad*. México. Mc Graw Hill.
- Egan, E. (1985). *El orientador experto: un modelo para la ayuda sistémica y la relación interpersonal*. México. Iberoamérica.

- Faerna, M. (1996) *Introducción a la Teoría pragmatista del conocimiento*. Siglo XXI. España  
 Recuperado en: [http://books.google.com.mx/books?id=qOgVYpye-CQC&pg=PA136&dq=CONCEPTO+DE+SATISFACCION&hl=es&ei=zyGITaXUCtCltwelyemFDg&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=5&ved=0CDgQ6AEwBDgK#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=qOgVYpye-CQC&pg=PA136&dq=CONCEPTO+DE+SATISFACCION&hl=es&ei=zyGITaXUCtCltwelyemFDg&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=5&ved=0CDgQ6AEwBDgK#v=onepage&q&f=false)
- Fundamentos Estratégicos de la Ibero 2020*. (2010) México. Ibero Puebla.
- García y García en Márquez, L. (2001). *La tercera fuerza. La psicología Humanista*.  
 Recuperado en:  
[http://www.ideasapiens.com/psicologia/cognitiva/tercera%20fuerza\\_%20psic\\_%20humanista.htm](http://www.ideasapiens.com/psicologia/cognitiva/tercera%20fuerza_%20psic_%20humanista.htm).
- Gómez del Campo, I. y Gómez del Campo, J. (2002). *Evaluación de las condiciones facilitadoras de crecimiento según Carl Rogers*. México. Prometeo
- González, P. (1998) *Desarrollo Humano y Trabajo Social. Series Cuadernos de Trabajo Social No 4*. Colombia.
- González, A. (1998). *El enfoque centrado en la persona. Aplicaciones a la educación*. (3 Edición). México. Editorial Trillas.
- González, A. (2003). *Fenomenología y hermenéutica: propuestas para la fundamentación metodológica del Desarrollo Humano*. En revista Prometeo No.36.
- González, A. (2005). *Ser maestro es ser yo mismo*. En Prometeo No. 43.
- González, A. (2009). *Educación Holística. La pedagogía del siglo XXI*. España. Editorial Kairos.
- Gómez del Campo, I. (2009) *Desarrollo del potencial humano*. Vol. 4. México, D. F., México. Trillas.
- González Maura (2002) *“El profesor universitario: ¿Un facilitador o un orientador en la educación en valores?”* Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior. Universidad de la Habana
- Glosario. (2010) *Nuevo Modelo Educativo*. Recuperado en:  
<http://www.uv.mx/Universidad/doctosofi/nme/glos.htm>

- Greybeck, B y Moreno M. (1998), *Reflexiones acerca de la formación de docentes*. En revista Educar, núm. 5, Abril-Junio. Recuperado en: <http://educar.jalisco.gob.mx/04/4indice.html> Ibero Puebla.
- Presentación de la Estructura de la DGMU en la UIA Puebla*. (2010) Puebla. IberoPuebla.
- Prostic, M. (2003) *Observación y formación de profesores*. Madrid. Morata.
- Lafarga, J., Gómez del Campo, J. (1986). *Desarrollo del potencial humano. Aportaciones de una psicología humanista Vol.1*. México, Trillas.
- Lafarga, J., Gómez del Campo, J. (1986). *Desarrollo del potencial humano. Aportaciones de una psicología humanista Vol.2*. México.
- Lafarga, J. (1989). *Antecedentes del enfoque centrado en la persona en México*. En J. Lafarga & J. Gómez del Campo (Eds.), *Desarrollo del potencial humano: Vol.1*. México.
- Lafarga, J. (1992). *Más allá de la psicoterapia tradicional*. México
- López, C. (2000) *Desarrollo humano y práctica docente*. México, Trillas, 2000. En revista *Invenición, Desarrollo Humano y Educación*. Recuperado de: [http://meipe.org/revista\\_meipe/index.php/component/content/article?layout=edit&id=31](http://meipe.org/revista_meipe/index.php/component/content/article?layout=edit&id=31)
- López, C. (2011) *No desearas la docencia de tu prójimo*. Recuperado en: <http://www.lag.uia.mx/acequias/acequias16/a16p2.html>.
- Nuevo modelo Educativo*, Universidad Veracruzana. Recuperado en: <http://www.uv.mx/Universidad/doctosofi/nme/glos.htm>
- Okun, B. (2001). *Ayudar en forma efectiva. Counseling. Técnicas de terapia y de entrevista*. Barcelona, Paidós.
- Pérez, G. (1994) *El problema de la investigación en Desarrollo Humano: Apuntes para su definición*. Documento inédito. Guadalajara.
- Reyes, G. Y Benítez, D. (1991) *Efectos de dos modalidades de supervisión sobre el desarrollo de la agudeza empática y la expresión personal*. En *Revista de Psicología*. Editada por el Departamento de Psicología de Universidad de Chile.
- Revista de Educación: La Autonomía de los Centros Escolares*. (2004). Recuperado en: <http://books.google.com.mx/books?id=EpT5yWfOLhkC&pg=PA367&dq=CONCEPTO+DE+SATISFACCION&hl=es&cd=2#v=onepage&q&f=false>

Rodríguez, G.; Gil, J. y García, E. (1999). Metodología de la Investigación cualitativa. Málaga, España. Aljibe.

Rogers, C. (1980). *El poder de la persona*. México, D. F., México. El Manual Moderno

Rogers, C. (1991). *Freedom to learn for the 80's*. Columbus, OH, EUA.

Merrill. Trad. (1986). *Libertad y creatividad en la educación: En la década de los ochenta*. Buenos Aires: Paidós.

Rogers, C. (1995). *Qué significa para mí la comprensión y la aceptación*. En revista Prometeo, No.32, Trad.: González A. M. (2002).

Rogers, C. y Freiberg, H. (1996). *Libertad y Creatividad en la Educación*.

México, D.F. Editorial Paidós Educador. (3ra. Edición Revisada y ampliada)

Rogers, C. (2003). *On becoming a person. El proceso de convertirse en persona: Mi técnica Terapéutica*. Buenos Aires. Paidós

Rogers, C. (2003). *¿El aprendizaje puede incluir tanto ideas como sentimientos?* En J. Lafarga & J. Gómez del Campo (Eds.), *Desarrollo del potencial humano: Aportaciones*. México. Trillas.

Rogers, C. (2003). *Características de una relación de ayuda*. En J.Lafarga & J. Gómez del Campo (Eds.), *Desarrollo del potencial humano: Aportaciones*. México. Trillas

Rogers, C. (2007). *El camino del ser*. (5ta Edición). Barcelona: Editorial Kairos S.A.

Rogers, C. (2011) en comentario de Segre en texto llamado: *El enfoque centrado en la persona en el centenario de su fundador*. Recuperado en: <http://blogsdelagente.com/enfoquecentradopersona-nqn/>.

*Revista de Educación: 1-4.* Recuperado en: <http://books.google.com.mx/books?id=EpT5yWfOLhkC&pg=PA367&dq=CONCEPTO+DE+SATISFACCION&hl=es&cd=2#v=onepage&q&f=false>

Sánchez, A. (2009). *El proceso de Investigación de Tesis: Un enfoque contextual*. 2ª ed. México. UIAP.

Segre, A. & Mancillas, C. (2006). *El Desarrollo humano centrado en las personas: Fundamentos teóricos y profesionales*. México, D.F.

Peter, S. en Temaner, B. (2001). *Congruence and its relation to Communication in Client Centered Therapy*. En Wyatt, J. (Ed.) *Congruence*. U.K. PCCS Books. Recuperado en: <http://schmid.members.1012.at/0wyatt.htm>.

Truax, Ch. (1961) *A Scale for measurement of accurate empathy*. Psychiatric Institute Bulletin. University of Wisconsin (12) 376 -381.

Tendencias 21, (2010). *Nuevo Impulso internacional a la transformación de educación*. (En línea). Recuperado en: [http://www.tendencias21.net/Nuevo-impulso-internacional-a-la-transformacion-de-la-educacion\\_a5057.html](http://www.tendencias21.net/Nuevo-impulso-internacional-a-la-transformacion-de-la-educacion_a5057.html)

Universidad de Antioquia. *Revista electrónica de sociología en sus escenarios* (2008) Recuperado en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewArticle/6820>

Velázquez C (2003). *Segundo Informe del Rector UIAP*; Puebla, Pue.

Walls, M. (2004) *Tratado básico de biblioteconomía*. 5ª. ed. Edit. Complutense. Madrid.

Recuperado en:

[http://books.google.com.mx/books?id=jkliDqeYOiAC&pg=PA331&dq=CONCEPTO+DE+SATISFACCION&hl=es&ei=QPGHTcPMO-iB0QGa7q3fDQ&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=4&ved=0CDQQ6AEwAw#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.mx/books?id=jkliDqeYOiAC&pg=PA331&dq=CONCEPTO+DE+SATISFACCION&hl=es&ei=QPGHTcPMO-iB0QGa7q3fDQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=4&ved=0CDQQ6AEwAw#v=onepage&q&f=false)

# ANEXO 1

## Instrumento de evaluación de Profesores

### Cuestionario para evaluar actitudes facilitadoras del crecimiento bajo un Enfoque Centrado en la Persona

El presente cuestionario tiene como objetivo ayudar a evaluar las actitudes básicas (Empatía, Congruencia, Aceptación Positiva Incondicional) dentro de relaciones facilitadoras del crecimiento bajo el Enfoque Centrado en la Persona. Respóndelo con sinceridad.

Instrucciones: Por favor, indica el grado en el que el comportamiento que se describe en cada una de las siguientes afirmaciones, corresponde al que tú tienes dentro de una relación promotora de crecimiento. Utiliza la siguiente escala

- 5 Siempre o casi siempre
- 4 Frecuentemente
- 3 Algunas veces
- 2 Pocas veces
- 1 Rara vez o nunca

#### Dentro de las relaciones promotoras que yo establezco:

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| 1 Me guardo las cosas, no digo lo que pienso.                                     | <input type="checkbox"/> |
| 2 Entiendo las palabras de las personas pero no sus sentimientos.                 | <input type="checkbox"/> |
| 3 Entiendo cómo ve las cosas la otra persona.                                     | <input type="checkbox"/> |
| 4 Con frecuencia me desilusionan las personas.                                    | <input type="checkbox"/> |
| 5 Me agrada la persona sin importar lo que diga.                                  | <input type="checkbox"/> |
| 6 Malinterpreto lo que la persona quiere decir.                                   | <input type="checkbox"/> |
| 7 Estoy muy interesado en la persona.   | <input type="checkbox"/> |
| 8 Digo cosas muy diferentes a las que siento.                                     | <input type="checkbox"/> |
| 9 Las demás personas pueden confiar en mi plenamente.                             | <input type="checkbox"/> |
| 10 Discuto con los demás para demostrarles que tengo razón.                       | <input type="checkbox"/> |
| 11 Me siento incómoda con la persona, pero no presto atención a mis sentimientos. | <input type="checkbox"/> |
| 12 Algunas cosas que las personas dicen me entristecen.                           | <input type="checkbox"/> |
| 13 Para mí la persona es como "un libro abierto" que puedo leer fácilmente.       | <input type="checkbox"/> |
| 14 Las personas me son indiferentes.  | <input type="checkbox"/> |

1. Rara vez ó Nunca | 2. Pocas veces | 3. Algunas veces | 4. Frecuentemente | 5. Siempre ó Casi siempre

15 Las personas pueden confiar en mi honestidad.	<input type="checkbox"/>
16 Ignoro alguno de los sentimientos de la otra persona.	<input type="checkbox"/>
17 Me gusta ver a las personas cuando hablo con ellas.	<input type="checkbox"/>
18 Puedo decir que conozco al otro, casi tanto como él se conoce a sí mismo.	<input type="checkbox"/>
19 Estoy tan metido en sus sentimientos que mi presencia no estorba.	<input type="checkbox"/>
20 Puedo confiar en que diré lo que siento y pienso.	<input type="checkbox"/>
21 Aprecio a la persona.	<input type="checkbox"/>
22 Soy auténtico.	<input type="checkbox"/>
23 Aun cuando no exprese con mucha claridad, trato de entender cómo se siente.	<input type="checkbox"/>
24 Le ayudo a poner en palabras sus sentimientos	<input type="checkbox"/>
25 Me comporto con frialdad.	<input type="checkbox"/>
26 Trato de entender al otro, aunque a veces me equivoque.	<input type="checkbox"/>
27 La otra persona se da cuenta de mi confianza en ella.	<input type="checkbox"/>
28 Me agrada la persona, aunque a veces me critique.	<input type="checkbox"/>
29 Me agrada más cuándo está de acuerdo conmigo.	<input type="checkbox"/>
30 Intento seguir los sentimientos de la persona que esta conmigo.	<input type="checkbox"/>
31 Trato de encontrar las palabras que describen con exactitud lo que el otro siente.	<input type="checkbox"/>
32 Finjo que la persona me agrada más de lo que en realidad me agrada.	<input type="checkbox"/>
33 Escucho realmente lo que me dice.	<input type="checkbox"/>
34 Me escudo en mi rol profesional para que no me conozcan.	<input type="checkbox"/>
35 Me meto tanto en la experiencia del otro que capto con facilidad.	<input type="checkbox"/>
36 Pienso que las personas se sienten seguras conmigo.	<input type="checkbox"/>
37 A veces no me entienden lo que quiero decirles.	<input type="checkbox"/>
38 Presiono a la persona para que diga cosas que considero importantes.	<input type="checkbox"/>

1. Rara vez ó Nunca | 2. Pocas veces | 3. Algunas veces | 4. Frecuentemente | 5. Siempre ó Casi siempre

39	Lo que le digo a la persona corresponde a lo que ella siente.	<input type="checkbox"/>
40	Digo cosas en las que no creo.	<input type="checkbox"/>
41	No les parezco auténtico.	<input type="checkbox"/>
42	Las personas se sienten libres para ser ellas mismas cuando están conmigo.	<input type="checkbox"/>
43	Aunque intento entender a las personas no lo logro.	<input type="checkbox"/>
44	Entiendo lo que quiere decir, incluso antes de que termine de decirlo.	<input type="checkbox"/>
45	Acepto a la persona tal y como es.	<input type="checkbox"/>
46	Acepto a la otra persona tanto cuando habla de lo positivo como de lo negativo.	<input type="checkbox"/>
47	Siento curiosidad acerca de los motivos por los que actúa otra persona, pero no me intereso por ella a niveles más profundos.	<input type="checkbox"/>
48	Entiendo al otro tan bien, que puedo captar sus sentimientos aun cuando trate de esconderlos.	<input type="checkbox"/>
49	Las personas pueden confiar en mi sin reservas.	<input type="checkbox"/>
50	Cualquier tema del que la persona quiera hablar, me parece bien.	<input type="checkbox"/>
51	Hago notar sentimientos de los que las personas no se habían dado cuenta.	<input type="checkbox"/>
52	Me comporto como una persona real, no como un experto lejano.	<input type="checkbox"/>
53	Confío en que la persona sabe lo que le conviene.	<input type="checkbox"/>
54	Cuando estoy triste, trato de disimular mis tristeza.	<input type="checkbox"/>
55	Me agrada la persona a pesar de todo lo negativo que sé de ella.	<input type="checkbox"/>
56	Doy consejos que ayudan a los demás a resolver los problemas.	<input type="checkbox"/>
57	Me cuesta trabajo cambiar de tema aunque sé que lo que estoy diciendo no es importante para la persona.	<input type="checkbox"/>
58	Cuando la persona habla de un tema que me incomoda, la interrumpo abruptamente.	<input type="checkbox"/>
59	Me importa mucho que somos amigos aunque en verdad no lo seamos.	<input type="checkbox"/>
60	Cuando veo a la persona preocupada por algo, bromeo al respecto.	<input type="checkbox"/>
61	Cuando estoy escuchando al otro me siento relajado.	<input type="checkbox"/>

1. Rara vez ó Nunca | 2. Pocas veces | 3. Algunas veces | 4. Frecuentemente | 5. Siempre ó Casi siempre

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 62 Me agrada la persona, pero no de las cosas que habla.                   | <input type="checkbox"/> |
| 63 Trato de ayudar al otro, aunque me desagrade como persona.              | <input type="checkbox"/> |
| 64 Mantengo una postura de neutralidad.                                    | <input type="checkbox"/> |
| 65 Trato de portarme de modo impersonal o abstinerente.                    | <input type="checkbox"/> |
| 66 Dejo que la persona hable de lo que le plazca.                          | <input type="checkbox"/> |
| 67 Me preocupan los asuntos del otro tanto como a él.                      | <input type="checkbox"/> |
| 68 Soy frío y distante.  | <input type="checkbox"/> |
| 69 Puedo sentir lo que la otra persona siente, sin necesidad de que hable. | <input type="checkbox"/> |
| 70 No me influye su estado de ánimo.                                       | <input type="checkbox"/> |
| 71 La persona se da cuenta de que me esfuerzo por comprenderla.            | <input type="checkbox"/> |
| 72 Sé cómo se siente cuándo no esta bien.                                  | <input type="checkbox"/> |
| 73 Evito que la persona hable de temas que me incomodan.                   | <input type="checkbox"/> |
| 74 Interrumpo a la persona sin darme cuenta.                               | <input type="checkbox"/> |
| 75 Trato de que el otro no le de importancia a sus problemas.              | <input type="checkbox"/> |
| 76 Le digo cosas que no creo.  | <input type="checkbox"/> |
| 77 Le demuestro que me agrada.   | <input type="checkbox"/> |
| 78 Me distraigo y luego le digo algo que no viene al caso.                 | <input type="checkbox"/> |
| 79 Si cometí un error no trato de ocultarlo.                               | <input type="checkbox"/> |
| 80 No dejo que se note lo que siento.                                      | <input type="checkbox"/> |
| 81 Mi actitud es distante.   | <input type="checkbox"/> |
| 82 Me comprometo con la otra persona.                                      | <input type="checkbox"/> |
| 83 Me aburre lo que dice.  | <input type="checkbox"/> |
| 84 Trato de que se dé cuenta que estoy interesado en lo que dice.          | <input type="checkbox"/> |

1. Rara vez ó Nunca | 2. Pocas veces | 3. Algunas veces | 4. Frecuentemente | 5. Siempre ó Casi siempre

## ANEXO 2

### Instrumento de evaluación de Alumnos

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

##### INSTRUCCIONES

Esta encuesta tiene la finalidad de conocer el grado de Satisfacción de los alumnos inscritos al curso de Humanización en Convivencia en la UIAP en el período Primavera 2011.  
Contesta con toda sinceridad marcando una X en la opción elegida y no dejes ninguna pregunta sin contestar.

##### Datos del encuestado

Carrera \_\_\_\_\_

Semestre \_\_\_\_\_

Sexo    Masculino     Femenino

##### Menciona en que medida te encuentras satisfecho con lo enunciado a continuación:

No.	ENUNCIADOS	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1	El maestro tiene gusto por la docencia				
2	El maestro domina la materia que imparte				
3	El maestro es tolerante				
4	El maestro prepara sus clases				
5	El maestro entiende lo que le digo y siento				
6	El maestro me acepta sin importar lo que diga				
7	El maestro es respetuoso				
8	El maestro motiva a sus alumnos trabajar				
9	El maestro entiende mis palabras pero no me comprende realmente				
10	El maestro se interesa en mis problemas				
11	El maestro me inspira confianza				
12	Cuando le pido una opinión al maestro es honesto				
13	El maestro trata de entender como me siento				
14	El maestro se interesa por lo que digo				
15	El maestro es exigente				
16	El maestro sabe enseñar				
17	El maestro se muestra tal cual es				
18	El maestro me hace sentir seguro				
19	El maestro es responsable				
21	El maestro se comporta con frialdad				
22	El maestro discute por tener la razón				
23	EL maestro no me deja ver lo que realmente siente				
24	El maestro me demuestra que le agrado				
25	El maestro me pone atención cuando habla conmigo				
26	Si el maestro comete un error trata de ocultarlo				
27	El maestro muestra lo que siente y piensa				
28	El maestro se interesa en mí				
29	Ante ciertas preguntas el maestro se guarda su opinión y no dice lo que piensa				
30	El maestro ignora mis sentimientos				
31	El maestro escucha realmente lo que le digo				
32	El maestro se escuda en su rol profesional evitando que lo conozcan como persona				
33	El maestro imparte clases dinámicas				
34	Cuando tengo alguna diferencia con el maestro no escucha ninguna razón.				
35	El maestro entiende lo que quiero decir incluso antes de que termine de decirlo				
36	El maestro malinterpreta lo que quiero decir				
37	La actitud del maestro es distante				
38	El maestro bromea cuando algo me preocupa realmente				
39	El maestro me interrumpe cuando el tema le incomoda				
40	El maestro se muestra auténtico				

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Actitud: Es la expresión de los valores en el comportamiento del individuo o forma de predisposición relativamente estable del comportamiento humano, que nos hace reaccionar ante determinados objetos, situaciones o conocimientos de una forma concreta (Nuevo modelo educativo: Universidad Veracruzana, 2001).

Aceptación Positiva Incondicional: Concepto que muestra que no se deberá juzgar ni valorar absolutamente nada del cliente, ni positiva ni negativamente. Se ha de aceptar a la persona tal y como es (Rogers, 1961).

Alumno: Es la persona que en relación con otros es capaz de decidir lo que aprende, siendo responsable de su proceso de crecimiento tanto intelectual como afecto (González, 1998).

Aprendizaje Significativo: Es el aprendizaje que no se relaciona con los conocimientos teóricos o formales, sino que surgen de la propia experiencia de vivir. Este aprendizaje le permite al hombre ir afinando su capacidad para distinguir lo esencial de lo accesorio, iluminado por la consciencia. Es la base no sólo para el descubrimiento del sentido, sino también para percibir nuestras limitaciones, favoreciendo, así, la actitud de la humildad (González Garza, 2009).

Congruencia: Referente a la relación que establece una persona cuando se acepta sin condición alguna en la manera en que ella está dispuesta a revelarse y demostrarse en la relación frente a otros.

Es la aceptación y reconocimiento de sentimientos en la relación; disposición de comunicar estos sentimientos y experiencias a fin de establecer una relación más auténtica (González, 1998).

Cura Personalis: Entiéndase como el cuidado de la persona entera, este concepto se resume en el respeto por todo lo que hace a cada individuo: talentos, habilidades, atributos físicos, personalidades, deseos, corazones, fe y mentes están igualmente digno de atención. (S.J. Kolvenbach, 2011)  
Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/62892063/KOLVENBACH-CURAPERSONALIS#scribd>.

Educación Humanista: Considera a sus actores como el centro del proceso de aprendizaje y enseñanza, a los que reconoce como seres potencialmente en crecimiento y en la búsqueda de su autorrealización capaces de llegar por medio del descubrimiento al conocimiento, mediante un diálogo auténtico. Capaces de reconocer sus limitaciones pero abiertos a establecer una relación basada en la empatía y la congruencia. Se contraponen a los paradigmas de Educación Tradicional y de Tecnología Educativa en la comprensión del proceso educativo (González, 2009).

Empatía: Es la capacidad del terapeuta de entrar en el mundo del cliente y de comprender con exactitud sus vivencias como si el terapeuta fuese el otro.

Esta comprensión empática facilita la concientización, favorece el acompañamiento terapéutico y promueve el desarrollo personal.

Estar en el mundo de la otra persona de una manera significativa dejando a un lado los puntos de vista, los juicios de valor, para poder penetrar en ese mundo del otro sin prejuicios (González, 1998).

La empatía es una destreza emocional y se define como la capacidad de ser conscientes, apreciar y comprender los sentimientos de los demás. (Lafarga, 2004).

Enfoque Centrado en la Persona: Es el esfuerzo transdisciplinar de estudio acción cuyo objetivo es la comprensión integral de las potencialidades, organización, procesos y relaciones de los grupos y las personas, para poder promover el desarrollo autónomo de los mismos como sujetos y actores de su propio destino (Segrera, 2006).

El EFC otorga fundamental importancia al organismo total (biopsicosocial y espiritual) y sobre todo, a los procesos de maduración que en la persona llevan a la confianza orgánica que surge a su vez de la apertura y simbolización consiente de la experiencia personal (Clericó, 2006).

Desarrollo Humano: Se entiende como la realización de todas las potencialidades de cada persona a través del hacer y el pensar, y reconocer los valores para decidir y vivir.

El desarrollo humano debe, entonces, preocuparse por desarrollar todas las dimensiones de los educandos y construir, mediante el diálogo, ciertos significados y valores comunes mínimos que permitan ir avanzando en esta línea en la que cada educando tratará de ser cada vez más auténtico es decir: desarrollar al ser humano, a un tipo concreto y exigido de ser humano que corresponde al modelo de ser humano vigente (López Calva, 2011).

Facilitador: El Profesor facilitador debe esperar a que cada estudiante sienta la necesidad de manifestar sus valores para crear las condiciones que favorezcan su expresión y aceptar que cada estudiante es potencialmente diferente y , por tanto, manifiesta en diferentes momentos y de diferente forma esta necesidad, lo que requiere de una atención absolutamente individualizada (González, 2002).

Formación Docente: El término aquí utilizado se refiere a la formación inicial entendido como la preparación profesional para la docencia, especializada en algún nivel o área educativa con obtención de un título de licenciatura que avala el ejercicio de la misma (Greybeck, B y otros; 1998).

Formación Humanista: Formación que parte de una concepción de la persona, que la enseñanza asume como meta; parte de la fe en la persona, en sus potencialidades y su intrínseca tendencia al autodesarrollo. En esta formación el YO se constituye en motor y guía de comportamiento y hacia él se dirige la acción formativa (González, 2009).

Habitus: Estructura estructurante, que organiza las prácticas y la percepción de las prácticas [...] es también estructura estructurada: el principio del mundo social es a su vez producto de la incorporación de la división de clases sociales. [...] Sistema de esquemas generadores de prácticas que expresa de forma sistémica la necesidad y las libertades inherentes a la condición de clase y la diferencia constitutiva de la posición, el Habitus aprehende las diferencias de condición, que retiene bajo la forma de diferencias entre unas prácticas enclasadadas y enclasantes (como productos del Habitus), según unos principios de diferenciación que, al ser a su vez producto de estas diferencias, son objetivamente atribuidos a éstas y tienden por consiguiente a percibirlos como naturales. Recuperado en: <http://www.cge.udg.mx/revistaudg/rug24/bourdieu3.html>

Maestro/Profesor: Es una persona real que es capaz de reconocerse como un ser en crecimiento y se relaciona con sus alumnos en el proceso de facilitación del aprendizaje; que los reconoce como personas y puede establecer una relación respetuosa con ellos siendo auténtico y congruente.

Sí mismo (SELF): Todo gestáltico y organizado de percepciones relativas a uno mismo, accesible a la conciencia, y que alude a las propias características y capacidades, al concepto de uno mismo en relación con los demás y al medio, a los valores, metas e ideales, percibidos positiva o negativamente por la persona, es decir lo que creemos ser (Rogers, 1961).

Práctica Docente: Conjunto de actividades áulicas organizadas y estructuradas “que configuran el quehacer del profesor y de los alumnos en función de determinados objetivos de formación y que se circunscriben al conjunto de actuaciones que inciden directamente sobre los aprendizajes de los alumnos (UiaP 2012).

Relación maestro-alumno: En la relación maestro-alumno, si el maestro se reconoce a sí mismo como una persona valiosa, capaz de conocer, comprender y trascender sus experiencias puede a su vez reconocer en sus alumnos a personas

iguales a él, incide directamente en una relación auténtica y empática que le permite ampliar su forma de comunicar y enseñar (Rogers, 1969).

Satisfacción: Es el resultado de una comparación entre lo que hace y lo que debería hacer; a medida que la distancia disminuye la satisfacción aumenta.

Es por esto que se entiende como una actitud o variable personal integradora en la que la conducta del sujeto es resultado del acuerdo entre su pensamiento y sus sentimientos y expresión armónica de éste (Revista de Educación: La autonomía de los Centros Escolares, 2004).

Tendencia Actualizante: Es la motivación básica en la donde la vida es un proceso activo y no pasivo (sea que el estímulo venga de adentro o de afuera) en donde el medio ambiente puede ser favorable o desfavorable y las conductas de un organismo están dadas en la dirección de mantenerse, mejorarse y reproducirse. Esta tendencia opera siempre, en todos los organismos de manera selectiva y direccional. Es una tendencia constructiva. Puede expresarse en el más amplio rango de conductas y como respuesta a una inmensa variedad de necesidades, es una tendencia hacia la realización, hacia la actualización, no sólo hacia el mantenimiento, sino también hacia el mejoramiento del organismo (Sánchez, 2013).