



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

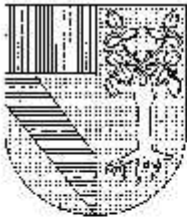
CAMPUS GUADALAJARA

“EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENTREVISTA DE LOS PADRES DE FAMILIA DEL
CENTRO ESCOLAR LOS ALTOS PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y
CALIDAD DE LA MISMA”

MARICRUZ FLORES SOTO

Tesis presentada para optar por el grado de Maestro en
Pedagogía con Reconocimiento de Validez Oficial
de Estudios de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA,
según acuerdo número 974020 con fecha 21-I-97.

Zapopan, Jal., 15 de febrero 2012



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
CAMPUS GUADALAJARA

Zapopan, Jal. 26 marzo de 2012

Dr. Jesús Antonio Eng Duarte
Presidente de la comisión de
Exámenes de grado
Presente.

Me permito hacer de su conocimiento que Maricruz Flores Soto, de la Maestría en Pedagogía ha concluido satisfactoriamente su trabajo de titulación con la alternativa TESIS, titulado:

***"EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENTREVISTA DE LOS PADRES
DE FAMILIA DEL CENTRO ESCOLAR LOS ALTOS PARA CONOCER
EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE LA MISMA"***

Manifiesto que, después de haber sido dirigida y revisada previamente, reúne todos los requisitos técnicos para solicitar fecha de Examen de Grado.

Agradezco de antemano la atención prestada y me pongo a sus órdenes para cualquier aclaración.

Atentamente

Mtra. Adriana Gallo Ramos
Directora de tesis

A Dios primeramente por permitirme lograr esta meta.

A mis padres y hermanos por su apoyo y amor incondicional.

A todos aquellos que de una u otra forma han contribuido en el desarrollo de este trabajo.

Al Centro Escolar Los Altos en especial a Olimpia Alonso, Hilda Cervantes y Laura Hassón por haber confiado en mí y haberme brindado la oportunidad de realizar este reto académico, profesional y personal.

A la Escuela de Pedagogía de la UP en especial al Dr. Eng, Enrique López y Enedelia Hernández por ayudarme a terminar este proceso.

GRACIAS A TODOS!!

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I “ANTECEDENTES”	
1.1 Historia	
1.2 Misión.....	7
1.3 Filosofía educativa.....	7
1.4 Principios y valores.....	10
1.5 Objetivos generales del Centro Escolar Los Altos.....	12
1.6 Modelo educativo.....	13
1.6.1 Formando talentos.....	13
1.6.2 Objetivos del sistema educativo.....	15
1.6.3 Perfil de la alumna.....	15
CAPÍTULO II “EDUCACIÓN PERSONALIZADA”	
2.1 Educación.....	16
2.2 Tipos de educación: individual, colectiva y personalizada.....	18
2.3 Definición de preceptoría.....	21
2.4 Rol de la preceptora.....	22
2.5 Competencias de la preceptora.....	27
2.6 Definición de entrevista educativa.....	30
2.7 Fines de la entrevista educativa.....	32
2.8 Elementos de la entrevista.....	33
2.8.1 El entrevistador.....	33
2.8.2 El entrevistado.....	33

2.8.3 Relación entrevistador – entrevistado.....	34
2.9 Estructura de la entrevista.....	34
2.10 Tipos de entrevistas.....	36
2.10.1 Entrevista preceptora – alumna.....	36
2.10.2 Entrevista preceptora – padres de familia.....	37
2.10.3 La entrevista atendiendo al momento del proceso.....	38
2.10.4 La entrevista según el entrevistado.....	39
2.11 Entrevista preceptora – alumna.....	41
2.12 Entrevista preceptora – padres de familia.....	42
CAPÍTULO III “METODOLOGÍA”	
3.1 Evaluación educativa.....	48
3.2 Investigación evaluativa.....	49
3.3 Normas de la investigación evaluativa.....	52
3.4 Papeles que se desempeñan en una evaluación.....	60
3.5 Posibles usuarios de la evaluación.....	61
CAPÍTULO IV. “RESULTADOS”	65
CAPÍTULO V. “PROPUESTA EDUCATIVA”	91
CONCLUSIONES	105
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXO 1. Cuestionario	

INTRODUCCIÓN

Ser padres es una opción tan importante, que puede darle sentido a la vida de una persona, pero hoy para educar, los padres tienen una tarea difícil, se encuentran con una amplia gama de adversarios que no siempre son capaces de controlar. Corren el riesgo, demasiado alto, de dejar el futuro de sus hijos en manos del destino, un destino que no se sabe muchas veces cuál será.

La sociedad ha cambiado mucho en los últimos años. Las personas se mueven en un mundo en el que los medios de comunicación (radio, televisión, internet) forman parte importante en la vida de cualquier individuo y es por estos medios donde se filtran en los hogares un sinnúmero de ideas e influencias que impiden la comunicación entre padres e hijos.

Es una realidad que la vida que están teniendo los niños y jóvenes de hoy, es distinta a lo que sus padres vivieron, pero es una realidad que han cambiado y cambiarán las formas, los modos de hacer, las herramientas, las modas, pero lo básico, lo que constituye a la persona, los valores, siguen siendo como antes y como siempre.

Es importante recordar que se necesita trabajar hoy más que nunca por los niños y jóvenes y son los padres de familia los que deben de recordar que son ellos los primeros educadores, los que tienen derechos y deberes sobre la educación de sus hijos, para ello es recomendable practicar una educación preventiva, ya que eso será el mejor paso para ahorrarse muchos dolores de cabeza. Y un punto clave que ayudará en esa educación preventiva, es la elección del colegio, es por eso que es necesario que a la hora de elegir éste vaya de acuerdo a sus convicciones y que realmente los apoye en su tarea educadora.

El colegio no supe a la familia pero en él debe continuarse la labor iniciada por los padres y completar otros aspectos. *“La educación en su sentido más amplio se recibe en casa y es responsabilidad de los padres. Aun cuando el sistema educativo sea el óptimo para la formación académica del niño, al colegio no se le puede pedir más de lo que pueda dar. Las formas de analizar el mundo y comportarse, las normas de convivencia, urbanidad y buenos modales, los valores morales y los principios básicos como persona, sólo pueden aportarlos los padres”* (Dr. Kovacs).

Los padres de familia necesitan una guía, hacer trabajo en equipo para la formación de sus hijos y una de las maneras más concretas que se tienen en algunos centros educativos para apoyar esta tarea educativa, son las entrevistas de preceptoría donde se plantean medios para trabajar con los hijos de una manera particular. En el libro de Para Salvarte, menciona que: *“Cuando se busca qué tienen en común las familias que han tenido éxito en la tarea de educar, casi siempre aparece el factor que se repite: establecieron un plan claro de educación de sus hijos desde muy pequeños”*. El tener un plan en la vida familiar garantizará un éxito en el proyecto de vida de cada miembro de la familia.

En la educación no hay reglas fijas, cada caso y cada hijo es diferente y son los padres los que deben decidir el qué, cómo, cuándo en cada situación particular.

La relación existente entre colegio y familia, exige una coordinación, participación y comunicación entre ambas instituciones. Y tomando como referencia lo antes escrito y de la labor como coordinadora de secundaria, se decidió investigar y evaluar el proceso de entrevista de los padres de familia del Centro Escolar Los Altos para de esta manera conocer el nivel de calidad y satisfacción de la misma. Una vez conociendo estos resultados, se verá la manera (si este fuera el caso), de realizar los ajustes pertinentes para una mejor relación familia – colegio.

Para llevar a cabo el presente informe de actividad profesional, a continuación se presentará la descripción de cada capítulo, con la intención de que se tenga una mejor comprensión de la misma:

En el primer capítulo de esta investigación se retoma el aspecto los antecedentes del Centro Escolar Los Altos, como es la historia, misión, filosofía educativa, principios y valores, modelo educativo y sus objetivos de la misma.

En el segundo capítulo se aborda toda la teoría que permite sustentar la importancia que tienen la preceptoría tanto para los padres como para las hijas. Se trata en este capítulo

del punto de vista histórico de la educación, los diferentes tipos de educación, el concepto de preceptoría, el rol que la preceptora tiene, la entrevista y el tipo de entrevistas.

En el tercer capítulo se hace referencia a la metodología y se explica la forma en que se lleva a cabo la investigación, así como el instrumento utilizado para la realización del presente estudio.

En el cuarto capítulo se muestra los cuestionarios y el análisis de los resultados del trabajo de campo, además de una explicación teórica que permite interpretar mejor los resultados.

El quinto capítulo está compuesto por la presentación de la propuesta educativa, que surgió de la combinación de los aspectos evaluados.

Finalmente se presentan las conclusiones que permitan favorecer la entrevista de padres de familia del Centro Escolar Los Altos.

Esta investigación va dirigida tanto a preceptoras, como a los mismos directivos de la institución.

CAPÍTULO I “ANTECEDENTES”

El colegio para los hijos es como su segundo hogar; de allí su importancia, su valoración y la preocupación de los padres por realizar una adecuada elección.

La elección del “mejor” colegio para un hijo no es tarea fácil. Elegir supone clasificar y optar por distintas posibilidades. Es fundamental tener presente que no existe aquella institución que cumpla con todas las expectativas, por esta razón, las familias necesitarán priorizar los aspectos que consideren más importantes y a los que no están dispuestos a renunciar.

Se podría decir entonces, que una buena elección implica búsqueda y evaluación, interna y externa. El colegio ideal para un hijo, será aquel que se adecue a las necesidades de los padres de familia.

A continuación se mencionarán algunos rasgos sobre el Centro Escolar Los Altos, institución donde se realizó esta investigación. Se hablará de su historia, su misión, la filosofía educativa que tiene, sus principios, valores, y objetivos generales parte clave en su formación, el modelo educativo y sus objetivos como guía en la formación de las alumnas, el perfil de egreso y la importancia que tiene la preceptoría en esta institución, aspecto esencial de esta investigación.

1.1 Historia ¹

El Centro Escolar Los Altos surge como fruto de la iniciativa de un grupo de padres de familia de Guadalajara interesados en brindar a sus hijas una educación integral, personalizada y específicamente femenina, que pudiera beneficiar a lo largo de los años a muchas otras mujeres de distintos estratos de la sociedad.

En 1974 inicia las actividades académicas en unas instalaciones ubicadas en las calles de Justo Sierra y Severo Díaz con 64 alumnas en grupos de primero a cuarto de primaria. En

1975 se abren grupos de quinto y sexto de Primaria. En 1976 se añaden primero y segundo de Secundaria. En 1977 abre tercero de Secundaria. En 1978 se agrega el primer grado de Preparatoria. En 1980 El Centro Escolar Los Altos cubre los grados completos de primero de Primaria a tercero de Preparatoria. El crecimiento de las instalaciones del colegio, también fue incesante. En 1980 se inaugura el primer edificio del plantel actual ubicado en Av. Pinos # 50. En 1982 nuevo edificio para primaria, en 1983 el edificio central y auditorio, en 1986 se concreta la zona deportiva, en 1990 el laboratorio de cómputo de Preparatoria y Primaria. En 1993 se abre el Centro de Formación para Madres de Familia Rinconada. En 1997 nuevo laboratorio de cómputo para primaria, en 1998 creación del laboratorio de alimentos para la academia de administración del hogar. En el 2003 estacionamiento para el personal. En 2006 aula de usos múltiples y techado de canchas deportivas. En 2007 implementación de tecnología de vanguardia en las aulas: computadoras, proyector y red inalámbrica. En el 2011 surge el CRAI el cual es un centro de recursos educativos, el cual favorece a un aprendizaje dinámico integrado por recursos bibliográficos y multimedia que están disponibles a toda la comunidad educativa, con el objeto de apoyar el proceso de enseñanza – aprendizaje de sus usuarios así para propiciar el acceso al conocimiento a lo largo de la vida y satisfacer sus necesidades de información recreativa.

Con lo que respecta a proyectos educativos, en 1990 comienza la Primaria vespertina Los Altos en las instalaciones del edificio de la Primaria matutina con grados de primero a cuarto. En este mismo año se efectúa el primer torneo deportivo intercolegial con la participación de los diferentes colegios de Guadalajara. En 1991 se inicia el proyecto de enseñanza bilingüe dedicando 10 horas de clase semanales a la enseñanza del idioma inglés. Al igual empieza el programa de intercambios de alumnas a Estados Unidos y Canadá. En 1993 egresa la primera generación de la Primaria Vespertina de los Altos. En 1998 se abre la Academia de Hogar. En el 2005 se integra la enseñanza del idioma

¹ Todos los puntos mencionados en este capítulo fueron obtenidos de la página institucional del Centro Escolar Los Altos. www.losaltos.edu.mx.

francés. En el 2006 se realiza la alianza con Irlanda para intercambios entre alumnas de primaria y secundaria.

El Centro Escolar Los Altos está incorporado al Departamento de Educación Pública del Estado de Jalisco y ha realizado un convenio con la Prelatura del Opus Dei, para que se haga cargo de la formación doctrinal y espiritual del Colegio.

1.2 Misión

Para comprender el Centro Escolar Los Altos, es necesario conocer, es decir, su misión, su razón de ser, y es la siguiente:

“Colaborar profesional y subsidiariamente en la labor y derecho de los Padres de Familia en la educación de sus hijas, impartiendo una educación integral en los niveles educativos de primaria, secundaria y preparatoria, que contribuya a la formación de mujeres integras, con visión trascendente de la vida, humanamente competentes y con actitud proactiva, que las lleve asumir el reto de la propia formación y a liderar la transformación de la sociedad”.

1.3 Filosofía educativa

La filosofía de una empresa o institución educativa ayuda a analizar los principios fundamentales que subyacen en las estructuras de formación y de actividad institucional, para dar respuesta práctica al propósito que se tiene como institución.

El Centro Escolar Los Altos, tiene como filosofía educativa la siguiente:

1. La obra bien hecha. “Sólo lo bien hecho educa”.

La acción educativa está sustentada en el desarrollo de la capacidad para descubrir el bien en todas sus dimensiones – bondad de la acción en su realización y bondad en su resultado – y la alegría en la satisfacción que produce una obra bien

acabada, expresión genuina de la educación personalizada y condición necesaria para ejercer un auténtico liderazgo.

2. La cultura de calidad. "La calidad no está en las cosas que hace el hombre, sino en el hombre que hace las cosas."

Se busca permear la organización con una cultura que asegure la calidad en todos los procesos educativos y administrativos del Colegio, para lograr mejores resultados en los diferentes objetivos de la institución, así como un alto grado de satisfacción personal.

Este punto de calidad es clave para el desarrollo de este informe de actividad profesional, ya que lo que se busca con esta investigación es ver la repercusión que tienen los procesos que realiza la preceptora y de esta manera dar un mejor servicio no sólo a las alumnas, sino también a los Padres de Familia.

3. Educar en positivo. "Promover la mejora continua con espíritu de deportividad en la lucha y buen humor."

La educación se apoya en los aspectos positivos. Los errores son encauzados y se potencia lo bueno.

4. Educar para la vida. "La educación no puede circunscribirse al aula de las clases, las alumnas han de estar abiertas al mundo para transformarlo."

La formación integral y personalizada que ofrece el colegio, conduce a la búsqueda de la verdad, la formación del carácter y de la voluntad, que hacen posible actuar buscando practicar el bien en las diversas circunstancias de la vida.

La preceptora con las distintas herramientas que maneja durante las entrevistas, debe trazar un plan, mismo que de manera conjunta con la alumna y sus padres se concretará en el proyecto de vida de ésta. En la medida en que se involucren todas las partes, este proyecto podrá hacerse realidad.

5. Liderazgo: Se promueve entre todos los miembros de la comunidad educativa, crecer en el compromiso de ejercer una influencia positiva en el propio ambiente, a través de los siguientes valores:
 - Cultivo de la AMISTAD como elemento de unidad, que promueva un ambiente familiar donde se viva la lealtad, el espíritu de servicio, la alegría y el respeto a la persona.
 - Consideración del TRABAJO como un medio de perfección personal, oportunidad de servicio y medio para incidir cristianamente en la sociedad.
 - Esfuerzo personal por vivir las VIRTUDES HUMANAS en las cosas pequeñas de cada día.
 - Crecimiento en el conocimiento y amor a la doctrina cristiana para alcanzar la verdadera LIBERTAD, que implica vivir de manera coherente y responsable.

6. Un Colegio para la familia "La clave del éxito educativo radica en coordinar la acción educativa de la Familia con la del Colegio." Al Centro Escolar Los Altos se incorporan familias, no alumnas. Los Padres de Familia son una parte esencial de la comunidad escolar.

Éste es el punto de partida de la presente investigación ya que tomando como referencia mi experiencia profesional de cuatro años me pude percatar de que la clave del éxito del proyecto de vida de cada una de las alumnas, va de la mano Colegio – Familia, si no se tiene el compromiso en ambos sentidos, no se pueden lograr los objetivos esperados. La entrevista semestral que se tiene con los Padres de Familia es el medio adecuado donde se ve de manera concreta el proyecto de vida que se está trabajando con cada alumna de manera personal buscando su mejora, tomando aspectos como el ámbito personal, académico, social, espiritual, físico, familiar, etc.

1.4 Principios y valores

Es importante destacar que los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la institución. Son el soporte de la misión, de la filosofía, de los objetivos estratégicos.

Dentro del Centro Escolar Los Altos los principios y valores que se tiene son:

1. Sentido cristiano de la vida. La concepción cristiana del hombre y de la vida:

- Respeto por la dignidad de la persona y su libertad.
- La continúa promoción de las virtudes humanas.
- La unidad entre fe y cultura en toda la curricula escolar.

2. Los Padres, primeros educadores:

Se reconoce en los Padres a los primeros y directos responsables de la educación de los hijos y en el colegio a su inmediato colaborador.

Se ofrece a los Padres de Familia formación permanente, un trabajo de estrecha colaboración y comunicación abierta con el colegio.

Este principio va de la mano con el punto de la filosofía educativa de “Un Colegio para la familia” y como ya mencioné anteriormente el trabajo que se tiene Colegio – Familia es clave y es una vez más por medio de la entrevista semestral de preceptoría donde el colegio (por medio de la preceptora) tiene que hacer consciente a los Padres de Familia que el éxito en la formación de sus hijas depende primeramente de ellos y que el colegio es un medio más que tienen ellos como apoyo para el logro del proyecto de vida de sus hijas.

3. Mejora personal de padres, profesoras y alumnas: promueve la mejora personal de padres, profesoras, personal administrativo, alumnas y ex alumnas, contribuyendo en ellos al desarrollo de una vida rica en bienes culturales y espirituales que repercute en su vida de trabajo, de familia, de amistad y de fe.

Una de las formas de lograr esa mejora personal en las preceptoras, es la capacitación continua, misma que les hará realizar su labor con mayor profesionalismo.

4. Trabajo en equipo: la labor educativa es una tarea de equipo en la que se cuenta con los padres de familia, las profesoras, la preceptora y la acción voluntaria y protagónica de las alumnas.
5. Educación personalizada: las alumnas son tratadas teniendo en cuenta su unicidad. La atención personal a cada alumna es fundamental para el desarrollo de sus facultades y hábitos.

Por medio de la preceptoría es donde se ve reflejado este punto ya que la preceptora va diseñando con cada una alumna un proyecto de vida tomando como partida sus fortalezas y las áreas de mejora que se le presentan en todos los ámbitos de su vida (familiar, social, espiritual, laboral, etc.).

6. Educación integral: en el Colegio se ofrece una formación integral que atiende los aspectos intelectuales, volitivos, técnicos, culturales, físicos, morales, estéticos, sociales y espirituales.

Se quiere aportar a la sociedad, mujeres orgullosas de serlo, con un alto rendimiento intelectual, amor por la verdad y motivación para el aprendizaje, con conocimientos de idiomas y habilidad en la utilización de las nuevas tecnologías, preocupadas por servir a los demás y con un alto grado de responsabilidad personal en sus deberes ciudadanos.

7. Educación diferenciada: Los Altos ofrece una educación acorde al ritmo evolutivo, psicología, intereses y habilidades de la mujer y a la necesidad existente en el mundo moderno de una educación verdaderamente adaptada a la singularidad de cada sexo.

La preceptoría también como en otros puntos que ya se han mencionado es el medio a través del cual se desarrolla esta formación integral en la alumna contando desde luego con ayuda de la preceptora quien deberá atender, los aspectos antes mencionados.

1.5 Objetivos generales del Centro Escolar Los Altos

Dentro de cualquier institución o empresa los objetivos generales son resultados que la institución pretende alcanzar, o situaciones hacia donde ésta pretende llegar. De manera específica en el Centro Escolar Los Altos se buscan los siguientes objetivos:

1. Excelencia académica (mediante la educación con programas pedagógicos de vanguardia).
2. Desarrollo integral de la alumna, manifestado en la coherencia entre el actuar y pensar, y armonía teórica y práctica ente razón, fe y cultura.
3. Coordinación padres de familia y colegio en la tarea educativa de sus hijas, a través de la comunicación con la preceptoría y participación en actividades formativas.

Como se puede ver dentro del Centro Escolar Los Altos, la comunicación entre Padres de Familia y Colegio es fundamental, siendo la entrevista semestral pieza clave para lograr este objetivo. Es por eso que a través del proyecto que ahora estoy realizando pretendo brindar una propuesta para lograr que este medio sea efectivo y de calidad.

4. Disciplina: alcanzar el autodomínio personal.
5. Alto nivel de enseñanza bilingüe con certificación internacional.
6. Excelencia en programas de desarrollo de aptitudes artísticas.
7. Mantener un óptimo nivel de competencia deportiva.

8. Realizar una adecuada comunicación y promoción del colegio que transmita el valor agregado del colegio y que permita darlo a conocer a los clientes internos como externos.
9. Rentabilidad económica que permitan el crecimiento y actualización continúa de las instalaciones y recursos para el óptimo desarrollo del proyecto educativo.
10. Vanguardia de la institución en los avances tecnológicos aplicándolos oportunamente a las necesidades de la educación y sistemas de trabajo.
11. Alianzas o relaciones sinérgicas con personas e instituciones que puedan contribuir al logro de los objetivos institucionales, para un beneficio mutuo.

1.6 Modelo educativo

Un modelo educativo es un patrón conceptual que permite esquematizar de forma clara y sintética las partes y los elementos de un programa de estudios, o bien los componentes de una de sus partes.²

1.6.1. Formando talentos

El modelo pedagógico del Centro Escolar Los Altos está centrado en la educación integral de las alumnas, a través de una formación académica fundamentada en el enfoque por competencias, que tiene como finalidad la integración de los conocimientos, habilidades, valores y virtudes que garanticen la creación de mujeres eficaces y solidarias capaces de construir un sólido proyecto de vida.

Para lograrlo se cuenta con los siguientes recursos:

² <http://es.catholic.net/educadorescatolicos/694/2418/articulo.php?id=22081>

1. Currícula enriquecida:

El plan de estudios de la SEP es fortalecido por las siguientes asignaturas que complementan el currículum académico: Filosofía, Religión, Arte y cultura, Idiomas, Hogar, Informática

2. Actividades extra curriculares:

Además se cuenta con métodos y estrategias de aprendizaje innovadoras y de vanguardia, como: Aprendizaje basado en problemas, contrato de aprendizaje, aprendizaje basado en proyectos, aprendizaje cooperativo, aprendizaje basado a través de la resolución de problemas, estudio de casos, elaboración de portafolios, mapas mentales, ensayos, debates, webquest, entre otros.

3. Programas adicionales:

Los programas adicionales en diversas asignaturas tienen la finalidad de facilitar el desarrollo de habilidades, que dan al estudiante una base firme para que el aprendizaje se enriquezca: Neuromotor, audiomotor, desarrollo de habilidades del pensamiento, taller de animación a la lectura (UTLI), biblioteca en el aula, método AMCO, currículo Cambridge, programa de certificación en Microsoft Office de ETC, módulo de desarrollo de lenguaje (EDUSPARK)

4. Integración de las Tecnologías de la Información en el proceso educativo:

Las exigencias globales requieren desarrollar habilidades en el uso de las tecnologías de la información, además de aprovechar el impacto positivo en el desempeño educativo de las mismas.

Los recursos tecnológicos que apoyan nuestro proyecto educativo son: Recursos audiovisuales con red inalámbrica disponibles en el aula: 26 compu-aulas, laboratorios de cómputo con una máquina por alumna, software de apoyo didáctico, plataforma virtual y laboratorio móvil de computadoras Mac.

1.6.2 Objetivos del sistema educativo

El proyecto educativo del Centro Escolar Los Altos tiene como objeto formar alumnas con las competencias intelectuales y sociales para influir y trascender en la sociedad; demostrando las siguientes características:

- Excelencia académica.
- Desarrollo integral de la personalidad, liderazgo.
- Disciplina, autodomínio personal.
- Alto rendimiento intelectual.
- Bilingüismo.
- Manejo de nuevas tecnologías.
- Aptitud deportiva.
- Sentido de responsabilidad social y ciudadana.
- Sensibilidad y apreciación estética.
- Conciencia ecológica y hábitos positivos de salud.
- Conocimiento de la misión de la mujer en la familia y la sociedad.
- Educación en valores y virtudes humanas.
- Concepción cristiana de la vida
- Consolidación de criterios personales rectos

1.6.3 Perfil de la alumna.

En Centro Escolar Los Altos:

- Educación intelectual en idiomas y nuevas tecnologías.
- Formación de habilidades sociales y liderazgo.
- Educación ética y hábitos.
- Educación en la libertad y responsabilidad personal.

- Educación de valores mediante el ejercicio de las virtudes humanas.
- Educación para la creación de un compromiso (responsabilidad) social y de un espíritu de servicio.
- Educación para la formación de una conciencia ecológica y de hábitos positivos de salud.
- Educación para la sensibilidad estética.
- Formación cristiana de la vida.
- Educación para el conocimiento de la misión de la mujer en la familia y la sociedad.
- Educación física.

Después de haber analizado todos los aspectos del entorno del Centro Escolar Los Altos, considero que uno muy importante y que vale la pena recalcar es la coordinación que debe darse entre los padres de familia y el colegio a través de la preceptoría y la participación en actividades formativas.

En el siguiente capítulo se abordará el aspecto teórico de la entrevista, base para la entrevista semestral con Padres de Familia en el Centro Escolar Los Altos.

CAPÍTULO II “EDUCACIÓN PERSONALIZADA”

A lo largo de la historia, la educación ha adquirido una especial relevancia dentro de la sociedad, se ha convertido en un proceso trascendental en el desarrollo de cada persona. Por esto, es que se pueden encontrar innumerables teorías que plantean una educación ideal como es la educación conductista, humanista, cognitiva, sociocultural, constructivista.

Será la educación personalizada de Víctor García Hoz la que se tomará en cuenta para esta investigación dado que va muy de la mano con la filosofía educativa del Centro Escolar de Los Altos.

2.1 Educación

Este capítulo se iniciará con la definición de educación.

Para Fernández y Sarramona (1989) es:

- “Un proceso esencialmente dinámico entre dos personas”.
- Que pretende el perfeccionamiento del individuo como persona.
- Que busca la inserción activa y consciente y creadora de la persona en el mundo social.
- Significa un proceso permanente e inacabado a lo largo de toda la vida humana.
- Proporciona los medios y ayudas para alcanzar las metas del hombre, partiendo de la aceptación consciente del sujeto.

Y los elementos constituyentes de la educación, según Fernández y Sarramona (1989) son:

- *La educación como acción*: existen dos elementos en el concepto de educación: la persona que se educa (el educando) y la persona que educa (el educador). Sin embargo, como la persona agente de la educación personalizada tiene un contexto

social que interviene en el proceso de conformación del educando, de ahí que se pueda afirmar que existe un sujeto educando y una sociedad educadora (aquí pueden entrar también los padres de familia).

La situación que se produce es siempre dinámica, según la cual el sujeto se realiza personalmente gracias a las influencias que recibe del exterior (en este caso la ayuda de la preceptora) y que actúan sobre sus capacidades, desarrollándolas y haciendo que crezcan y mejore. Es por ello que se puede afirmar que “el hombre no nace, sino que se hace”. Al mismo tiempo, la persona actúa sobre el medio externo contribuyendo así a su transformación y evolución, de ahí que la sociedad no sea algo estático, sino con tanto mayor dinamismo cuanto mayor sea la posibilidad de incidencia de los individuos sobre ella. Esto realmente queda plasmado en la filosofía del Centro Escolar Los Altos el cual se enfoca en buscar educar para la vida.

- *Intencionalidad*: está unida al concepto de actividad. La intención se refiere al acto educativo, aunque también puede entenderse como dirigida al objeto; tanto se puede afirmar que el acto educativo (en esta caso la preceptoría) es intencional cuanto que la intención es educar. En general, el sentido que suele darse a la intencionalidad en educación es la primera acepción: la actividad propiamente educativa es conscientemente intencional. La intencionalidad supone: elaborar acciones educativas pertinentes, prevenir sobre acciones no pertinentes y potenciar las que produzca efectos deseados de acuerdo con las metas propuestas. Estos aspectos se pueden tomar fácilmente para la elaboración y desarrollo del proyecto de vida que se ve con las alumnas.
- *Sistematismo*: el hecho de que la actividad busque unas metas obliga a encadenar todos los actos y plantear unas etapas previsibles para llegar a ellas. Las metas se logran gracias a la aplicación de un proceso sistémico, es decir, gracias a que todos los elementos son organizados hacia la meta. De ahí surge el concepto de la

educación como sistema. Siempre será necesaria una estructura organizativa, si no se quiere dejar al azar el logro de los resultados esperados.

2.2 Tipos de educación: individual, colectiva y personalizada

A lo largo de los tiempos han venido realizándose dos modalidades de la educación nacidas de la distinta relación entre maestro y discípulo. (García Hoz, 1993)

Históricamente la educación individual se ha venido realizando en ciertas formas aristocráticas en las que un solo alumno, príncipe o noble generalmente, se beneficiaba de la acción de un maestro.

A medida que la educación se fue considerando como una necesidad y un derecho y dejando de ser exclusivamente familiar pasó a constituir una actividad social, la educación individual dio paso a constituir una actividad social, la educación colectiva, propia de las instituciones escolares. En la educación colectiva o común un maestro estimula y dirige la educación de un conjunto de alumnos.

La educación colectiva ha ido desplazando a la educación individual. Todavía, sin embargo, ésta se realiza de algún modo cuando, en alguna situación, un maestro se ocupa exclusivamente de un alumno, tal es el caso de los profesores particulares.

Al añadir el adjetivo personalizada al concepto de educación, sencillamente da alusión a la persona humana.

La educación personalizada, no es una forma o método nuevo de enseñanza más eficaz, sino viene a convertir el trabajo de aprendizaje en un elemento de formación personal a través de la elección de trabajos y la aceptación de responsabilidades por parte del escolar mismo. En la actualidad se ha abierto la idea y la expresión estudio independiente que se explica del siguiente modo:

“La independencia tiene connotaciones dinámicas. Implica autodeterminación y personal identificación, ser independiente significa ser responsable y autosuficiente. Estudio implica iluminación y ciertamente, desarrollo. Nadie puede estudiar por otro. El maestro no puede hacer esto en lugar de un estudiante”. (Buffie, 1965).³ (El maestro en este caso es la preceptora y el estudiante la preceptuada). Y es una realidad que si la preceptuada no busca su crecimiento, nada ni nadie podrá ayudarla.

La independencia y la formación personal no están reñidas con los objetivos sociales de la educación. Se puede decir que la educación personal perfecciona a la sociedad no sólo porque ésta se enriquece con la riqueza de sus miembros, sino porque el espíritu de responsabilidad y autosuficiencia convierte a las comunidades en sistemas abiertos. Es por esta razón que el Centro Escolar Los Altos, busca que sus alumnas logren estos aspectos, para de esta manera se tenga una mejor sociedad.

“La educación personalizada se justifica como estímulo y ayuda a un sujeto para la formulación de su proyecto personal de vida y para el desarrollo de la capacidad de llevarlo a cabo. Esto significa no solamente ordenar todos los objetivos de la educación en función del desarrollo de cada persona humana con sus notas de singularidad, autonomía y apertura, sino organizar todas las actividades escolares sobre la base del trabajo y de la persona, libertad responsable de cada alumno.” (García Hoz, 1993)

Y teniendo como base estas palabras de García Hoz se puede decir que es por medio de la preceptoría donde se ayuda a la alumna a que realice un proyecto de vida personal adecuándose a sus necesidades, reforzándose en el salón de clases, en las actividades extraescolares que se tienen en el Colegio y por medio de las entrevistas con Padres de Familia.

Se puede decir que la educación personalizada desarrolla y perfecciona las facultades intelectuales y morales de la persona por medio de actividades adecuadas a este fin, de tal forma que se potencien al máximo las aptitudes, se adquieran unos conocimientos y se

³ Citado por Víctor García de Hoz en su libro de Educación Personalizada (1993).

desarrollen unos valores. Y esto es lo que se busca que una egresada del Centro Escolar Los Altos lo tenga y es por medio de la preceptoría donde se va llegando a ese fin.

Una educación será tanto más personalizada cuanto con más pureza se utilicen los Principios metódicos, respondiendo con ellos a las ideas básicas de los Principios fundamentales. (García Hoz, 1993).

Y esos principios fundamentales son:

- Singularidad: posibilidad de que los trabajos y las relaciones escolares permitan el desarrollo de cada estudiante de acuerdo a su capacidad, su interés y su ritmo de aprendizaje y con las circunstancias familiares y sociales, su historia personal. En este punto queda claro que cada alumna es única e irrepetible y que el trato que se le tendrá al igual será único, tomando en cuenta toda su historia.
- Autonomía: posibilidad de participación de las escolares no sólo en la realización, sino también en la organización y programación de actividades, de tal manera que las alumnas puedan ejercer su libertad de aceptación, de elección y de iniciativa. Aquí entra como dentro del proceso de preceptoría las alumnas son libres de decir que hacen o no hacen para realizar sus actividades que las llevarán a cumplir su proyecto de vida.
- Apertura: posibilidad de fundamentar el trabajo escolar, en el desarrollo de la capacidad de comunicación. Esto es apertura de la institución escolar con la comunidad familiar y social. Este punto se lleva a la práctica cada semestre con los padres de familia, para que en medio de un ambiente de apertura se dialogue lo visto con sus hijas.

La educación personalizada no es un método de educación o de enseñanza, sino que es un modo de ver la educación a través de la realidad más profunda del hombre, que es su condición de persona y es por medio de la preceptoría donde se lleva a cabo.

A continuación se abordará todo lo referente a preceptoría, de manera específica de cómo se considera en el Centro Escolar Los Altos y el porqué de su importancia para la institución.

2.3 Definición y objetivos de la preceptoría

Se puede entender la preceptoría para el Centro Escolar Los Altos como el proceso de acompañamiento y orientación personal, por parte de una preceptora, a cada alumna. Es un proceso exclusivamente formativo, basado en la amistad y la confianza, en el cual las preceptoras logran llegar a donde los padres de familia u otros educadores muchas veces no pueden.⁴

Algunos objetivos de la preceptoría son:

- Apoyar la labor académica del colegio.
- Orientar a la alumna en la formulación y desarrollo de su proyecto de vida.
- Ayudar a la alumna a adquirir las herramientas necesarias para que haga un uso adecuado de su libertad.
- Lograr que la alumna, a lo largo de su estancia en el colegio, sea mejor en cada una de sus dimensiones personales.
- Orientar a la alumna en sus problemas personales, enseñándole a tomar decisiones acertadas.

⁴ Colegio Alcázares, Colombia, definición de preceptoría y objetivos de la preceptoría Recuperado el 19 de octubre del 2011, del sitio web <http://www.alcazares.edu.co/servicios/preceptoria/definicion.htm>.

- Ayudar a la alumna a formar su criterio en cuanto a temas de importancia en su crecimiento personal.
- Identificar, en cada alumna, factores de riesgo que lo puedan perjudicar en un futuro.
- Colaborar en el fortalecimiento de los valores inculcados por la familia.
- Proporcionar herramientas de auto-conocimiento que lleve a las alumnas a conocer sus fortalezas y sus debilidades, los impulse a asumir la responsabilidad de sus actos y a sacar el mejor provecho a sus errores.

2.4 Rol de la preceptora

La preceptora dentro del Centro Escolar Los Altos es una persona que por encargo de la Dirección de Formación Integral del Colegio, asume la responsabilidad del asesoramiento de una familia a la que ayuda en la educación de su hija. Esta tarea lleva consigo la orientación personal de la alumna. La finalidad de la preceptora es el de ayudar a los padres y a la propia alumna a diseñar el plan de vida personal, procurando que haya unidad de criterios y de acción educativa entre la familia y colegio.

Este proceso se lleva a cabo de la siguiente manera:

Las Preceptoras reportan sus actividades a la Directora de Sección (primaria, secundaria o preparatoria) en una entrevista. Estas entrevistas se realizan para primaria y secundaria en los meses de septiembre, noviembre, febrero, marzo y mayo y en el caso de preparatoria en los meses de septiembre, noviembre, febrero y mayo.

Las Preceptoras encargadas del programa NEE (Necesidades educativas especiales) reportan sus actividades a la Directora de Sección y al Departamento Psicopedagógico en una entrevista en los meses de septiembre, noviembre, enero, marzo y mayo.

El número de entrevistas a cubrir en el **primer semestre** (septiembre – diciembre) debe ser al menos de siete con cada alumna en Primaria. En secundaria y preparatoria de seis entrevistas. En todas las secciones, deberán tener una con Padres de Familia. La distribución es de la siguiente manera:

Primaria

Septiembre	2 entrevistas con alumnas
Octubre	2 entrevista con alumnas
Noviembre	2 entrevistas con alumnas
Diciembre	1 entrevista con alumnas
Septiembre -diciembre	1 entrevista con Padres de Familia

Secundaria

Septiembre	2 entrevistas con alumnas
Octubre	2 entrevistas con alumnas
Noviembre	1 entrevistas con alumnas
Diciembre	1 entrevista con alumnas
Septiembre- diciembre	1 entrevista con Padres de Familia

Preparatoria

Septiembre	2 entrevistas con alumnas
Octubre	2 entrevistas con alumnas
Noviembre	2 entrevistas con alumnas
Septiembre -diciembre	1 entrevista con Padres de Familia

El número de entrevistas a cubrir en el **segundo semestre** (enero – mayo) deben ser al menos ocho por alumna en primaria y una con Padres de Familia. En secundaria y preparatoria de siete por alumna y una con Padres. La distribución es la siguiente:

Primaria

Enero	2 entrevistas con alumnas
Febrero	2 entrevistas con alumnas
Marzo	2 entrevistas con alumnas
Abril	1 entrevista con alumnas
Mayo	1 entrevista con alumnas
Enero - Mayo	1 entrevista con Padres de Familia

Secundaria

Enero	1 entrevista con alumnas
Febrero	2 entrevistas con alumnas
Marzo	2 entrevistas con alumnas
Abril	1 entrevista con alumnas
Mayo	1 entrevista con alumnas
Enero –Mayo	1 entrevista con Padres de Familia

Preparatoria

Febrero	2 entrevistas con alumnas
Marzo	2 entrevistas con alumnas
Abril	1 entrevista con alumnas
Mayo	2 entrevistas con alumnas
Enero –Mayo	1 entrevista con Padres de Familia

El tiempo mínimo y máximo establecido para preceptuar a las alumnas es de:

- Primaria un rango mínimo de 15 minutos y un máximo de 25 min. Para 5º y 6º podrán extenderse a 30 min.
- Secundaria un tiempo mínimo de 20 minutos y un máximo de 45 min.

- Preparatoria un mínimo de 25 minutos y un máximo de 45 min.

Las entrevistas se realizan dentro del horario de clases y en las instalaciones del Colegio. Es necesario que la preceptora esté en continua comunicación con las profesoras, coordinadoras de grupo o titulares para retroalimentarse y tener información sobre el desempeño académico y formativo de la alumna.

La labor de preceptoría requiere estudio y tiempos de escritorio para revisar la trayectoria de la alumna, contenida en los expedientes archivados en cada sección, hacer anotaciones, pensar y proyectar las metas de cada alumna.

La preparación de la entrevista es básica y es por esta razón que será necesario cumplir con los dos puntos antes mencionados (estudio y tiempo para la revisión de la trayectoria de la alumna) a fin de tener la mayor información posible, y de esta manera realizar una entrevista de calidad. Es necesario que exista una participación e integración de ambos padres en el proyecto de vida de su hija.

Es importante mencionar que si una alumna presenta alguna irregularidad académica o de cualquier otra índole, conviene adelantar la entrevista con los padres de familia para prevenir cualquier problema tomando las medidas oportunas conjuntamente familia y colegio. De igual modo puede ser mayor el número de entrevistas que se realicen, requiriendo la asistencia de padre y madre, y con la aprobación de la Directora de Sección.

Partiendo de esta idea y como coordinadora de secundaria, en ocasiones me pude dar cuenta que algunos padres de familia no quedaban satisfechos con sus entrevistas. Fue entonces donde surgió la idea de conocer más a fondo, cómo estaba siendo la calidad de entrevistas con los padres de familia, ya que es una realidad que son al menos dos veces al semestre que se tiene la oportunidad de contactarlos y no es conveniente que estos

salgan inconformes de sus entrevista pues puede ir en deterioro la formación de sus hijas y por tanto del logro de los objetivos del Colegio.

Como ya se mencionó, la labor de la preceptora requiere de mucha dedicación, estudio, compromiso y trabajo y es por eso que Centro Escolar Los Altos les pide a todas como requisito indispensable para lograr un buen desempeño, participar en:

- La capacitación inicial de cada curso escolar.
- La capacitación continua mediante: cursos, programas especiales, etc. Cada Preceptora seguirá un plan personal.
- Reuniones de trabajo especiales para preceptoras .
- Asistencia a los talleres que tendrán las alumnas y a las convivencias cortas de mamás.
- El Curso de Actualización Teológica (CAT), para el personal de nuevo ingreso que no lo haya cursado.
- Al igual existen otros tipos de capacitación e incentivos de desarrollo profesional para las preceptoras [diplomado, máster, etc.) que se ofrecen de acuerdo a su desempeño.

Como se sabe la educación es un proceso de ayuda a una persona para que de esta manera llegue a conocerse y a conocer el mundo que la rodea, para que vaya siendo capaz de resolver los problemas en su vida, de dirigirla correctamente, de obrar con libertad personal, y participar en la vida social. Es en la preceptoría donde se da ese proceso de ayuda para que la alumna, adquiera la madurez personal, procurando, a través de múltiples estímulos y en situaciones muy diversas, facilitarle el libre desarrollo de su capacidad, para la adquisición de conocimientos, hábitos y destrezas, que le posibiliten el dominio de sus propios actos. Es un proceso que permite a la alumna formular su proyecto de vida y le ayuda a fortalecer su voluntad de modo que sea capaz de llevarlo a término.

Es decir a través de la preceptoría la alumna podrá formular su proyecto de vida que englobe todo lo que se ha mencionado.

La meta de la preceptora es ayudar a la alumna a que mejore, a desarrollar sus propias cualidades, más que a conseguir que adquiera determinadas destrezas, esto es, ayudarle a ser mejor, a buscar libremente el bien, más que a hacer bien algunas cosas.

La preceptoría más que a resolver problemas, está encaminada a hacer reflexionar a la alumna y a los mismos padres de familia para que encuentren las soluciones adecuadas a sus problemas o a situaciones especiales que presenten y de esta manera puedan tomar las decisiones oportunas. Y como dicen José Manuel Cervera y José Antonio Alcázar (1995) *“La orientación personal es la ayuda permanente al educando para lograr que tome conciencia de la responsabilidad de sus acciones”*. Es necesario también estimular constantemente a que piensen y a que adquieran libre y personalmente las virtudes, mediante la repetición de actos buenos y buscando el bien de la persona y para que esto se pueda dar se necesita de un ambiente de alegría, apertura, confianza, comunicación, para que de esta manera se puedan lograr los objetivos que se refieren no solo al estudio sino también a la conducta, al modo de vivir en todos su aspectos.

2.5 Competencias de la preceptora

Para desempeñar bien el rol de preceptora no es preciso ser una persona especial, pero si resultan imprescindibles el empeño eficaz para formarse y el espíritu de servicio para atender a cada familia y a cada alumna como si fueran las únicas. Estas cualidades están acompañadas en cada persona por los defectos y errores normales de cualquier ser humano, que no desdican de la figura de la preceptora.

La preceptora necesita:

- Poseer la preparación profesional suficiente para:
 - Saber a dónde va
 - Saber con qué medios cuenta: conocer muy bien los diferentes medios y técnicas de asesoramiento educativo.

- Saber a dónde se puede llegar ahora: conocimiento de la alumna y de la familia, de sus posibilidades y limitaciones.
- Saber cuándo y cómo se debe o se puede actuar: prudencia y tacto, tanto para aprovechar y provocar ocasiones propicias como para atender las situaciones imprevistas.
- Tener disposición de corregir lo que sea necesario y de formarse.
- Espíritu de servicio.
- Tener madurez personal y equilibrio emocional.
- Ser una persona cálida, cordial, humana, asequible.
- Ser ejemplo de coherencia personal.
- Ser comprensiva y respetuosa.
- Ser empática.
- Ser paciente.
- Tener disponibilidad cuando la preceptora la necesite.
- Ser leal.
- Motivar e impulsar al logro de metas.
- Saber escuchar.
- Ser previsor.
- Ser constante.
- Demostrar la alegría en lo que se hace.
- Tener tono humano (modo de vestir, forma de expresarse, educación.)
- Ser reflexiva.
- Tener silencio de oficio, que quiere decir guardar lo que las alumnas y padres le confían.
- Ganar la confianza de la alumna y de los padres de familia.
- Ver las situaciones siempre con sentido positivo.

Para realizar su labor con profesionalidad, la preceptora ha de conocer bien las cualidades y limitaciones de cada familia y alumna, carácter, virtudes y defectos, ambiente familiar, amigos, actitud y aprovechamiento de las clases, tiempo y técnicas de estudio que emplea

y otras circunstancias de interés, que puede obtener a través de su propia observación, del trato personal confiado con la alumna y con sus padres, de las demás profesoras y por los datos ofrecidos por pruebas psicométricas de apoyo.

La relación entre la preceptora y la familia o la alumna, aunque es una actividad práctica, que se aprende y se perfecciona con el ejercicio, ha de ser una acción pedagógica científicamente fundada, precisamente por una actividad profesional, y requiere una preparación específica, una especialización de la preceptora.

“La orientación es una relación confiada de ayuda entre la familia y la preceptora. Es por eso que la primera condición para educar es aceptar y tratar confiadamente a los padres y al alumno, con sus cualidades y con sus defectos. Y no se debe de olvidar que uno de los objetivos generales es tener esa coordinación familia / colegio”. (José Manuel Cervera González, 1999)

Los padres y las alumnas han de encontrar en la preceptora una persona que los oriente en el descubrimiento y la satisfacción de sus necesidades, que los ayude en el desarrollo de sus posibilidades y en la solución de sus problemas. La confianza necesaria en todo acto educativo se hace imprescindible en la preceptoría; y en el asesoramiento educativo a las familias y supone una preparación técnica adecuada.

La preceptora no debe de reemplazar la voluntad de los padres o de la alumna señalándoles que deben de hacer, sino ayudarles a tomar sus propias decisiones, a actuar con libertad personal, poniéndoles frente a sus responsabilidades. Y algo muy importante la preceptora debe de actuar siempre con un enfoque positivo, atendiendo a todos con calma, sin asustarse de nada y sin desanimarse, evitando imposiciones, sobreprotección.

Es importante destacar que no sólo el conocimiento de lo antes mencionado es siempre suficiente, ya que con lo que se está trabajando es con personas. Y por estar trabajando con personas en una relación personal el mejor camino para lograr una educación personalizada es poner el corazón, querer a cada alumna con sus virtudes y con sus defectos. Se debe de buscar que las alumnas no sólo sean buenas mujeres o personas de

éxito, sino de formar a mujeres íntegras, se les tiene que enseñar y ayudar a que se olviden de sí mismas, a ser generosas con los demás, ayudarlas a conocerse, a que sean humildes y dóciles para poner en práctica los consejos que reciben, a despertar la satisfacción por la obra bien hecha y desarrollar su capacidad para trabajar bien. Todo esto es precisamente lo que se busca en el Centro Escolar Los Altos.

Otra de las claves del éxito de la preceptoría es la convivencia diaria, la cual ofrece muchas oportunidades para que la preceptora mantenga una conversación de pasillo con una alumna, estos contactos esporádicos breves pueden ayudar a la entrevista formal, ya que se puede felicitar, animar, en si para demostrar a las alumnas, que se les quiere y que importa sus ilusiones, alegrías, contrariedades, etc.

En definitiva “La labor de la preceptora es colaborar (no imponer) con cada familia en la formación de sus hijas, para que lleguen a estar en condiciones de trazar su plan de vida y seguirlo. (Cervera González, J. M. 1999)

Como ya se mencionó, es por medio de la entrevista que se tiene con las alumnas y con los padres de familia, donde la preceptora puede colaborar con ambas partes.

A continuación se explicará de manera general el concepto de entrevista educativa y como se trata de vivir en el Centro Escolar Los Altos.

2.6 Definición de entrevista educativa

Ángel Lázaro y Jesús Asensi (1989) hablan que dentro de los sistemas o formas de comunicación que le son propios al campo educativo destaca, la entrevista como una técnica básica de comunicación interpersonal que el profesor – tutor debe utilizar con frecuencia. Al igual mencionan que la entrevista, se propone como una técnica

imprescindible para completar el conocimiento que se posee del alumno, para informarle, orientarle y aconsejarle.

El realizar una entrevista es un arte, y para que se pueda llevar a cabo es necesario que siempre haya una interacción de persona a persona en la cual se intercambie información. El medio principal de interacción es la palabra hablada, pero también intervienen mensajes no verbales, y otros materiales escritos que se pueden utilizar junto con el modo oral. (Keats, 2008)

Dentro de las funciones a la que la preceptora esta llamada a desempeñar está la utilización de una serie de técnicas a través de las cuales pueda recibir y facilitar información llegando a un conocimiento lo más profundo posible de cada alumna.

La preceptoría no puede prescindir del apoyo que le ofrecen las técnicas de exploración pedagógicas para obtener datos suficientemente objetivos sobre sus alumnas y padres de familia y existe algunas que son utilizadas con mayor frecuencia por los educadores, entre ellas son: la entrevista, la observación de la conducta, cuestionarios o tests.

Un elemento fundamental para conseguir que las relaciones preceptora- alumna- padres de familia sea más cercana y profunda, es la utilización de la entrevista como técnica en la que, a través del diálogo, se establece una relación personal. (Mora, 1998)

Para que una entrevista sea eficaz, hay que fijar los objetivos de antemano y aplicar adecuadamente las técnicas.

Bingham y Moore indican que se trata de *“una conversación que se sostiene con un propósito definido y no por la mera satisfacción de conversar”*.

Además, Silva y Pelechano la definen como:

“una relación directa entre personas por la vía oral, que se plantea unos objetivos claros y prefijados, al menos por parte del entrevistador, con una asignación de papeles diferenciales, entre entrevistador y el entrevistado, lo que supone una relación asimétrica”. (Silva, 1979)

Se puede decir que la entrevista es una comunicación interpersonal a través de una conversación estructurada que establece una relación dinámica y comprensiva desarrollada en un clima de confianza y aceptación, con la finalidad de informar y orientar. (Lázaro y Asensi 1989).

El propósito de la entrevista y los métodos que se usan para estructurar su contenido y llevarla a cabo están íntimamente relacionados.

2.7 Fines de la entrevista educativa

Los fines que busca lograr la entrevista educativa son los siguientes: (Lázaro y Asensi 1989)

- Obtener datos acerca del entrevistado que en unos casos servirán de contraste con los obtenidos por otras técnicas (test, cuestionarios, escalas) o bien de complemento de las mismas y en otros constituirá la única fuente de conocimiento.
- Facilitar a la alumna información y consejo sobre aspectos académicos, profesionales, personales, etc.
- Proporcionar a la alumna entrevistada un mayor conocimiento de sí misma y del mundo que le rodea.
- Ayudar a enfrentarse con un problema o una situación para que tome la responsabilidad de decidir por ella misma.
- Servir de medio comprensivo y unificador para entender de forma global la personalidad de la entrevistada.

2.8 Elementos de la entrevista

Ángel Lázaro y Jesús Asensi (1989) comenta que en toda entrevista se deben de considerar tres elementos claves: entrevistador, entrevistado y la relación entre ambos, cada uno de ellos se analiza a continuación:

2.8.1 El entrevistador

El entrevistador es la persona que dirige y estimula la entrevista, puede ser un profesor, coordinador, director, etc. En este caso es la preceptora, quién como entrevistadora debería poseer, al menos estas condiciones básicas:

- Ciertas cualidades personales (saber observar y escuchar, ser objetivo y parcial, ser empático, ser paciente, sincero, etc.).
- Conocimiento sobre técnicas y procedimientos para entrevistar
- Actitudes adecuadas y específicas (directiva, persuasiva, informativa, valorativa).
- Hábitos y experiencia práctica.

2.8.2 El entrevistado

Es el sujeto que necesita orientación, ayuda e información para resolver un problema, realizar una elección o conocerse a sí mismo. En este caso, es la alumna que asiste a una institución educativa y cuya diversidad y problemática suele ser grande a causa de las diferencias de edad, sexo y de las variadas circunstancias referidas a la personalidad.

El entrevistado puede ser también los padres de las alumnas, en este caso se desarrolla un tipo de entrevista diferente tanto en los planteamientos como en su desarrollo.

2.8.3 Relación entrevistador - entrevistado

La relación entre ambos, es el núcleo de la entrevista, es un medio para comunicar y recibir informaciones, valorar actitudes, sentimientos, y ayudar el desarrollo del entrevistado a través de las experiencias educativas y orientadoras. Como notas destacadas que caracterizan la relación se suelen mencionar que es: asimétrica, dinámica y única.

Como notas destacadas que caracterizan la relación entrevistador – entrevistado, se suelen mencionar (Lázaro y Asensi 1989):

- Es una relación *asimétrica*, porque, aunque se actúe con actitudes no directivas, el entrevistador se sitúa siempre un plano de ayuda y conducción de la entrevista, y el entrevistado en plano de inmadurez, indecisión y demanda de información y consejo. Por otro lado, las diferencias de edad y experiencias vitales acrecientan esa dicotomía.
- Se trata de una relación *dinámica*, ya que el contacto personal y directo es una tensión dialéctica, en el que ambos influyen mutuamente a través de la expresión verbal y dinámica: palabras, gestos, movimientos, silencios. La mayor participación del entrevistado aporta, generalmente más dinamicidad a la relación.
- Es una relación *única*, porque cada entrevistado es distinto a los demás. Cada relación es única e irrepetible. De aquí que no se deba generalizar demasiado ni ajustarse a esquemas rígidos de actuación. Sin embargo, sigue siendo útil el conocimiento de las técnicas y la preparación de las entrevistas.

2.9 Estructura de la entrevista

Toda entrevista necesita algún grado de estructura, la cual tiene que ver con el contenido. La estructura que se recomienda en la entrevista educativa es:

- 1 Preparación: es aquella fase previa, pero fundamental para la obtención de resultados eficaces. Tomando en cuenta:
 - Las circunstancias personales de la alumna (edad, nivel educativo, etc.).
 - Estructurar bien la entrevista teniendo claro los objetivos y contenidos que se buscan conocer (aquí es importante tener información de profesoras y coordinadoras).
 - Lugar: que sea agradable y que no haya interrupciones (tener un lugar asignado, sala de entrevistas, oficina, etc.).
 - Cuidar los detalles: como el orden de la oficina, de la sala, la comodidad del mobiliario, etc.

2. Apertura: debe de iniciarse con una serie de actuaciones y actitudes de la preceptora que tiene por finalidad establecer un clima de cordialidad y confianza con el objeto de facilitar y estimular la comunicación en este caso con la alumna y los padres de familia. Tomar en cuenta el saludo, la colocación de las personas involucradas (papás – preceptora y algunas veces la alumna), la expresión verbal y no verbal.

3. Desarrollo: es importante que la preceptora informe sobre el papel que juega el padre de familia o la alumna, los fines que se buscan en la entrevista y la duración de la misma. Durante el proceso es necesario tomar en cuenta el análisis de la situación o situaciones que se van presentando, el uso de técnicas como la del reflejo, confrontación, silencio, etc.

4. Terminación: debe de coincidir con el fin del tiempo asignado para exponer y analizar los hechos. Es necesario realizar un resumen final, un plan o planes de acción. Y dar una despedida cordial, como cuando se le recibió.

5. Registro: la información que se conoció en la entrevista es clave, es por eso que es importante tener un registro el cual puede ser algo ya estandarizado, fichas o registro posterior a la entrevista.
6. Evaluación: es importante que al final de la entrevista se realice una evaluación para detectar si se lograron los objetivos tanto con la alumna como los padres de familia. Así mismo la preceptora se tendrá que autoevaluar de cómo fue su entrevista, antes y durante el desarrollo de la misma. (Este punto fue parte esencial para la realización de esta investigación para conocer cuál fue la percepción de los padres de familia del Centro Escolar Los Altos sobre la entrevista que se les realiza).
7. Interpretación: tener una correcta distinción entre los hechos reales e impresiones e inferencias de lo que se vio en la entrevista, la diferencias entre los hechos esenciales y los secundarios.

2.10 Tipos de entrevistas

Para Ángel Lázaro y Jesús Asensi (1989) los diferentes tipos de entrevista que se pueden realizar pueden ser por diferentes aspectos: por su funcionalidad, por la técnica, atendiendo al momento del proceso orientador y según el entrevistado.

2.10.1 La entrevista por su finalidad.

Por su finalidad la entrevista pueden ser:

- Informativa: tiene como objeto obtener información sobre aspectos personales, familiares, escolares, etc. La información puede ser obtenida por profesores, observación u otras técnicas (test, cuestionarios, etc.). Normalmente éste es el tipo

de entrevista que se tiene en el primer semestre con los padres de familia. Al igual se busca obtener información por parte de ambos padres.

- Diagnóstica: es útil para conocimiento de los intereses, actitudes y actividades de la alumna.
- Terapéutica: es, sin duda, la más difícil y problemática. Sin embargo, con alumnos que ofrezcan problemas personales e inadaptaciones no graves, debe intentarse su curación utilizando las técnicas más adecuadas, una de las cuales pueden ser la entrevista.
- Orientativa: busca influir sobre ciertos aspectos de la conducta, ayudar a la alumna a conocerse mejor, orientar sobre la manera de resolver sus dificultades, estimular y responsabilizarse, guiar, etc. Esta entrevista es la que se va trabajando con las alumnas, para que a la hora de tener la entrevista con sus padres se les informe de aspectos concretos trabajados.

2.10.2 La entrevista por la técnica utilizada.

La entrevista por la técnica utilizada puede ser:

- Libre: es una conversación informal, no preparada ni estructurada. Normalmente esta se puede dar después de algún incidente o casi una plática de pasillo. Este tipo de entrevista se realiza más cuando alguna alumna presenta alguna situación inesperada, pero que es importante retomar para que pueda salir adelante.
- Estandarizada: es una entrevista preparada, utilizando un repertorio de preguntas fijas que se convierten prácticamente en un cuestionario oral. Generalmente las preguntas se suelen agrupar en torno a una serie de contenidos y que abarcan áreas como la familiar, académica, social, personal, etc. Este tipo de entrevista puede ir más enfocada a una de entrevista de admisión.

- Estructurada: es más precisa, ya que se piensa en una alumna, se selecciona el tema o temas, se tiene un objetivo u objetivos. Es una entrevista planificada y estructurada cuya preparación y realización están sujetas a normas y técnicas específicas que es necesario conocer. Así deben de ser todas las entrevistas con alumnas y con padres de familia. Este tipo de entrevista es la que se trabaja quincenalmente con las alumnas para de esta manera se vayan cumpliendo objetivos específicos. (Aunque algunas veces el inconveniente de este tipo de entrevistas es que no se profundiza en todos los temas).
- Semiestructurada. En este caso la preceptora dispone de un guión, que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. Sin embargo, el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas no está establecido pero se deben tratar todos los temas. En el ámbito de un determinado tema, éste puede plantear la conversación como desee, efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, explicar su significado, pedir a la alumna ó sus padres aclaraciones cuando no entienda algún punto y que profundice en algún extremo cuando le parezca necesario, establecer un estilo propio y personal de conversación. Este tipo de entrevista es la que se desarrolla con los padres de familia semestralmente.

2.10.3 La entrevista atendiendo al momento del proceso.

La entrevista atendiendo al momento del proceso puede ser:

- Inicial: tiene la intención de ser una entrevista de presentación para conocer el proceso de orientación que se tendrá y la disposición de la preceptora. En este caso es la primera entrevista que se tiene con la alumna o con los padres de familia. Esta entrevista es la que se lleva a cabo en el primer semestre. Aquí entra

el RAPPORT ingrediente imprescindible para establecer una comunicación efectiva con el entrevistado.

- Periódica: son todas aquellas entrevistas que se tienen en el proceso de orientación que buscan ir logrando objetivos para poder así alcanzar la elaboración y realización del proyecto de vida. Esta entrevista es de acuerdo a si existe alguna situación especial y es importante tener un contacto más frecuente, en este rubro pueden entrar las entrevistas que se tienen con papás de alumnas que participan en el programa de NEE (necesidades educativas especiales).⁵
- Final: será de acuerdo a las circunstancias personales, habrá momentos que va adquirir más importancia. El consejo que se da en la entrevista final, que cierra el proceso de orientación, no es un informe, sino que supone la creación de un clima psicológico – afectivo que impulsa a la alumna a crear su propio plan de acción eligiendo libremente y esa es la finalidad que se busca al terminar cada año de preceptoría que la alumna y que los mismos padres de familia vayan creando esos planes de acción que ayuden a tener y a cumplir un proyecto de vida. Es la que se lleva a cabo al final de cada ciclo escolar en el colegio.

2.10.4 La entrevista según el entrevistado

La entrevista según el entrevistado puede ser:

- Con alumnos: constituye el núcleo y fundamento de la orientación. Se debe de adecuar la entrevista de acuerdo a la edad, sexo y personalidad. Cada entrevista debe de partir de la realidad personal.

⁵ El programa de Necesidades Educativas Especiales (NEE) del Centro Escolar Los Altos, es un programa de seguimiento a alumnas que tienen algún problema de aprendizaje y es necesario un encuentro más cercano con los Padres de Familia, para que de esta manera se puedan lograr metas en los aspectos académicos, sociales y actitudinales.

- Con padres: la comunicación entre padres y preceptoras a través de la entrevista constituye el mejor medio de comunicación de que se dispone para el intercambio mutuo de ideas e información sobre el proceso educativo de alumna – hija.

La finalidad de esta entrevista es buscar conocerse y comprenderse mutuamente, intercambiar informaciones sobre la hija, desarrollar conjuntamente un plan de actuación educativa y orientar a los padres en la educación de sus hijas.

A continuación se presenta el plan general de entrevistas durante el ciclo escolar, el cual se adecua tanto para las alumnas, como a los padres de familia:

TIPO	FINALIDAD	TÉCNICA	TIEMPO
Entrevista inicial	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de contacto • Motivadora • Informativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstica • Estandarizada • Semiestructurada 	Primer mes del curso
Entrevista periódica	<ul style="list-style-type: none"> • Informativa • Diagnóstica • Orientadora 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificada • Estructurada 	A lo largo del curso
Entrevista ocasional	<ul style="list-style-type: none"> • Atender una demanda • Tratar un imprevisto 	<ul style="list-style-type: none"> • Semiestructurada 	En cualquier momento
Entrevista final	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un consejo de orientación 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificada • Estructurada 	Último mes del curso.

Una vez que se ha dado una visión general de la entrevista educativa a continuación se mencionará cómo se lleva a cabo la entrevista a las alumnas y a los padres de familia en el Centro Escolar Los Altos.

2.11 Entrevista preceptora – alumna

La entrevista preceptora – alumna, para muchos autores constituye el núcleo y fundamento de toda orientación.

Cada entrevista ha de partir, de la realidad personal que configura cada alumna, su personalidad, su edad, entre otras. Compete a cada una de las preceptoras adaptar las técnicas y estrategias generales a las necesidades de la entrevista.

Dentro de la preceptoría con las alumnas, es necesario que se realice una entrevista formal, breve y con frecuencia (cada quince días aproximadamente) para ayudarlas a salir adelante en lo que se les presenta y así poder elaborar y desarrollar un proyecto de vida en donde incluya los aspectos: personal, familiar, espiritual, social, académico. El contenido será amplio, pero será la alumna quien hable y manifieste sus necesidades a fondo. En cada entrevista será oportuno señalar uno o dos detalles que convenga cuidar especialmente, la alumna al concluir la entrevista debe tener una sensación positiva y estar ilusionada porque piensa que le ayudará a avanzar.

Como ya se mencionó anteriormente, las entrevistas con las alumnas dentro del Centro Escolar Los Altos tienen una duración de acuerdo a la sección, al igual los planes de acción se ajustarán de acuerdo a su etapa evolutiva y a las necesidades personales de cada una de las alumnas,

Es importante que la preceptora evite algunas cuestiones a la hora de la entrevista con sus asesoradas (Cervera J. y Alcázar, J. 1995):

- Hablar mucho y escuchar poco.
- Ser indiscreta (inoportuna, preguntar más de lo necesario).
- Sobreproteger con una actitud paternalista o en el extremo contrario.
- Mostrar rigidez insuficiente de cariño, que exige sin oportunidad y no cuenta con el tiempo.
- No debe de dar sensación de prisa, procurando profundizar, sin limitarse a tratar algunos temas superficiales, en una conversación trivial en la que la alumna pueda mejorar.
- Evitar indicaciones concretas a modo de órdenes: es mucho mejor aconsejar y convencer porque, o logra que la alumna descubra por sí misma qué debe hacer y por qué, o habrá perdido el tiempo.

Teniendo en cuenta estos aspectos la entrevista logrará el objetivo que se busca y que realmente la alumna se comprometa con su labor.

2.12 Entrevista preceptora – padres de familia

La comunicación entre padres y preceptoras a través de la entrevista constituye el mejor medio de que se dispone para el intercambio mutuo de ideas e información sobre el proceso educativo de la alumna – hija.

La finalidad de las entrevistas de la preceptora con los padres puede resumirse en (Strang, 1969):

- Conocerse mutuamente: es importante conocer la relación que existe entre los miembros de la familia (pareja, padres e hijos), nivel socioeconómico, profesión de los padres, entre otras cosas, lo cual ayuda a tener un contexto más extenso de la familia.

- Intercambiar informaciones sobre la alumna: cuando se llega a tener la entrevista con los padres, ya se han tenido una serie de entrevistas con las alumnas, es por eso que es necesario considerar toda esa información que se ha obtenido, para de esta manera contrastarla con la información que darán los padres, para que así se pueda tener un mejor resultado.
- Desarrollar conjuntamente un plan de actuación educativa: la cooperación familiar – colegio es fundamental para el logro de las metas y esto puede ser de manera concreta en la formación de hábitos, en el desarrollo de actitudes positivas, en el desarrollo de la afectividad, entre otras cosas.
- Orientarles en la educación de sus hijas: en general, los padres necesitan orientación sobre aspectos como; problemas escolares, tiempo libre, cambios en las etapas evolutivas, etc. Ya que muchas veces no tienen la información o la experiencia en la educación de los hijos.

En si se puede decir que la finalidad que se tiene en la entrevista padres – preceptora es que ambas partes traten de ponerse de acuerdo para alcanzar un objetivo común que es la educación de sus hijas, la cual se realizará a través de tareas concretas que la familia y el colegio se comprometerán a trabajar.

Román y Pastor (1984) proponen en su libro *La Tutoría*, las siguientes normas prácticas para la entrevista con los padres lo que se debe evitar:

- Hablar demasiado y querer controlar la situación.
- Someter a los padres a un interrogatorio.
- Aparentar prisa y preocupación. (Mirar el reloj con frecuencia).
- Tratar de conseguir demasiado en una sola entrevista.

- Hacer juicios prematuros de que la entrevista no va a servir para nada, especialmente al principio.
- Que los padres digan cosas de las que luego puedan arrepentirse.
- Adelantarse a lo que quiere expresar el padre o la madre.

Muchas veces estas situaciones se presentan en la entrevista y hacen que la comunicación entre ambas partes se rompa y no se logre el objetivo planteado.

Para poder lograr el objetivo de la entrevista es importante tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Ser puntuales.
- Que los padres estén relajados.
- Actuar con claridad y sinceridad.
- Que haya una buena preparación, esto será la clave del éxito.
- Tener muy claro los mensajes que se quieren transmitir.
- Ponerse en el lugar del propio entrevistado, el padre o la madre.
- Ser un oyente atento, dando visión de interés más que de curiosidad.
- No hacer alardes de autoridad.
- Procurar que los padres queden menos preocupados al salir de la entrevista y tengan más confianza en sí mismos.
- Prestar atención a los momentos de despedida, pues suelen ser base para posteriores entrevistas más eficaces. Conviene que el entrevistado salga deseoso de otro encuentro.
- Utilizar un lugar adecuado, reservado y digno, las familias deben sentir protegida su intimidad.
- Escuchar con atención, con una postura adecuada y sin interrumpir.
- Nunca tener un monólogo.
- Procurar que asistan los dos esposos y que participen los dos en la conversación.

- Mantener un tono cordial y agradable.
- Nunca recriminar la actitud de los padres.
- Furor pedagógico, corregir todo lo que los padres hacen mal.
- Al dar malas noticias: sin dramatizar, ni enojarse, pero con firmeza.
- Enfocar los asuntos con optimismo y serenidad.
- Con padres enojados, conservar la calma, dejar que hablen, y luego transmitir con claridad y cortesía la postura del colegio.
- No mostrar curiosidad por datos que no ayuden a la mejora de la hija.
- Respetar la independencia de organización de cada familia,
- Si discuten los padres mantener la independencia. Llevarles a la serenidad por la búsqueda del bien de la hija.
- Discrepancia con criterios del colegio: manifestarles que su actuación es perjudicial para la educación de su hija.

Si se toma estos puntos en la entrevista, la preceptora y los papás quedarán satisfechos de la entrevista.

Es importante mencionar que independientemente de tomar en cuenta estos aspectos, la relación que exista entre padres – preceptora será la clave para coordinar la acción educativa de su hija.

La preceptora tiene un encargo importante en la entrevista y es la de recordar a los papás que son ellos los protagonistas de la educación de sus hijos, que deben de plantearse diversas interrogantes para la educación de cada una de sus hijas e hijos, como: ¿Qué queremos conseguir con esta hija? ¿Qué conocimientos, capacidades y virtudes queremos que adquiera y desarrolle? ¿Qué necesita mejorar y cómo podremos ayudarla?, entre otras.

Y será con la ayuda de la preceptora donde se podrá responder a estos qués, pero serán los padres los que pondrán los cómo y los cuándo, ya que son ellos los que definirán lo que quieren para cada hija.

Dentro de la entrevista la preceptora invita a los padres de familia a que afronten esta misión que tienen, a recuperar su necesario protagonismo educativo, prestándoles la ayuda y el asesoramiento que necesiten, haciéndoles ver que la educación es integral (que importa lo social, familiar, espiritual, académico y personal). Y recordarles que “La Familia es la comunidad de ámbito natural en la que el hombre nace y aprende a vivir”. (Yepes, 1996). Y que es el colegio una ayuda en esta labor.

Ya se mencionaron ciertos aspectos a tomar en cuenta, sin embargo otro punto importante es que el diálogo, la comunicación que se tiene preceptora – papás tenga un enfoque positivo donde se hable de lo que va bien y de lo que se debe cambiar en la alumna y muchas veces en la familia, pero plantearlo con esperanza, recordando siempre que se está trabajando con una persona, la cual siempre tiene la posibilidad de mejorar, aunque en algunas situaciones se presenten muy complicadas.

Habrán ocasiones donde se presente lo que comenta Carlos Cardona (2002)

“Cuando los profesores se encuentran con padres que no saben lo que quiere decir ser padres y tampoco, por consiguiente, lo que quiere decir educar, entonces el buen profesor tiene una doble tarea: educar a los padres – como padres – y a los hijos”.

Hoy más que nunca se ve esta situación y las preceptoras tendrán que estar conscientes y preparadas ante esto para de esta manera tener un mayor éxito en su labor.

Es importante destacar que si la preceptora atendiera a las alumnas pero no a sus padres estaría perdiendo el tiempo, porque son los padres quienes tienen el derecho y la responsabilidad de su educación, son quienes conocen a su hija, y quienes influyen decisivamente sobre su educación, mucho más que el colegio.

La tarea principal de la preceptora consiste en potenciar ese protagonismo activo de los padres, ayudarles a trazar el proyecto educativo personal que quieren para su hija y asesorarles en los medios más adecuados para llevarlo a término.

Este capítulo servirá para efectuar el análisis del resultado del instrumento.

En el siguiente capítulo, explica cómo se desarrolló la presente investigación fundamentada en la metodología ahí expuesta.

CAPÍTULO III “METODOLOGÍA”

La presente investigación se desarrolló en el ciclo escolar 2010 - 2011 a los Padres de Familia del Centro Escolar Los Altos donde participaron los padres de familia de las 788 alumnas de primaria, secundaria y preparatoria.

Para llevar a cabo esta investigación, se eligió como metodología la investigación evaluativa en virtud de que se pretende buscar la manera de mejorar una realidad educativa y va orientada al perfeccionamiento. El instrumento que se utilizó para llevar a cabo la metodología fue un cuestionario.

A continuación se describen tanto la metodología como el instrumento.

3.1 Evaluación educativa

El término evaluación, se utiliza en diferentes campos, sin embargo se podría decir que en todos existe el concepto de juzgar el valor. Al estar examinando una cosa, una persona, una idea, se vale de un patrón, explícito o implícito.

En esta investigación se consideró una evaluación en particular, que es la evaluación educativa, ya que esta ayuda a conocer mejor la realidad educativa y ver qué aspectos se pueden mejorar. En el libro “como investigar en educación” de John W. Best define investigar como: *“supone una recogida de nuevos datos, o la utilización de los que existen para un nuevo propósito, desde fuentes primarias o de primera mano”*. *“La investigación se dirige hacia la solución de un problema”*.

El propósito específico de la investigación educativa es proporcionar información para la toma de decisiones (a nivel público o dentro de la práctica escolar), de controlar la implantación de una determinada política o de examinar los efectos de la política existente.

En sentido estricto, se refiere a la investigación que tiene aplicación directa en la política o práctica educativa y en sentido amplio se extiende a los estudios de investigación

diseñados con el propósito de comprender los procesos educativos y mejorar la praxis educativa. (Arnal, 1994).

3.2 Investigación evaluativa

Dentro de esta orientación se encuentra la investigación evaluativa, decisiva para la toma de decisiones y orientada a determinar la eficacia de organizaciones y programas educativos. Se trata de una forma de investigación educativa aplicada que intenta determinar el valor de programas educativos de acuerdo a determinados criterios. Es por esto que la investigación evaluativa se caracteriza no sólo por la proyección práctica inherente a toda investigación aplicada, sino esencialmente, por ser un proceso presidido por juicios de valor. Se orienta a valorar una situación concreta y tomar decisiones alternativas.

La investigación evaluativa, se encarga de la aplicación de los métodos de la investigación para la evaluación de programas en los campos de la educación, el trabajo social, las correccionales, la salud pública, las actividades de la comunidad y así sucesivamente.

Una vez que ha quedado claro el tema de investigación, es importante definir el concepto de evaluación.

Arnal (1994) la define de la siguiente manera: "la evaluación puede considerarse como un proceso, o conjunto de procesos, para la obtención y análisis de información significativa en qué apoyar juicios de valor sobre un objeto, fenómeno, proceso o acontecimiento, como soporte de una eventual decisión sobre el mismo. Esta decisión dependerá, en parte, del logro de adecuación a un elemento referencial o criterio. En la medida que este proceso sea riguroso, controlado y sistemático, constituye un modo de investigación que se conoce con el nombre de investigación evaluativa."

Stufflebeam y Shinkfield (1995) mencionan la definición de evaluación como “Un estudio sistemático planificado, dirigido y realizado con el fin de ayudar a un grupo de clientes a juzgar y / o perfeccionar el valor y / o mérito de algún objeto”.

Estos mismos autores señalan que al realizar una evaluación, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:⁶

1. Si la evaluación debe ser comparativa.
2. Principales utilidades de la evaluación.
3. Hasta qué punto los evaluadores necesitan calificaciones especiales.

Con respecto al primer punto, la evaluación debe ser comparativa antes de que empiece el proceso, no comparativa durante el proceso (para que permita concentrarse en lo que resulte mejor para el desarrollo del servicio), y periódicamente comparativa después del proceso y / o la utilización continuada, para que el camino quede abierto ante posibles, mayores avances.

Que una evaluación deba ser comparativa o no depende de lo que se quiera conseguir de esa evaluación.

Con respecto al segundo punto, hay tres principales utilidades o funciones de la evaluación, y estas son:

- Perfeccionamiento: se refiere a la información que se proporciona para asegurar la calidad de un servicio o para mejorarla. Hay que prestar mucha atención a la naturaleza y a las necesidades de los consumidores, y a la relación existente entre el proceso y los resultados. Los evaluadores deben estar muy en contacto con el personal del programa y servir como guías para la toma de decisiones. El plan de

⁶ Estos puntos fueron obtenidos de la Tesis de la Mtra. Laura Salgado “Habilidades y actitudes de los alumnos de quinto semestre de Derecho de la Universidad Panamericana en la materia de contabilidad”.

evaluación necesita ser flexible y receptivo. Cuando la meta principal es mejorar algo, la evaluación debería parecerse más al estudio de un caso que a un experimento comparativo.

- **Recapitulación:** se trata de análisis retrospectivos acerca de proyectos ya terminados, programas ya hechos o productos ya acabados. La información no va dirigida al personal encargado de su desarrollo, sino a los patrocinadores y consumidores. Debe incluir una valoración de la eficacia de lo invertido, siendo también importantes las comparaciones con los más importantes competidores. La información que se deriva de estos profundos estudios y de las encuestas comparativas es muy interesante para la audiencia en este tipo de situaciones.
- **Ejemplificación;** básicamente, la evaluación y la investigación son actividades distintas, la primera se dedica a considerar todos los criterios que se utilizan en la determinación de un valor, mientras que la segunda se limita más bien al estudio de ciertas variables que tienen un interés teórico. Las evaluaciones suelen utilizar métodos subjetivos y no están tan estrechamente controladas, ni sujetas a manipulación como las investigaciones. No obstante, los resultados obtenidos, en un cierto período de tiempo, evaluando servicios pueden facilitar información que luego será utilizada para crear y ensayar una teoría. Y sin duda los resultados de las evaluaciones a menudo deberían conducir y conducen, de hecho, a unas conclusiones más concretas e interesantes en el terreno de la investigación.

Los evaluadores, al planificar sus estudios, deben tener en cuenta que sus conclusiones pueden ser utilizadas en el contexto de una investigación que se proponga una comprensión más amplia de los fenómenos examinados en la evaluación.

Es por ello que con una planificación minuciosa y cuidadosa, las evaluaciones pueden servir no sólo como guía de programas operativos, o como resumen de sus contribuciones, sino también para ilustrar investigaciones concretas o cuestiones teóricas.

Las buenas evaluaciones deben ser realizadas por un personal especializado. Es por eso que el evaluador debe conocer una amplia gama de técnicas, para que de esta manera pueda valorar en cada situación, qué técnica se puede aplicar y cuál o cuáles pueden servir de un modo más eficaz a los propósitos de la evaluación.

3.3 Normas de la investigación evaluativa

Para que la evaluación se considere formal, es necesario que los evaluadores cumplan con normas exigentes referentes al trabajo y al servicio que realizan así como lo hacen profesionales de otras áreas como médicos, abogados, contadores o el mismo gobierno.

Anteriormente el evaluador no disponía de unas normas específicas para juzgar las evaluaciones de los programas educativos, proyectos y materiales. Sin embargo hoy en día existen dos conjuntos de normas para las evaluaciones. Uno es el grupo de treinta normas formuladas por el Joint Committee on Standards for Educational Evaluation y el otro es una serie de cincuenta y cinco normas formuladas por la Evaluation Research Society (ERS).

El texto *Standards for Evaluations of Educational Programs, Projects, and Material* (Joint Committee, 1981) fue elaborado en un periodo de cinco años. Este comité está formado por alrededor de doscientas personas relacionadas con la práctica profesional de la evaluación, que realizan la labor de crear, valorar y clarificar principios ampliamente compartidos con el fin de que sirvan como base para evaluaciones sobre programas educativos. Es particularmente notable el continuo proceso que llevan a cabo reexaminando y revisando las normas. En esencia, el Joint Committee concluye afirmando que las treinta normas son necesarias y suficientes para asegurar que las evaluaciones sean útiles, factibles, precisas y válidas.⁷

⁷ Artículo de la Universidad Nacional Abierta, Dirección de Investigaciones y Postgrado <http://postgrado.una.edu.ve/evaluacionaprendizajes/paginas/stufflebeamcap1.pdf>

En general, las Normas del Joint Committee aconsejan que los evaluadores y los clientes cooperen entre sí para que las evaluaciones puedan cumplir estas cuatro condiciones principales:

1. Una evaluación debe ser *útil*. Debe estar dirigida a aquellas personas y grupos que estén relacionados con la tarea de realizar aquello que se está evaluando o que sean sus más directos responsables. Debe ayudarles a identificar y examinar lo bueno y lo malo de este objeto. Debe poner muchísimo énfasis en plantearles las cuestiones de mayor importancia.
Debe proporcionarles informes claros de una manera oportuna. Y, en general, debe facilitar no sólo informaciones acerca de virtudes y defectos, sino también soluciones para mejorarlo todo.
2. Debe ser *factible*. Debe emplear procedimientos evaluativos que puedan ser utilizados sin demasiados problemas. Debe tomar en consideración y aplicar controles razonables sobre aquellas fuerzas políticas que puedan, de alguna manera, inmiscuirse en la evolución. Y deben ser dirigidas de un modo eficiente.
3. Debe ser *ética*. Debe estar basada en compromisos explícitos que aseguren la necesaria cooperación, la protección de los derechos de las partes implicadas y la honradez de los resultados. Además, debe proporcionar un informe equitativo que revele todas las virtudes y defectos del objeto.
4. Debe ser *exacta*. Debe describir con claridad el objeto en su evolución y en su contexto. Debe revelar las virtudes y defectos del plan de evaluación, de los procedimientos y de las conclusiones. Debe estar libre de influencias. Y debe proporcionar unas conclusiones válidas y fidedignas.

El grupo de las treinta normas formuladas por el Joint Committee on Standards for Educational Evaluation son las siguientes:

A Normas de utilidad: Las normas de utilidad están concebidas para asegurar que una evaluación proporcione las informaciones prácticas que necesita una audiencia determinada. Estas normas son:

- A1 Descripción de la audiencia: La audiencia relacionada con la evaluación o afectada por ella debe ser descrita con el fin de que todas sus necesidades puedan ser satisfechas.
- A2 Credibilidad del evaluador: Las personas que dirigen la evaluación deben ser honradas y a la vez competentes para poder llevarla a cabo, con el fin de que sus conclusiones alcancen el máximo de credibilidad y aceptación.
- A3 Alcance y selección de la información: La información recopilada debe tener el suficiente alcance y haber sido seleccionada de tal manera como para incluir en sí misma las cuestiones pertinentes acerca del objeto de la evaluación y responder a las necesidades e intereses de audiencias concretas.
- A4 Interpretación valorativa: Las perspectivas, procedimientos y bases lógicas utilizadas para interpretar los resultados deben ser cuidadosamente descritos, con el fin de que queden claras las bases para el juicio valorativo.
- A5 Claridad del informe: El informe de la evaluación debe describir el objeto que se está evaluando y su contexto, a la vez que los propósitos, procedimientos y resultados de la evaluación, con el fin de que las audiencias comprendan en seguida qué se ha hecho, cómo se ha hecho, qué tipo de información se ha obtenido, qué conclusiones se han sacado y qué recomendaciones se hacen.
- A6 Difusión del informe: Los resultados de la evaluación deben ser dados a conocer a los clientes y a otras audiencias interesadas o adecuadas, para que puedan valorar y utilizar las conclusiones.
- A7 Oportunidad del informe: La difusión de los informes debe ser oportuna, con el fin de que las audiencias puedan hacer el mejor uso posible de la información recopilada.
- A8 Impacto de la evaluación: Las evaluaciones deben ser planificadas y dirigidas de manera que animen a la audiencia a continuar investigando por sí misma.

B Normas de viabilidad: Las normas de viabilidad están concebidas para asegurar que una evaluación sea realista, prudente, diplomática y moderada. Éstos son:

- B1 Procedimientos prácticos: Los procedimientos evaluativos deben ser prácticos, para que los problemas sean mínimos y pueda obtenerse la información necesaria.
- B2 Viabilidad política: La evaluación debe ser planificada y dirigida conociendo las distintas posturas de los diferentes grupos de interés, con el fin de obtener su cooperación, y para que cualquier posible intento, por parte de alguno de estos grupos, de abreviar las operaciones evaluativas o de influir en los resultados o utilizarlos, pueda ser prevenido o contrarrestado.
- B3 Eficacia de los costes: La evaluación debe producir información con el valor suficiente como para justificar lo que ha costado.

C Normas de honradez: Las normas de honradez están concebidas para asegurar que una evaluación sea realizada legal y éticamente, y, a la vez, con el debido respeto por el bienestar de todos los que intervienen en ella, así como de aquellos que están interesados en las conclusiones.

- C1 Obligación formal: Las obligaciones de las partes formales de una evaluación (qué hay que hacer, cómo hacerlo, quién debe hacerlo y cuándo) deben ser plasmadas en un compromiso escrito, con el fin de que estas partes estén obligadas a cumplir todas las condiciones del compromiso o a renegociarlo formalmente.
- C2 El conflicto de intereses: El conflicto de intereses, frecuentemente inevitable, debe ser afrontado abierta y honestamente, con el fin de que no interfiera en el proceso evaluativo y sus resultados.
- C3 Informes completos y claros: Los informes orales o escritos de una evaluación deben ser francos, directos y honestos en la revelación de las conclusiones pertinentes, incluyendo las limitaciones de la evaluación.

- C4 El derecho del público a saber: Las partes formales de una evaluación deben respetar y asegurar el derecho del público a saber, dentro de los límites de unos principios y estatutos determinados, como por ejemplo la seguridad del público y el derecho a la intimidad.
- C5 Los derechos humanos: Las evaluaciones deben ser preparadas y dirigidas de tal manera que sean respetados y protegidos los derechos y el bienestar de los seres humanos.
- C6 Relaciones humanas: Los evaluadores deben respetar la dignidad y la integridad humanas en su trato con otras personas relacionadas con la evaluación.
- C7 Información equilibrada: La evaluación debe ser completa y honrada en la presentación de las virtudes y defectos del objeto de la investigación, para que las virtudes puedan ser mejoradas y los problemas solucionados.
- C8 Responsabilidad fiscal: La cuota del evaluador y los gastos efectuados deben reflejar los procedimientos económicos del trabajo y, por otra parte, ser prudentes y éticamente responsables.

D Normas de precisión: Las normas de precisión están concebidas para asegurar que una evaluación revele y transmita una información técnicamente exacta acerca de las características del objeto que está siendo estudiado, para poder determinar su valor o su mérito. Estas normas son:

- D1 Identificación del objeto: El objeto de la evaluación (programa, proyecto o material) debe ser examinado en profundidad, de manera que su(s) estructura(s) pueda(n) ser claramente identificada(s).
- D2 Análisis del contexto: El contexto en el que está incluido el programa, proyecto o material debe ser examinado en su más mínimo detalle, con el fin de identificar sus posibles influencias sobre el objeto.
- D3 Descripción de intenciones y procedimientos: Las intenciones y los procedimientos de la evaluación deben ser concebidos y descritos con todo detalle, de manera que puedan ser identificados y valorados.

- D4 Fuentes de información fiable: Las fuentes de información deben ser descritas con todo detalle, para que pueda valorarse si la información es suficiente.
- D5 Determinar la validez: Los instrumentos y procedimientos para la recopilación de información deben ser escogidos o creados y luego utilizados de manera que aseguren que la interpretación final es válida para su uso.
- D6 Determinar la exactitud: Los instrumentos y procedimientos para la recopilación de información deben ser escogidos o creados y luego utilizados de manera que aseguren que la información obtenida es lo suficientemente exacta para ser utilizada debidamente.
- D7 Control sistemático de los datos: Los datos recopilados, sistematizados y finalmente presentados en una evaluación deben ser revisados y corregidos, con el fin de que los resultados de la evaluación no sean inexactos.
- D8 Análisis de la información cuantitativa: La información cuantitativa de una evaluación debe ser adecuada y sistemáticamente analizada con el fin de asegurar que las interpretaciones sean fidedignas.
- D9 Análisis de la información cualitativa: La información cualitativa de una evaluación debe ser adecuada y sistemáticamente analizada con el fin de asegurar que las interpretaciones sean fidedignas.
- D10 Conclusiones justificadas: Las conclusiones a las que se llegue en una evaluación deben ser explícitamente justificadas, para que las audiencias puedan valorarlas.
- D11 Objetividad del informe: Los procedimientos de las evaluaciones deben proporcionar las garantías suficientes para proteger los resultados y los informes de la evaluación contra la distorsión de los sentimientos e inclinaciones personales de cualquiera de las partes formales.

La utilización de las normas no sirve únicamente para controlar la calidad del informe ya terminado, sino como asesoramiento durante la realización de la evaluación ya que pueden aplicarse en cualquier etapa del proceso evaluativo. Es decir, se toman en cuenta

al tomar la decisión de realizar la evaluación o no, a la hora de planear la evaluación y llevarla a cabo, al presentar resultados y al aplicar conclusiones.

Las normas desempeñan un papel metaevaluativo en virtud de que contribuyen a mejorar la práctica de la evaluación educativa.

El Joint Committee se da la tarea de controlar la utilización de las normas, de ponerlas al día y perfeccionarlas periódicamente.

La investigación evaluativa podría tener las siguientes fases en su proceso: (Arnal, 1994).

- Necesidad, problema, demanda, audiencia, expectativas: en el caso concreto de esta investigación es realizar una evaluación del proceso de entrevista de los Padres de Familia del Centro Escolar Los Altos.
- Propósito: En el caso de esta investigación es conocer el nivel de satisfacción y calidad de la entrevista. Ya que el tener presente estos detalles nos ayuda a lograr los objetivos que se planean para el proyecto de vida de las alumnas. Y al igual dentro del Colegio, el tema de calidad es parte de la filosofía.
- Variables, situaciones, ámbitos, aspectos: ¿Se requiere una capacitación más profunda en el tema de entrevista para las preceptoras?, ¿Los padres de familia comprenden la finalidad de la entrevista y se comprometen al trabajo Colegio – Familia? ¿Se tiene que mejorar la forma de entrevistar?
- Modelo, diseño, estrategia, procedimiento: planificación del programa de preceptoría, implantación de un nuevo programa de preceptoría.
- Recogida de datos: se elaboró y aplicó un cuestionario.
- Análisis de datos: se hizo de manera cualitativa, más adelante se puede ver con más detenimiento.
- Proceso de valoración: en el capítulo de conclusiones y recomendaciones se encontrará esta valoración para posteriormente si es necesario realizar una toma de decisión proponiendo algo en concreto.

Las herramientas de la investigación se ponen al servicio del ideal consistente en hacer más preciso y objetivo el proceso de juzgar.

La evaluación establece criterios claros y específicos para el éxito. Reúne sistemáticamente pruebas y testimonios de una muestra representativa de las unidades de que se trate.

Traduce estas pruebas a expresiones cuantitativas y las compara con criterios que se habían establecidos.

Saca conclusiones acerca de la eficacia, el valor y el éxito del fenómeno que se está estudiando.

La investigación evaluativa, es una manera de aumentar la racionalidad de las decisiones ya que al contar con la información objetiva acerca de los resultados de los programas es posible tomar decisiones atinadas en materia de asignación de partidas presupuestarias y de la planeación de los programas.

3.4 Papeles que se desempeñan en una evaluación

Todas las personas que se encuentran relacionadas con la evaluación, deben de tener una amplia visión de los papeles con el fin de que su participación y colaboración se integren en la labor de equipo. No sería favorable que para la evaluación se considerara una investigación independiente realizada por un solo investigador. Por el contrario, la evaluación alcanza su mejor momento cuando se desarrolla como un trabajo en equipo.

Stufflebeam y Shinkfield (1995) propone doce papeles, de los cuales sólo se tomaron los aplicables a esta investigación.

- El cliente de la evaluación: es la persona o grupo que utilizará los resultados para algún propósito, como la selección o el perfeccionamiento de un programa. En esta investigación sería la Dirección de Formación del Centro Escolar Los Altos.
- El diseñador de la evaluación: se considera el papel más importante del trabajo evaluativo, junto con el del cliente. Diseñar una evaluación para satisfacer la demanda de información de un cliente es algo más que un proceso mecánicamente rutinario. Para diseñar una buena evaluación se debe ser un observador sensible de los ambientes sociales, saber entrevistar y escuchar, y estudiar con voluntad y capacidad lo esencial del programa que va a ser examinado. En este caso las personas que intervinieron en el diseño fueron dos personas de Dirección de Formación y la autora del presente informe.
- Respondentes de la evaluación: son las personas que rellenan los formularios, responden a los tests, contestan entrevistas y permite que les observen en su trabajo. Deben estar bien informados acerca de su papel y convencidos de la importancia del estudio. En esta investigación fueron los Padres de Familia de todo el Centro Escolar Los Altos en el ciclo escolar 2010 – 2011, en el primer semestre.
- Investigador evaluativo: la misión de cualquier profesión es servir a sus clientes de la mejor manera posible. Un mejor servicio y la competitividad dependen casi totalmente de un programa de investigación dinámico y adecuado. La investigación evaluativa es una función vital para asegurar que los evaluadores mejoren progresivamente sus servicios y sus resultados. En este caso apoyaron las asistentes de cada sección apoyar en que los Padres de Familia contestaran la encuesta.

“El objeto de la investigación evaluativa es medir los efectos de un programa por comparación con las metas que se propuso alcanzar, a fin de contribuir a la toma de

decisiones subsiguientes acerca del programa y para mejorar la programación futura” (Weiss, 1997).

Hay cuatro aspectos en esta definición:

- “medir los efectos” se refiere a la metodología de la investigación que se emplea.
- “los efectos” hace hincapié en los resultados del programa no en cuanto a su eficiencia, honestidad, moral o respeto a las reglas o normas.
- La comparación de los efectos con metas se refiere a el uso de criterios explícitos para juzgar hasta qué punto el programa va marchando bien.
- La contribución a la toma de decisiones y el mejoramiento de la programación futura demuestra la finalidad social de la evaluación.

La evaluación, en su calidad de investigación aplicada, está hecha desde un principio a dar utilidad, para de esta manera tener influencia en la toma de decisiones.

3.5 Posibles usuarios de la evaluación

Carol H. Weiss (1997) menciona que algunos usuarios podrían ser:

- Organización que concede el subsidio económico (gobierno, particular, fundación).
- Organismo nacional (del gobierno, particular).
- Organismo local.
- Los directores de un proyecto específico.
- El personal del servicio directo.
- Clientes del programa.
- Académicos de diversas disciplinas y profesores.

El evaluador debe preguntarse ¿cuál es el uso que habrá de dársele al estudio?, ¿cuál es la decisión que debe tomarse?. Una vez que el evaluador descubra cuáles son las

decisiones fundamentales pendientes y cuándo tendrán que tomarse, podrá ajustar su estudio de manera que produzca máximos rendimientos.

Para realizar su estudio, el evaluador debe reunir una serie de datos necesarios que pueden provenir de toda una gama de fuentes y se les puede reunir utilizando las técnicas de investigación. Los límites son el ingenio y la imaginación del investigador. Algunas fuentes posibles son: entrevistas, cuestionarios, observación, tests psicométricos, registros diarios, testimonios, documentos, entre otros.

Hasta aquí se desarrolló todo lo relacionado con la metodología. A continuación se presentará el cuestionario, el cuál fue el instrumento empleado en esta investigación.

Es importante mencionar que los cuestionarios son una de las técnicas más utilizadas en la investigación. Se podría decir que es una forma de entrevista por escrito en donde se suprime el contacto cara a cara con el entrevistador propio del método de la entrevista. Una descripción mínima del cuestionario es la de "preguntas escritas que requieren respuestas"(Kemmis,1990). A quien responde se le presentan una serie de preguntas preestablecidas ya sean abiertas o cerradas.

El cuestionario proporciona respuestas directas de información tanto factual como actitudinal. Las preguntas deben estar redactadas cuidadosamente dejando muy claro su propósito.

Las desventajas que se podría tener con esta técnica es que en ocasiones el reunir las preguntas adecuadas resulta difícil, el análisis de las respuestas lleva mucho tiempo, las tasas de respuesta a menudo son bajas debido al miedo y a la falta de honestidad en las contestaciones.

El cuestionario lleva dos tipos de preguntas; abiertas o cerradas. Los elementos abiertos permiten al que responde decir lo que piensa con sus propias palabras, mientras que las

respuestas cerradas o fijas le obligan a seleccionar una respuesta a partir de un menú preestablecido.

Lógicamente, las respuestas abiertas requieren más tiempo y reflexión en su interpretación, pues se pueden obtener diversas respuestas.

Para elaborar el presente cuestionario se siguieron las siguientes etapas:

1. Definición del problema a fin de obtener la información requerida en las respuestas: en este caso era realizar una evaluación para conocer el nivel de satisfacción y calidad del proceso de entrevista de los padres de familia del Centro Escolar Los Altos.
2. Elección de preguntas: es muy importante ya que en una manera muy concreta se evalúan ciertos aspectos importantes en la institución. En el caso de esta investigación era importante conocer el nivel de satisfacción y calidad previo, durante y después de la entrevista, para analizar si el proceso que se busca en la entrevista era el correcto.
3. Elaboración de un borrador: antes de aplicar el cuestionario es importante realizar un vaciado de las posibles preguntas para después realizar una duración.
4. Se presentó a dos personas que trabajan en el Centro Escolar Los Altos (directora del área de formación y coordinadora del psicopedagógico).
5. De acuerdo con las sugerencias de las dos personas se corrigieron las preguntas que estaban mal redactadas, que causaban confusión o no cumplían con lo que se buscaba. Posteriormente se elaboró el cuestionario definitivo.
6. Se aplicaron 632 cuestionarios.
7. Se analizaron e interpretaron los cuestionarios devueltos.

El cuestionario se puede encontrar en el Anexo 1.

Una vez que ha quedado descrito en este capítulo todo lo concerniente a la metodología utilizada así como el instrumento utilizado para esta investigación, el siguiente capítulo se presentará tanto los resultados del cuestionario aplicado como su análisis.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

En el presente capítulo se presenta el resultado de los cuestionarios y su análisis.

Es importante mencionar la dinámica de cómo fue aplicado dicho cuestionario. Esto fue de una manera muy sencilla, una vez que los Padres de Familia concluían su entrevista de preceptoría, la secretaria de cada sección les aplicaba el cuestionario. Ellos al terminar se la regresaban a la secretaria y ahí acababa el proceso de evaluación.

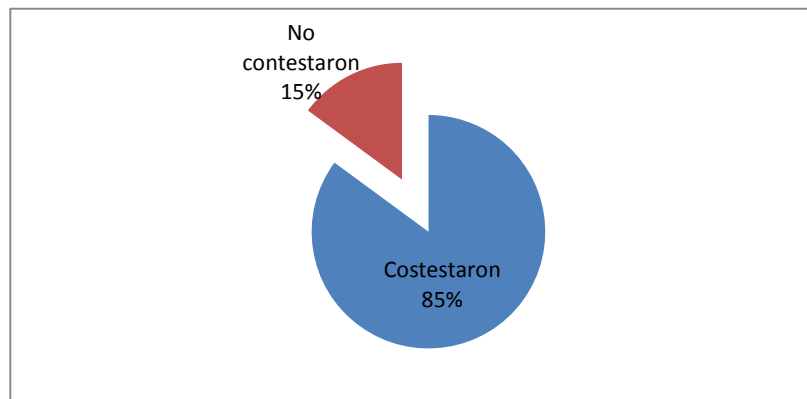
La población de alumnas por cada sección en el ciclo escolar 2010 – 2011 es de:

- Primaria: 402, la cual representa el 51% de la población global.
- Secundaria: 211, la cual representa el 27% de la población global.
- Preparatoria: 175, la cual representa el 22% de la población global.

A continuación se presenta de manera más concreta el resultado de los cuestionarios contestados y calificación de cada preceptora por sección

Primaria

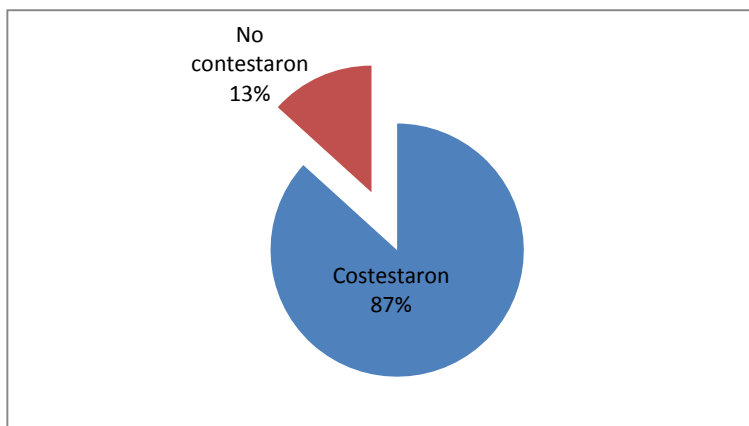
Grado	No. De alumnas	No. De encuestas
1°A	37	32
1° B	28	14
2°A	25	25
2°B	22	17
2° G	20	17
3° A	29	29
3° B	32	32
4° B	30	25
4°A	28	22
5° A	31	30
5° B	34	36
6° A	27	17
6°B	33	29
NEE	26	17
TOTAL	402	342



Como se puede apreciar la población de padres de familia que contestaron el cuestionario fue muy bueno.

Secundaria

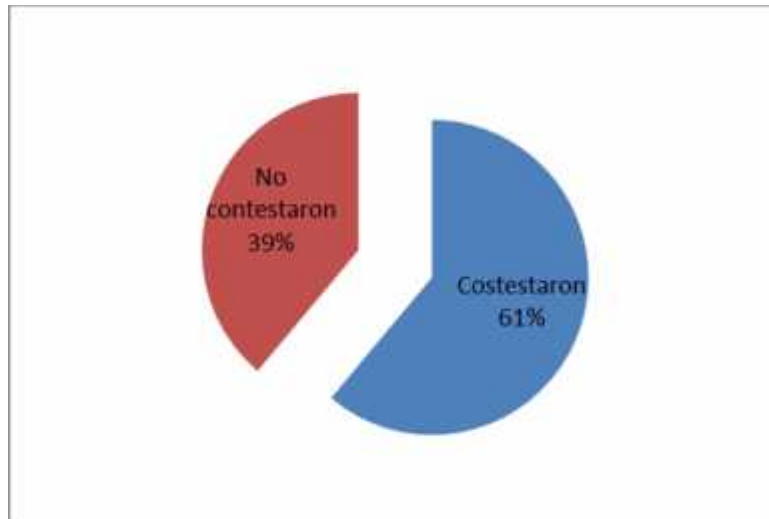
Grado	No. De alumnas	No. De encuestas
1° y 3°	3	3
1°,2°,3°	21	19
1° y 2°	16	14
1°,2°,3°	25	19
1°,2°,3°	25	23
1°,2°,3°	31	27
2° y 3°	26	26
1°	2	2
1°,2°,3°	26	17
1°,2°,3°	26	25
1° y 3°	6	4
2° y 3°	4	4
	211	183



Como se puede apreciar la población de padres de familia que contestaron el cuestionario en secundaria fue muy bueno.

Preparatoria

Grado	No. De alumnas	No. De encuestas
1°, 3° y 5°	10	6
1°, 3° y 5°	24	16
1°, 3° y 5°	25	21
1° y 3°	8	8
1°, 3° y 5°	25	13
1°, 3° y 5°	12	5
1°, 3° y 5°	16	17
1°, 3° y 5°	20	18
1°, 3° y 5°	12	3
1° y 5°	3	0
1°, 3° y 5°	17	0
5°	3	0
	175	107



Como se puede ver realmente en preparatoria, el porcentaje no fue tan bueno como en las otras dos secciones, aquí se puede ver que faltó más seguimiento.

La calificación que cada preceptora tiene por sección fue:

Primaria

Grado	Preceptora	Promedio I
1°A	1	9.97
1° B	2	10.00
2°A	3	9.86
2°B	4	9.94
2° G	5	9.87
3° A	6	9.89
3° B	7	9.93
4°A	8	9.92
4° B	9	9.86
5° A	10	9.76
5° B	11	9.91
6° A	12	9.94
6°B	13	9.86
NEE	14	9.93

Secundaria

Preceptora	Promedio I
1	10
2	10
3	9.92
4	9.94
5	10
6	9.96
7	9.96
8	10
9	9.99
10	9.4
11	10
12	10

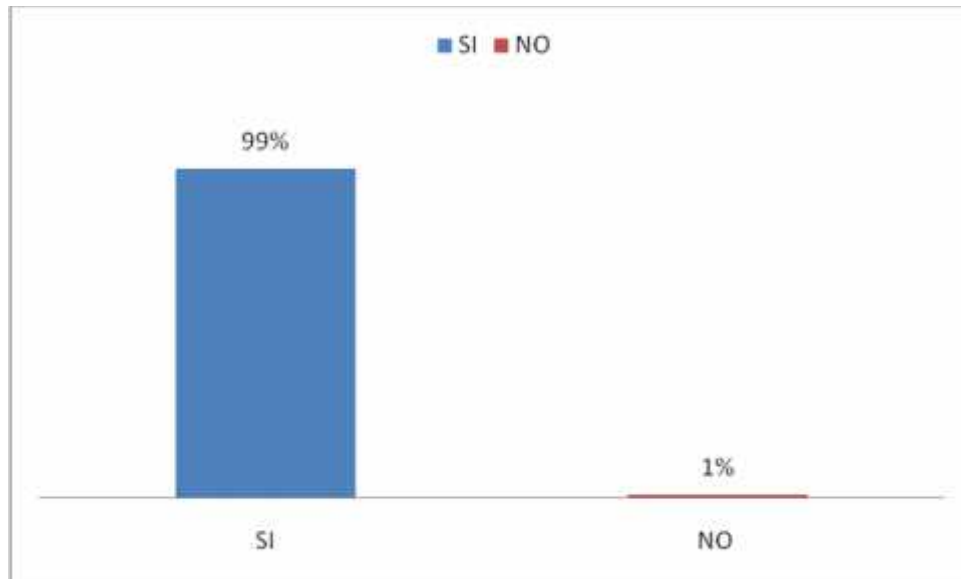
Preparatoria

Preceptora	Promedio I
1	10
2	10
3	10
4	10
5	10
6	10
7	9.9
8	10
9	10
10	No contestaron
11	No contestaron
12	No contestaron
13	No contestaron

Como se puede observar el promedio que tienen todas las preceptoras es muy bueno y realmente la labor que están realizando está siendo muy satisfactoria por parte de la percepción de los padres de familia.

Una vez que se conocieron los resultados de los cuestionarios calificados por sección, al igual que el promedio de calificación por preceptora. Pasamos a conocer el resultado pregunta por pregunta del cuestionario aplicado, tomando como referencia los 632 cuestionarios contestados durante el primer semestre del ciclo escolar 2010 – 2011.

colegio programó adecuadamente la entrevista



El 99% de los padres contestaron que sí se programó adecuadamente la entrevista. La forma en que normalmente se contacta a los padres de familia es por llamada telefónica ya sea a casa o al celular, tratándose de comunicar primero con la mamá, si no se tiene respuesta, se hace la llamada al papá. Una vez que se ha contactado a cualquiera de los dos, se les pide la asistencia de ambos, dado que es muy importante la presencia de ambos, porque como hemos ido mencionando los padres de familia son los primeros educadores y es importante el trabajo en equipo que tanto familia – colegio podemos realizar para el logro del proyecto de vida que se va trabajando en preceptoría con sus hijas.

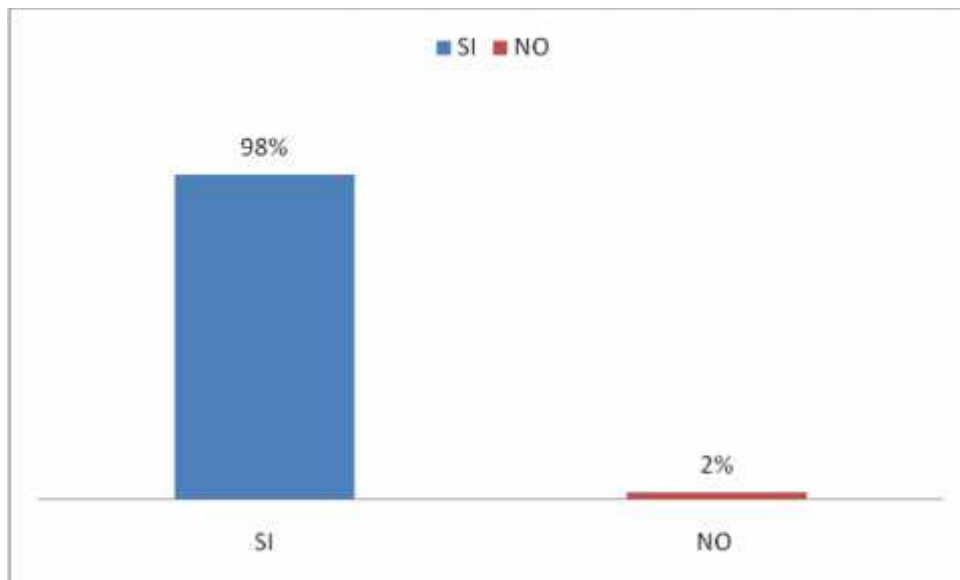
Si por alguna razón no se tiene éxito para contactar a los papás por llamada telefónica, se les hace llegar por medio de la alumna una carta donde se les comenta posibles fechas en las cuales pueden recurrir al colegio para su entrevista semestral.

Es importante esta pregunta, porque una de los aspectos que se cuidan en la preceptoría es que todos los papás asistan a entrevista y que se realice con tiempo.

CUADRO 2.

Acudí

a la entrevista el día señalado por el colegio.



El 98% comentaron que si aunque algunas veces se pueden presentar antes del día señalado por alguna situación que les preocupa y que necesitan ayuda. O ya sea que se pidió tener la cita antes por alguna situación personal, académica o social. Cabe señalar que hay papás que nunca se presentan porque salen de viaje, no van con la filosofía del Colegio o no les interesa ir a las entrevistas. Pero en términos generales se puede decir que la participación de los papás en las entrevistas es muy buena (está entre un 85 - 90%).

Es importante que acudan el día señalado, porque como parte del trabajo de las preceptoras es necesario ver a los papás una vez al semestre que las conozcan y sepan quien está trabajando más de cerca con su hija y como dice el principio y valor del colegio:

“ Los Padres, primeros educadores: Se reconoce en los Padres a los primeros y directos responsables de la educación de los hijos y en el colegio a su inmediato colaborador. Se ofrece a los Padres de Familia formación permanente, un trabajo de estrecha colaboración y comunicación abierta con el colegio”.

Al igual se complementa con otro principio del colegio, en el cual se comenta que la labor educativa es una tarea de equipo en la que se cuenta con los padres de familia, las profesoras, la preceptora y la acción voluntaria y protagónica de las alumnas.

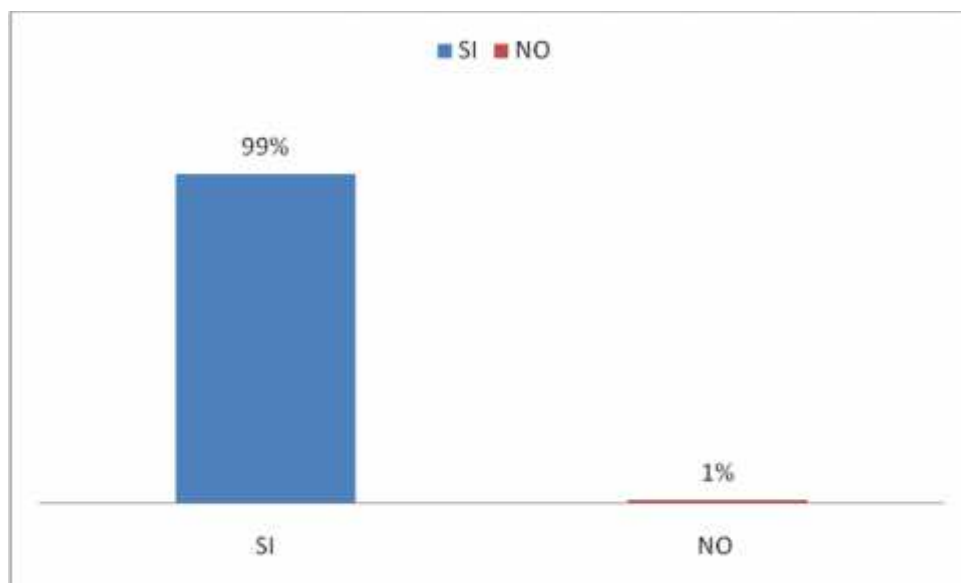
Por esa razón es tan importante que acudan los padres de familia a entrevista.

CUADRO 3.

Se

les dio un trato amable y cordial durante su estancia:

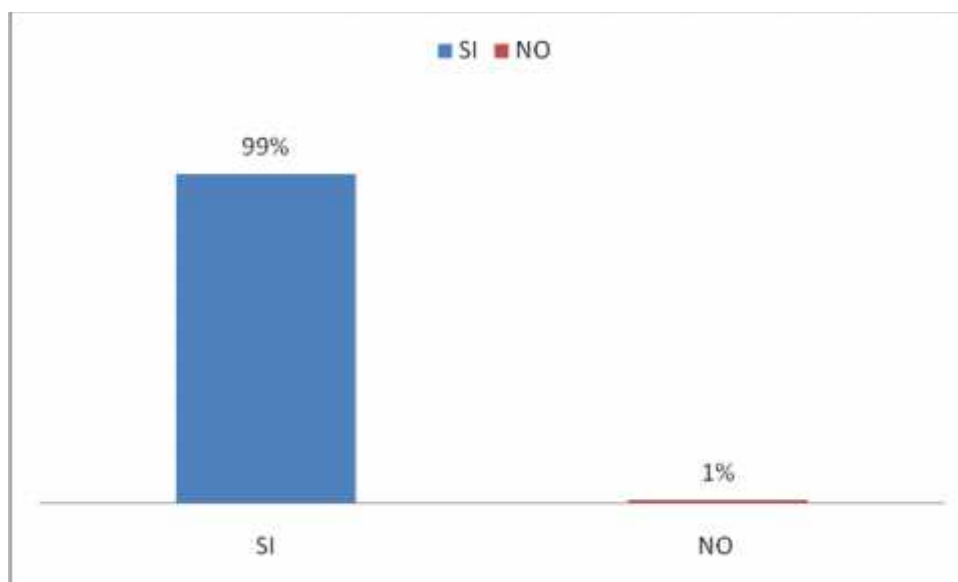
a) Recepción



Es una realidad que la recepción es la cara de presentación de cualquier oficina, institución, etc. El 99% de los papás contestaron en el cuestionario que el trato es amable y cordial, lo cual indica que muy pocas veces no se les atendió de una manera favorable.

Uno de los puntos que se trabaja mucho en la recepción del Colegio atendida por policías y con la persona encargada, es que siempre tengan una sonrisa, una buena actitud y saber contestar lo mejor posible las preguntas que les realicen.

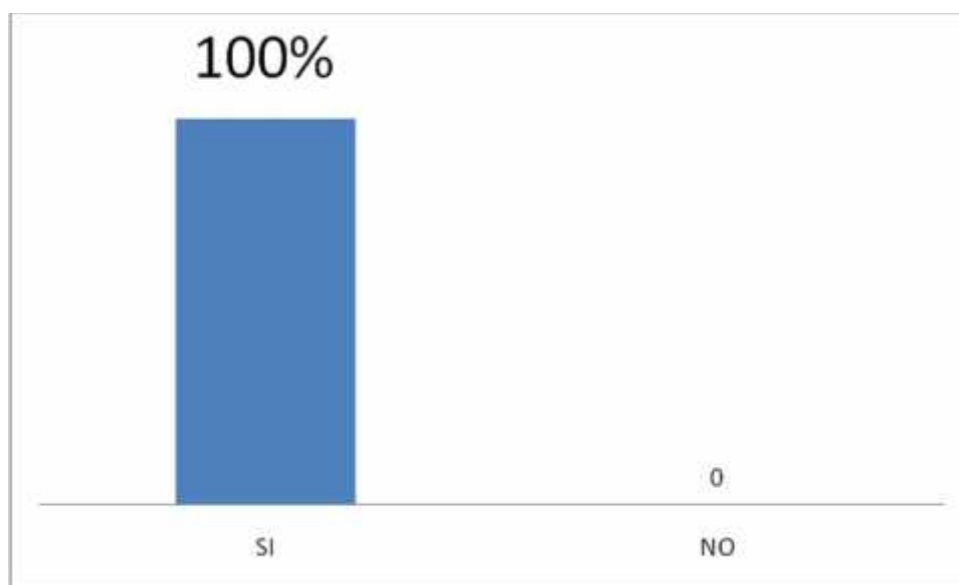
CUADRO 4.
b) Secretaria



Una vez que entraron al colegio, la segunda persona con la que tienen contacto es la secretaria, su manera de recibir a los papás es muy importante. Se les atiende, ofreciéndoles un café, agua o refresco. El cuidado de los detalles con los papás hacen que se vayan relajando. Algunas veces a ellas llegan papás muy alterados, son ellas las que tienen que ser el primer contacto y hacerles ver que están para servirles y que a la brevedad los recibirán, nunca olvidando esa sonrisa y amabilidad que les caracteriza. En esta gráfica se ve claramente que los papás tienen una muy buena percepción de las secretarias ya que el 99% están conforme

CUADRO 5.

c) Preceptora



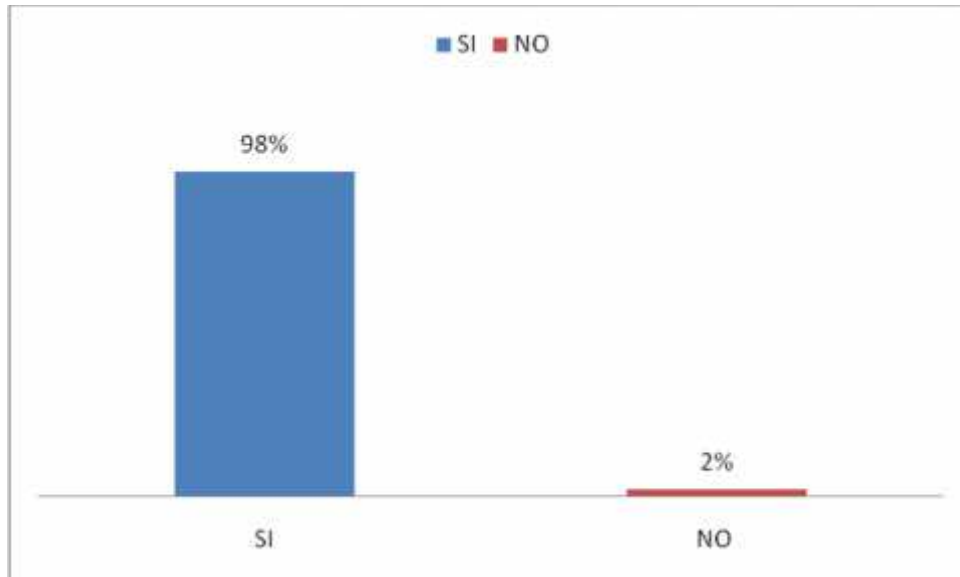
El 100% de los papás encuestados comentan que reciben un trato amable y cordial por parte de las preceptoras. Realmente este punto es básico en una entrevista, ya que es el acercamiento con los padres de familia, si de entrada ya existe una empatía, eso permitirá que exista un mejor intercambio de información, se conozcan mejor, puedan desarrollar un proyecto para su hija, en resumen, se logra los fines de la entrevista.

En esta pregunta busca englobar parte de la filosofía educativa del colegio, que es la de la obra bien hecha y una cultura de calidad, ya que si se trabaja desde lo más pequeño, se tendrán mejores resultados.

En general, se puede observar que la atención que reciben los padres de familia por parte de todo el equipo durante su estancia, es muy agradable y eso ayuda a ellos se sientan más cómodos y atendidos.

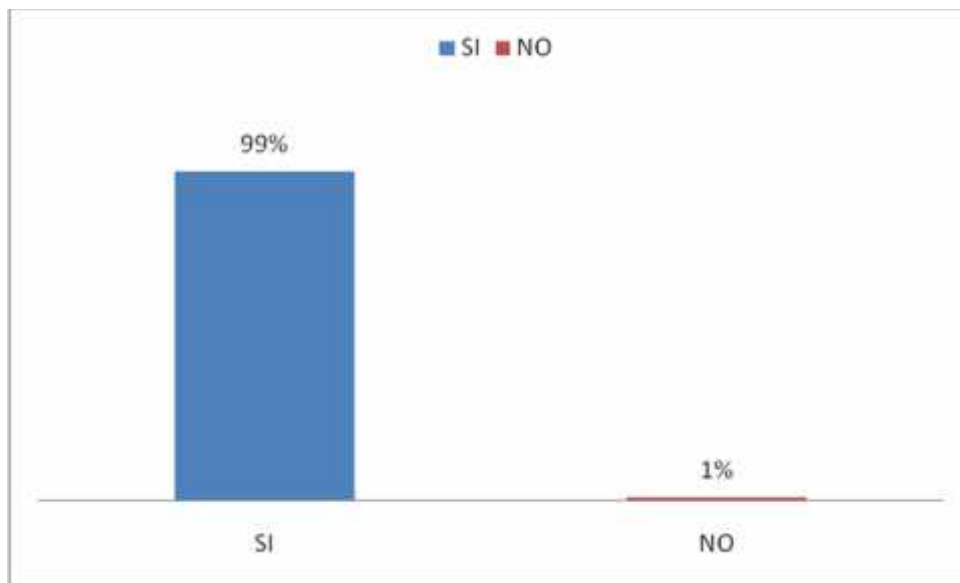
Esta pregunta busca englobar algunos aspectos de la filosofía educativa que es la obra bien hecha y la cultura de la calidad, ya que se busca trabajar desde los pequeños detalles y estos aspectos reflejan desde lo más básico de la entrevista.

CUADRO 6. Se les atendió puntualmente



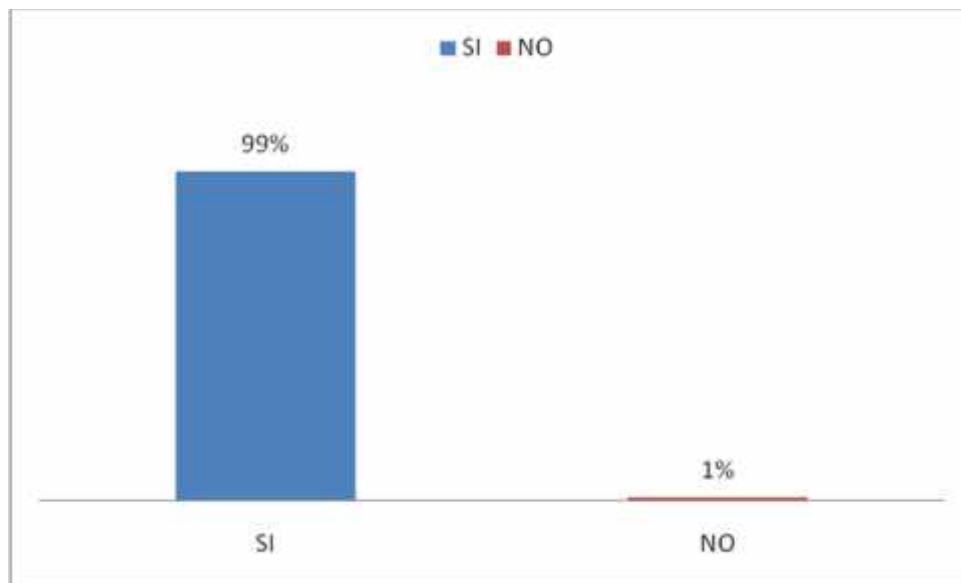
El 98% de los papás encuestados comentaron que sí. Es conveniente cuidar ese 2% ya que la puntualidad es clave en la atención a personas. Pero tiene que ser una conducta consistente y no importa si es un asunto rutinario (la entrevista de la mamá que siempre viene a preguntar algo) o algo sumamente importante (como son las entrevistas semestrales) es importante tener bien administrado los La puntualidad es básicamente pensar en el tiempo de los demás, es una norma básica de educación.

CUADRO 7. El lugar donde se realizó la entrevista fue el adecuado (privacidad)



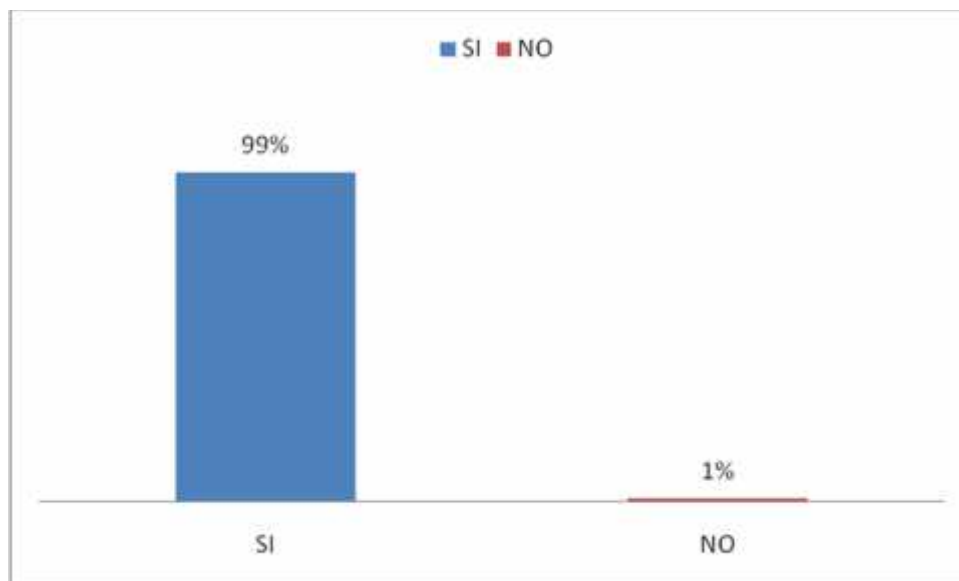
El 99% de los papás consideran que el lugar donde se realiza la entrevista es el adecuado. Este aspecto constantemente se trabaja ya que se cuentan con unas salitas especiales para la entrevista y si la entrevista la tienen con la coordinadora (ya que ellas también juegan el rol de preceptoras) la tienen en su propia oficina. Es importante no olvidar que se debe de tener todo en orden, que esté bien ventilado y que la posición de todos los que participan en la entrevista sea de la manera más cómoda, ya que esto ayudará a que los asistentes no se distraigan y tengan una mayor recepción del mensaje que se quiere transmitir.

CUADRO 8. Se les dio a conocer el objetivo de la entrevista



El 99% comentó que sí se les dio a conocer el objetivo de la entrevista. Al elaborar la entrevista la preceptora nunca debe de olvidar el objetivo que se tiene en la reunión, partiendo de ese objetivo se deben buscar todos los medios para transmitirlo a los papás y de esta manera queden aspectos concretos para trabajar. Es importante que antes de comenzar la reunión señalen qué es lo que se busca en la entrevista, cuál es el rol que cada uno tiene, para que de esta manera se cumplan con él o los objetivos esperados.

CUADRO 9. En la entrevista se les dieron datos concretos sobre su hija (tareas, actividades, disciplina en el salón de clases, liderazgo, socialización etc.)

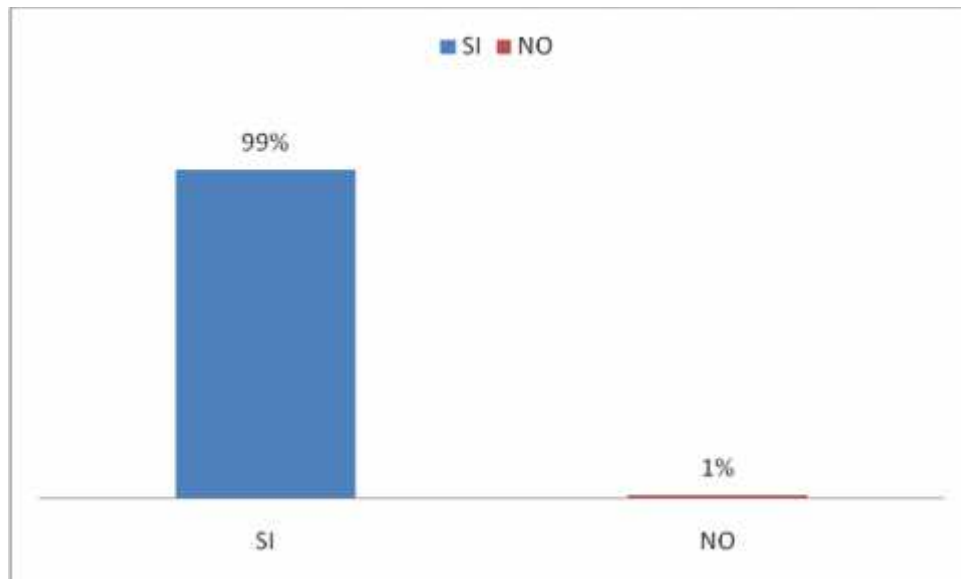


En la entrevista es necesario hacer llegar a los papás datos concretos sobre su hija (tareas, actividades, disciplina en el salón de clases), ya que para ellos eso les puede dar seguridad de dónde están sus hijas y que la preceptora sí conoce a su hija. Este tipo de actividades son siempre el punto de partida para las entrevistas dado que los papás siempre quieren conocer el aspecto académico, una vez que se abarca este aspecto se pueden platicar otras áreas como la familiar (si existen horarios para hacer tareas, si existen consecuencias si no se tiene un buen desempeño), social (si sabe trabajar en equipo, si es cumplida, si existe un orden en sus trabajos, entre otras cosas), personal (si es una persona que le cuesta trabajo confiar en sus capacidades, si es segura de si misma, si le importa mucho el qué dirán). El comenzar siempre con el aspecto académico, ayudará a abrir las puertas a otros temas, es por esta razón que es importante que la preceptora mencione esta información, porque favorecerá el desarrollo de la entrevista.

Y el 99% comenta que sí obtienen datos concretos de su hija. Es importante mencionar y recalcar que entre mayor información se tenga de la alumna (tomando en cuenta a

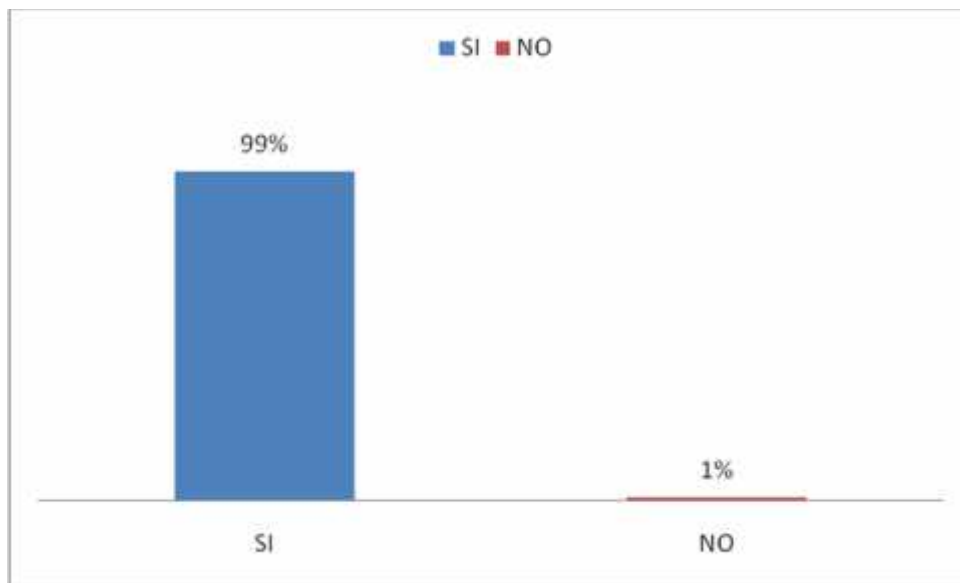
profesoras, coordinadora, amigas, incluso directora), ayudará a que se tenga un mejor resultado en la entrevista y los planes de acción que se buscan proponer vayan de acuerdo a las necesidades reales de la alumna.

CUADRO 10. Los asuntos que se abordaron durante la entrevista fueron objetivos.



El 99% de los papás comentan que los asuntos que se abordaron durante la entrevista fueron objetivos. Entre más objetivo se tenga una entrevista, los papás tienen más claro lo que quieren lograr con la hija y cuál será la ayuda que buscan por parte del colegio, para el cumplimiento de metas.

CUADRO 11. Se llegó a acuerdos prácticos a trabajar en el colegio.

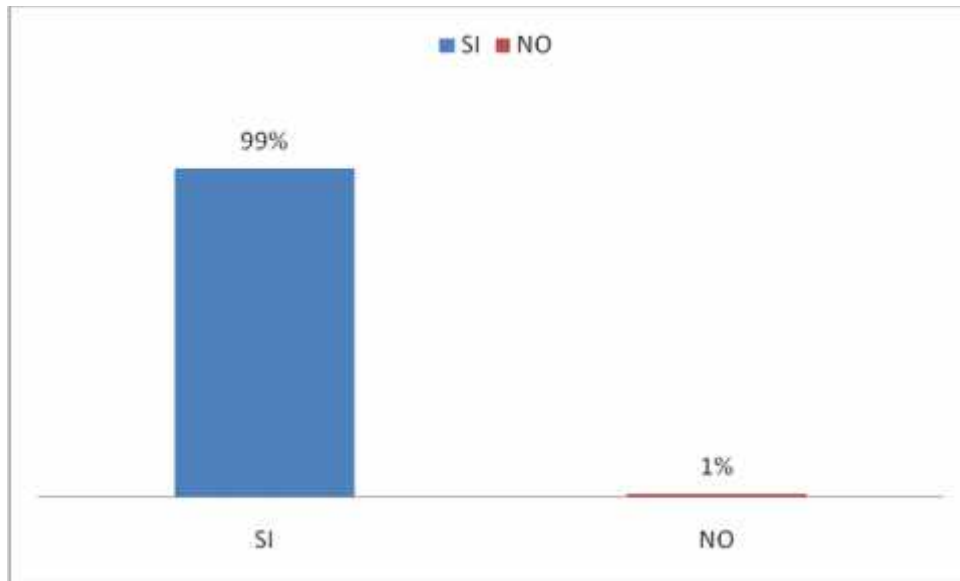


El éxito de la entrevista es que los papás se vayan con un plan de trabajo concreto a trabajar con su hija, tomando en cuenta sus habilidades, actitudes, temperamento, valores y la edad evolutiva en la que se encuentran. Es muy satisfactorio observar que el 99% de los papás comentaron que sí se llegan a acuerdos prácticos. Por ejemplo, si es en el ámbito académico se manda un corte de tareas semanal o quincenal los viernes para que los papás observen si su hija está realizando las tareas o no y la alumna lo regresa el lunes firmado por ellos, con la intención de saber que están enterados. En el ámbito actitudinal, se manda un reporte de buena conducta con las observaciones de algunas profesoras y coordinadora, con la intención de hacer llegar a los papás como esta siendo el desempeño de su hija. Estos son algunos de los ejemplos prácticos de cómo se trabajan con los papás.

Cada alumna es única y los acuerdos que se trabajan con los padres son únicos para ellos. Por ejemplo tener un seguimiento de tareas semanales o quincenales, el tener presente sus relaciones personales, el aplicar algún test, alguna técnica para estudiar mejor, el aplicarle un examen diferente, etc.

Es trabajo de todo el equipo que colabora en el colegio (profesoras, coordinadoras y directora), buscar los medios que ayuden más a cada una de las alumnas.

CUADRO 12. Se llegó a acuerdos útiles a trabajar en casa.



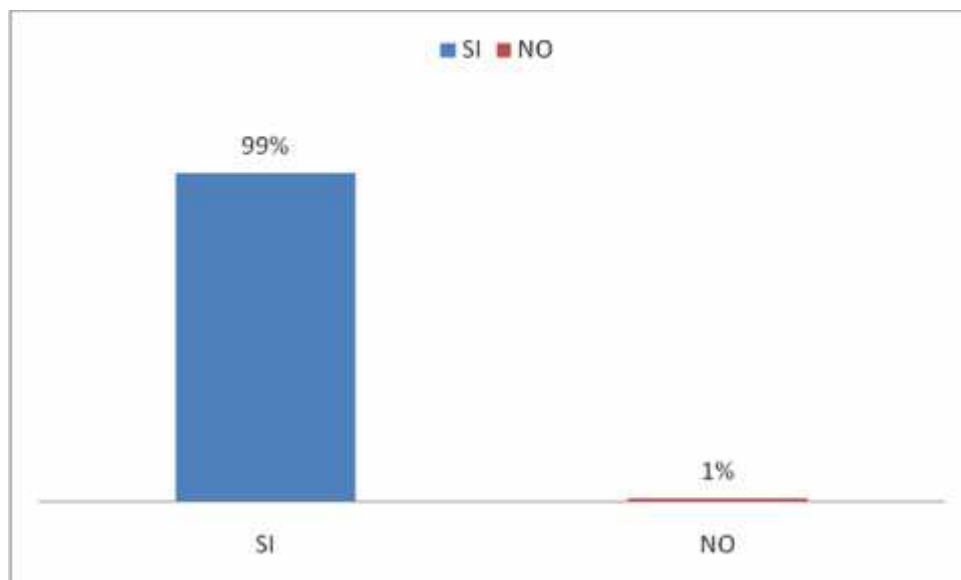
El 99% comentaron que sí se llegaron a acuerdos útiles para trabajar en casa. Por ejemplo, acordar un horario para hacer las tareas, que se tenga una tarea asignada dentro del hogar (regar el jardín, arreglar su cuarto, algo extraordinario para los fines de semana), hacer una actividad deportiva, entre otras cosas.

Como se mencionó anteriormente en el Centro Escolar Los Altos, debe existir una comunicación entre los padres de familia y el colegio, si no existe ésta, es imposible llegar a los objetivos planteados. Una realidad es que entre más concretos sean los acuerdos los papás van a trabajar mejor, de lo contrario si no queda nada por escrito y concreto, no se realizará acción alguna.

Se les debe insistir a los papás que ellos son los primeros educadores de sus hijas y que el éxito de que vayan siendo mejores personas sus hijas, depende más de ellos, que del mismo colegio. Cumplir los acuerdos es clave.

Con respecto a la preceptora:

CUADRO 13. Conoce las inquietudes, preocupaciones, temores, intereses, gustos y preferencias de su hija.

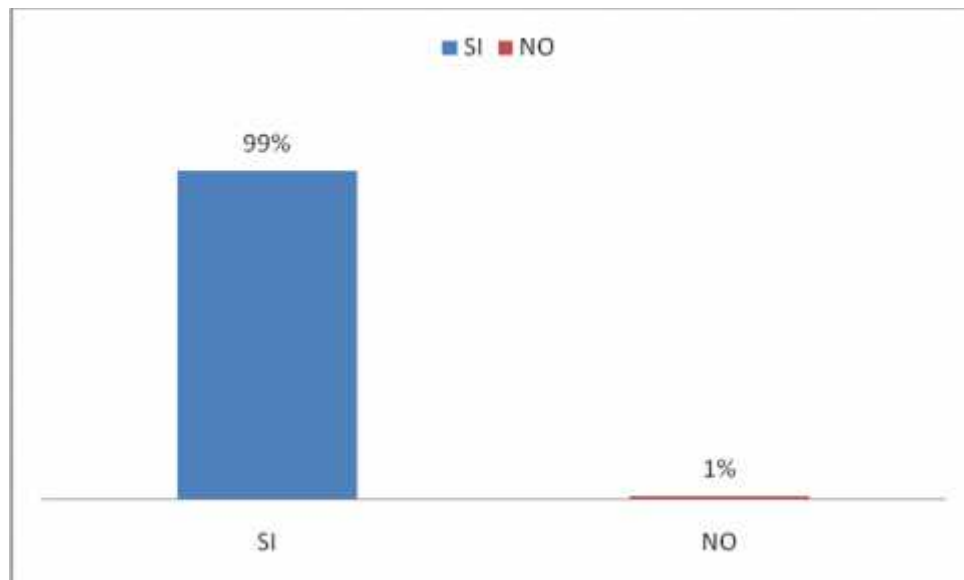


El 99% afirmó que la preceptora sí conoce las inquietudes, preocupaciones, temores, intereses, gustos y preferencias de sus hijas.

Es importante que la preceptora domine estos aspectos, ya que eso habla de que existe una buena empatía con su preceptuada y al existir esto será más fácil lograr las metas planteadas y poder realizar un buen proyecto de vida.

Es importante que la preceptora conozca lo más que pueda a la alumna, ya que esto garantizará el éxito de la entrevista, ya que si los papás detectan que no conoce a su hija perderá credibilidad y no tomarán en cuenta sus comentarios.

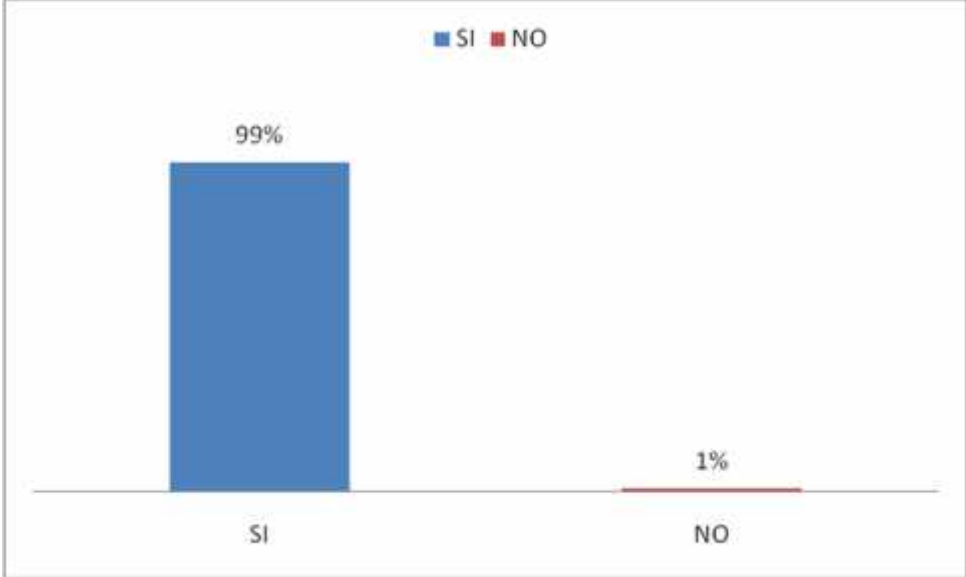
CUADRO 14. Realiza un seguimiento constante sobre la evolución personal e integral de su hija (le ofreció datos concretos).



El 99% de los papás comentan que sí se realiza un seguimiento constante sobre la evolución personal e integral de su hija por parte de la preceptora.

Entre más datos concretos se tengan sobre la alumna, los papás tendrán mayor seguridad sobre el trabajo de la preceptora. El realizar un seguimiento constante sobre la evolución personal e integral de la alumna, requiere tiempo y dedicación, las preceptoras realmente lo hacen o tratan de hacerlo. El tener éste seguimiento ayudará a la alumna, padres de familia y preceptora a que su proyecto de vida sea el más adecuado y no sólo se vea en un ciclo escolar, si no que la misma preceptora o una nueva, vaya dando seguimiento a los puntos que se van trabajando en toda la estancia de la alumna por el colegio, lo cual favorecerá a que exista un crecimiento integral en la alumna.

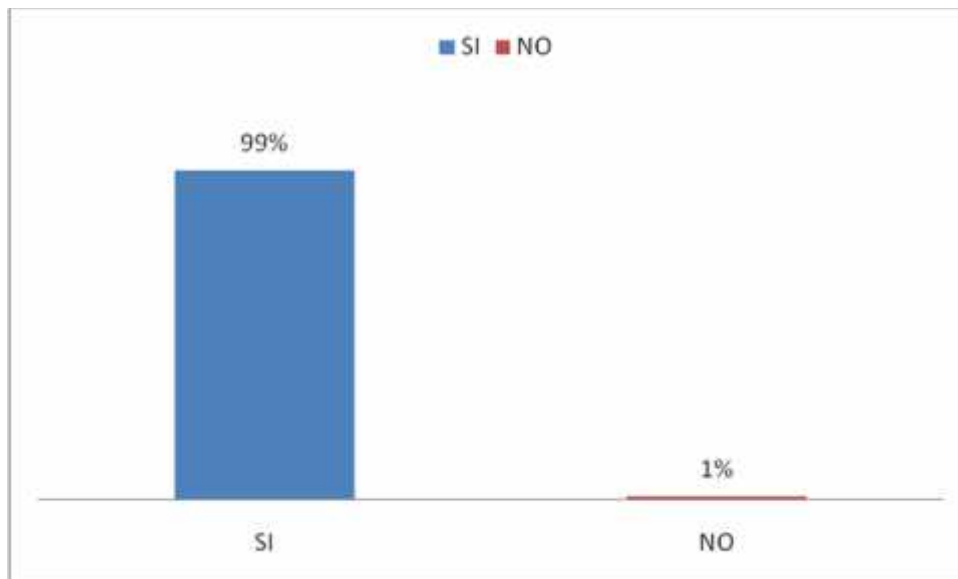
CUADRO 15. Establece comunicación y acciones necesarias con las personas que deben intervenir respecto a su hija (profesores, compañeras, con ustedes mismos).



El 99% de los padres de familia detectan que sí existe una comunicación entre todos los miembros del colegio para ayudar en el crecimiento integral de la alumna.

Como se mencionó anteriormente, dentro de la Filosofía del colegio se comenta que *“La clave del éxito radica en coordinar la acción educativa de la Familia con la del Colegio”*. Esto quiere decir que se debe tener un trabajo en equipo y que se debe de buscar velar por el beneficio de cada una de las alumnas, poniendo así los medios necesarios para que cada alumna sea una mejor persona y pueda cumplir de la mejor manera posible su proyecto de vida.

CUADRO 16. Aporta consejos prácticos, que denotan el conocimiento que tiene de su hija.
(Carácter, rendimiento académico, afectividad, socialización, etc.).



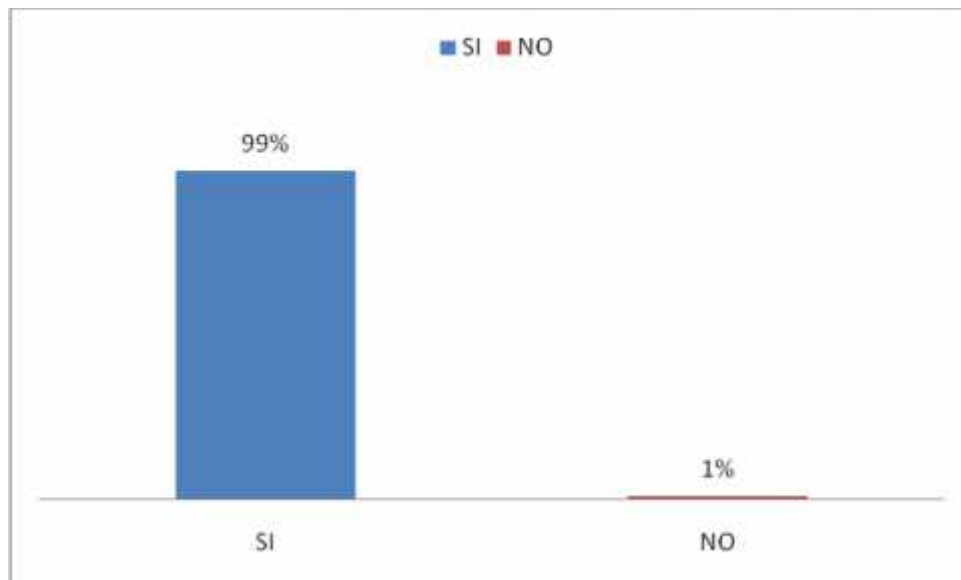
El 99% comentaron que sí se aportan consejos prácticos y es importante recalcar que esto se da porque las preceptoras están en constante capacitación (pedagógica, familiar, etc.) para ser mejores preceptoras y de esta manera brindar una mejor ayuda a los padres de familia y a las alumnas.

Una vez más vemos que la preceptora sí ofrece consejos prácticos que denotan el acercamiento que tiene con la alumna. Esto apoyará al éxito de la entrevista ya que los padres están ávidos de que se les brinde herramientas básicas y prácticas para la educación de sus hijas, dado que muchas veces son papás primerizos (y esto no quiere decir solamente de que es su primera hija, sino que muchas veces es la primera de la familia que está en la pre – adolescencia, adolescencia, etc.) y buscan información tanto verbal, como escrita para su labor de papás.

El aportar consejos prácticos a los papás les ayuda a ver de una manera más concreta su labor como padres, ya que algunas veces se sienten abrumados por ciertas situaciones y

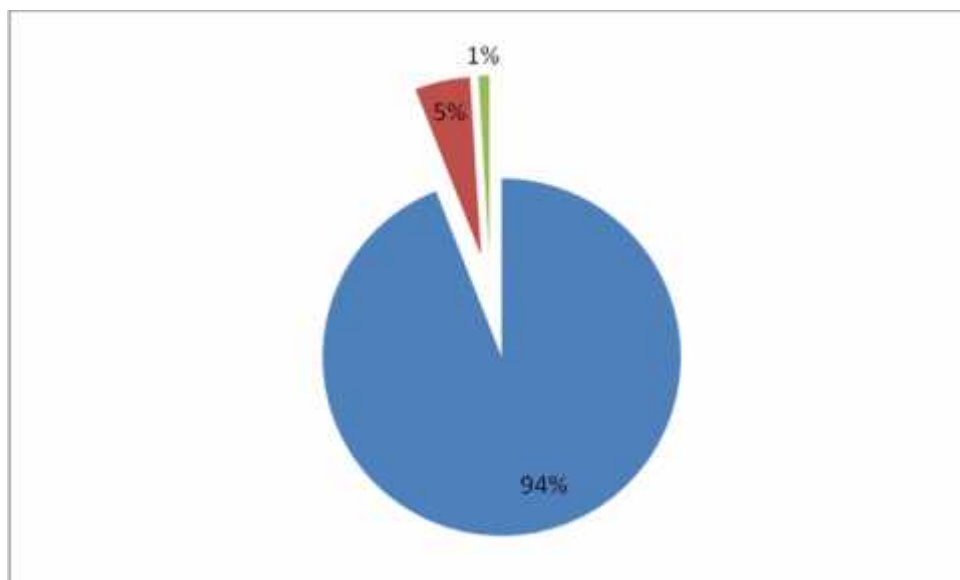
no saben cuál podría ser la mejor manera de solucionar o de entender alguna situación concreta de la edad y se apoyan mucho en el colegio para ver de que manera se puede solucionar, o al menos saber cómo otros papás están resolviendo estas situaciones.

CUADRO 17. La preceptora tuvo una actitud de apertura durante la entrevista.



El 99% de los papás realmente consideran que existió una apertura por parte de la preceptora y eso es básico en cualquier entrevista, ya que si no se tiene impedirá la comunicación entre ambas partes, la confianza es fundamental y la apertura ayuda a tenerla.

CUADRO 18. Calificación de la entrevista en general



La valoración general que se obtuvo de la entrevista fue:

- El 1% dio una calificación de 8
- El 5% dio una calificación de 9
- El 94% dio una calificación de 10.

Lo cual nos lleva a la conclusión que la percepción que tienen los padres de familia sobre la calidad de la entrevista es muy satisfactoria. Por lo cual como institución educativa, debe de estar muy satisfecha con el trabajo realizado y mencionar que para llegar a donde se está, es gracias al trabajo de cada una de las personas que colaboran en la institución y a la continua capacitación que se tiene a todo el personal.

A continuación se presentarán algunos de los comentarios de los padres con respecto a la entrevista:

- Muy interesada en mi hija, agradezco mucho que se detecten los detalles que se pueden mejorar muchas gracias.
- Nos sentimos escuchados, gracias.
- Gracias por todo.

- Muy bien preparada la entrevista y el conocimiento que tienen de nuestra hija, gracias por todo.
- La entrevista fue muy adecuada con puntos importantes y metas adecuadas, muchas gracias.
- Considero que apenas están conociendo a mi hija y vamos a trabajar juntas para lograr que mejore su desempeño.
- Me encantó el trato, espero sí se pongan en práctica a la brevedad las actividades de integración.
- Seguir así y no perder continuidad con las entrevistas.
- Solamente agradecerles por todo lo que nos aporta el colegio.
- Me gusta que conozcan a mi hija y nos orienten para ayudarla a que crezca en todos los aspectos.
- Todo muy bien y conocen muy bien a mi hija y eso nos gusta mucho gracias.
- Muy bien todo! muy profesionales, y están de acuerdo, se nota que hay comunicación.
- Estuvo muy bien en la entrevista.
- Programar una pronta entrevista para ver avances.
- Me gusta mucho como maneja la preceptoría y su calidez.
- Estas entrevistas permiten conocer más de nuestras hijas.
- Muy satisfechos con la entrevista con puntos precisos y valiosos, mil gracias,
- Nos quedamos con muy buena impresión y contentos de que vamos a trabajar juntos.
- Excelente, tiene bien ubicada a mi hija, creo que en conjunto podemos ayudar a que mi hija siga adelante.
- Fue muy útil para conocer el desarrollo de nuestra hija y hacer acuerdo a seguir en casa y en el colegio.
- Hay que orientar con amor y ser exigente cuando se debe, gracias por conocer a mis hijas y ser su amiga.

- Excelente preparación, conocimiento y abordaje del tema en cuestión por parte de la coordinación y preceptora.
- Nos parece bien que estemos a tiempo de corregir lo que está mal.
- Hizo falta un poquito más de conocimiento acerca de sus preocupaciones (creo que fue debido a que vamos iniciando este curso escolar).
- Estamos contentos de tener a nuestras hijas en esta escuela tan hermosa y este personal, gracias.
- Fue la primer entrevista, trabajo en equipo casa y colegio.
- Conocen muy bien a mi hija los conceptos platicados son muy útiles para todos.
- Que estas entrevistas siempre me son de mucha utilidad porque me mantengo al día en lo del colegio y en todo lo que se relaciona con mi hija.
- Excelente Preceptora, nuestra hija le tiene mucha confianza y se abre con ella cosa que nos ha ayudado a entenderla más y acercarnos más a ella, también académicamente.
- Me ayudaron mucho a ver el trato que debo tener en relación casa -escuela, gracias!!.
- Reforzar la comunicación (vía mail, teléfono, entrevistas) sobre todo en etapas críticas de aprovechamiento de las alumnas.
- Necesitan tener un recibimiento más amable y más al pendiente, no había nadie en recepción.

Se puede observar que la percepción de los padres es excelente, realmente sí se está cumpliendo con los objetivos que se tienen como institución.

Tomando como referencia estos resultados y comentarios del cuestionario, se propone a continuación una forma diferente de trabajar en la preceptoría (el hecho de que en términos generales haya salido bien, no impide el que se busque innovar, trabajar con nuevas técnicas). Será en el siguiente capítulo que se explique de manera más detallada esta forma de trabajo.

CAPÍTULO V. PROPUESTA EDUCATIVA

Todo lo anteriormente mencionado se concluye en la presentación de esta propuesta (la cuál es importante comentar que la institución la analizará y decidirá si se lleva a la práctica o no). Es una técnica de trabajo diferente que puede ser de mucha ayuda en la labor de la preceptora y que se puede ver reflejado en el trabajo con las alumnas y los padres de familia y es el uso del coaching educativo.

La razón por la cual se eligió este tema fue porque se consideró que es un tema muy interesante e innovador en el campo educativo. Es una realidad que con esta técnica de trabajo no se busca quitar la preceptoría, si no lo que se busca es trabajar de manera paralela tal vez con alguna generación y poder así ir observando cuáles serían los resultados aplicando el coaching educativo y la preceptoría como se lleva actualmente.

Es necesario aclarar que el Coaching no es lo mismo que preceptoría.

Ana Embid, especialista en coaching educativo menciona que:

"Con el coaching, el estudiante se siente considerado, escuchado, útil, se aumenta su autoestima y se le motiva para dar lo mejor de sí mismo. Con el coaching se aportan fortalezas que hacen que los alumnos se desarrollen en un ambiente motivador, donde el esfuerzo, el respeto, el trabajo y el mérito son los motores impulsores hacia el trabajo bien hecho".⁸

El hacer coaching puede tomar diversas formas, desde una sola conversación para un consejo rápido hasta una exploración continua que dura semanas o meses, buscando así aprovechar el tiempo con las personas que se trabaja (en este caso las alumnas y padres de familia) para así satisfacer sus necesidades particulares.

⁸ En la página de internet Eroski consumer se puede encontrar el artículo donde se obtiene dicha frase. Recuperado el 14 de enero del 2012
<http://www.consumer.es/web/es/educacion/escolar/2010/12/10/197577.php>

En el Harvard Business Press. (2009). Se encuentra una frase de Galileo Galilei que dice “Usted no puede enseñarle nada a un hombre. Usted sólo puede ayudarlo a descubrirlo dentro de sí mismo”. Partiendo de esta frase, es lo que busca el coaching, es por esta razón, que consideré que este tema puede brindar mucha ayuda en la labor de la preceptora.

En las siguientes páginas se brindará una visión general del coaching y cómo llevarlo de manera concreta en el Centro Escolar Los Altos.

A lo largo de los últimos años han surgido una serie de estrategias, técnicas y herramientas que tienen como finalidad que las personas aprovechen al máximo su potencial y logren sus objetivos impulsando sus capacidades y habilidades.

El coaching es un tema que se está aplicando mucho en la actualidad y no sólo en el ámbito empresarial, sino también en el sector educativo, el coaching consiste en establecer unas metas y desarrollar todos los recursos necesarios para que éstas se hagan realidad, favoreciendo la toma de decisiones, la motivación y el autoconocimiento. Es un método que consiste en dirigir, instruir y entrenar a una persona o a un grupo de ellas, con el objetivo de conseguir alguna meta o de desarrollar habilidades específicas.

Leonard Wolk (2009) menciona que: PONER EN LA BIBLIOGRAFIA

“El coaching es un proceso de aprendizaje. Es un proceso a través del cual el coacheado transforma el tipo de observador que es, abriéndose a nuevas posibilidades de acción. Es una invitación a salir de la zona de confort para cuestionar y cuestionarse el modo de pensar, de comunicarse, de observar, de actuar, para aprender nuevas respuestas ante los viejos y nuevos desafíos. Es un proceso para diseñar futuro. Coaching es un aprender a revisar nuestros juicios, nuestros procesos de razonamientos y a darnos explicaciones en primera persona”.

Existen muchas definiciones de coaching, la mayoría de ellas adaptadas a las necesidades del mercado laboral y del mundo empresarial. Originariamente, el término

"coach" era utilizado por los americanos para referirse al entrenador de un equipo deportivo. A partir de aquí la International Coach Federation (ICF) define al "coach profesional" como la persona que ofrece una colaboración que ayuda a los clientes a obtener buenos resultados en sus vidas personales y profesionales, así como a mejorar su rendimiento y su calidad de vida.

Es importante mencionar que dentro del proceso de coaching existen dos personajes claves el coach y el coachee.

El coach (en este caso la preceptora) es la persona que cuenta con la mayor y mejor información para resolver las situaciones a las que se enfrenta y que debe de saber escuchar sin prejuicios, ponerse en el lugar de cada uno, aceptar al alumno tal y como es comunicar de forma efectiva. Y el coachee por su parte (en este caso la alumna y los padres de familia) quienes son los que reciben del coaching tiene que responsabilizarse en la toma de sus decisiones y que ser conscientes de que el éxito o fracaso depende de ellos solamente.

Ana Embid comenta que el proceso de coaching educativo consiste en una relación continua entre el profesor/coach y alumno /coachee en busca de la excelencia. El coach incomoda al coachee con sus preguntas para que, a través de sus propias reflexiones, sean capaces de meditar, interiorizar y conseguir por sí mismos los mejores resultados. El coach no aconseja al estudiante, ni le hace ver su punto de vista (que esta sería la diferencia con la preceptoría). Su función es acompañarle en su proceso de aprendizaje y aceptar a cada uno como es. De este modo, el alumno saca lo mejor de sí mismo para su desarrollo personal y mejora su rendimiento.

La finalidad del coaching en el sector educativo no es tan diferente al resto de ámbitos profesionales; consiste en establecer unas metas y desarrollar todos los recursos necesarios para que éstas se hagan realidad, favoreciendo la toma de decisiones, la motivación y el autoconocimiento.

Los expertos coinciden en señalar el autoconocimiento como elemento fundamental para llegar a los objetivos marcados. Conocerse a sí mismos, los propios deseos, habilidades, competencias, etc., es el paso previo para elaborar un plan personalizado, con la ayuda de un coach, que permita lograr las metas deseadas.

Otro aspecto determinante para el éxito del coaching es la importancia de la acción. Para Helena Roselló, doctora en Antropología y Coach Profesional Certificado comenta que “la diferencia del coaching con otras disciplinas o teorías es que está básicamente enfocado a la acción. Todo lo que se aprende y trabaja no sirve de nada si no se pone en práctica y se utiliza”. El coaching no sólo debe centrarse en los docentes; sino con las alumnas y sus familias ya que son una parte esencial del proceso.

Los expertos muestran que a través del coaching el profesorado puede mejorar sus habilidades para la gestión de personas, orientarse en los métodos pedagógicos más efectivos y explorar las capacidades que favorecerán que el alumnado tenga confianza en sus aptitudes y sea capaz de dar el máximo de sí mismo. En cuanto a las familias, el coaching puede ayudarles en el proceso educativo de sus hijos, diseñando, entre otras estrategias, modelos de conversaciones efectivas.

Finalmente, la alumna puede desarrollar competencias como el compromiso, el respeto, el esfuerzo y la excelencia que permitan mejorar los resultados académicos. Y para lograrlo es necesario que familias, profesoras y preceptoras se involucren en el proceso educativo, al fin y al cabo, la finalidad de la educación, además de ofrecer una formación adecuada, es lograr que los estudiantes puedan tomar sus propias decisiones, utilizar las herramientas adecuadas para resolver los conflictos y ser capaz de generar recursos y competencias para la vida académica y profesional.

La importancia del coaching educativo es que ha agrupado todas estas habilidades. Para Juan Fernando Bou Pérez, director de la Escuela Europea de Coaching en Valencia comenta que:

“El coaching educativo surge de una voluntad. Los expertos en coaching creen que es el momento de aportar un pequeño grano de arena al mundo de la enseñanza, un sector clave para el desarrollo de la sociedad y para la formación en valores de las personas”.

Hace unos años era impensable oír hablar de otras competencias en el aula que no fueran las académicas, hoy se empieza a hablar de competencias intelectuales, relacionales, sociolingüísticas o emocionales, de nuevas técnicas dirigidas a mejorar la interacción social y a funcionar como personas maduras y responsables.

En cuanto a la formación continua, Juan Fernando Bou Pérez, comenta “para desempeñar las funciones de coach es necesaria una formación humanística amplia, experiencia profesional en el ámbito al que se dedicará (experiencia como docente, formador, orientador, etc.) y formación específica en coaching reconocida y homologada”.

Así pues, resulta evidente que las funciones propias del coaching en el sector educativo no son nuevas, pero sí lo es la intencionalidad y la motivación del profesorado en mejorar la situación del aula. Hacer explícitas las funciones, herramientas y objetivos del coaching posibilita que se lleve a la práctica una acción clara y definida en el contexto educativo. Llegados a este punto, la formación y la motivación se convierten en elementos claves para el éxito del proceso de coaching.

El coaching educativo se centra en los tres ámbitos: familia – escuela – alumnos.

El papel que juega preceptora en el acompañamiento de la alumna y a los mismos padres de familia en el proceso educativo de sus hijas, es indispensable.

Es de suma importancia que exista una buena comunicación para que de esta manera se pueda actuar en una misma línea (colegio – familia) ya que como se ha ido mencionando a largo de esta investigación es muy importante esta relación para el éxito de las metas.

Porque aunque la institución tiene la encomienda de ayudar a la alumna; es la familia la primera institución de socialización por excelencia.

Las funciones necesarias del coach (en este caso la preceptora) serán:

- Ayudar a formar estructuras externas e internas para poder enfocar prioridades, enseñar técnicas de organización, ayuda a crear planes de acción bien planteados y así lograr resultados óptimos.
- Definir objetivos. Ayudar en la definición clara y concisa de objetivos a incluir en el plan de acción.
- Apoyar a la alumna a desarrollar una comprensión del problema y de cómo este afecta a su calidad de vida, a crear habilidades y estrategias.
- Trabajar la autoconciencia y habilidades para la auto observación, usando estos recursos con el fin de mejorar la toma de decisiones. La auto – observación ayudará al aprendiz a autorregular su proceso de aprendizaje.
- Ayudar a la alumna a ser conscientes de su manera de aprender y estilos de procesar para poder ser más eficiente en aprender y entender información y situaciones nuevas.
- Motivar al coachee. La motivación será el motor que impulse al coachee, a trabajar de forma eficaz y orientada hacia los objetivos. Ya en las teorías constructivistas, se considera que el último responsable del proceso de aprendizaje es el alumno. Para ello, el coach, tendrá que conocer los esquemas previos de los que parte su alumna, para que ella pueda encontrar su significado lógico entre lo ya conocido y el nuevo material, requisito necesario junto la motivación para la obtención de

aprendizajes significativos (Teoría del aprendizaje significativo de Ausubel) y poder así construir nuevos conocimientos.

- Acompañamiento y seguimiento. Una vez reunida toda la información, hay que actuar de una forma sostenida en el tiempo. El entrenador acompañará de cerca este proceso superando las dificultades que suelen aparecer en la puesta en práctica. En todo momento será imprescindible comprobar si se acerca o se aleja del objetivo marcado. Esto permitirá tomar acciones correctivas y así contribuir a la obtención de los logros buscados. Se habla de una evaluación continua, la cual nos permitirá incluir modificaciones a lo largo de todo el proceso.
- El coach no da soluciones sino que a través de sus preguntas con la reflexión que ellas conllevan, facilitan la respuesta que se encuentra en el interior del coachee. Por tanto la técnica a utilizar por excelencia será la entrevista semiestructurada. La se comentaba que era en que se dispone de un guión, que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista. Sin embargo, el orden en el que se abordan los diversos temas y el modo de formular las preguntas se dejan a la libre decisión y valoración de la preceptora. En el ámbito de un determinado tema, éste puede plantear la conversación como desee, efectuar las preguntas que crea oportunas y hacerlo en los términos que estime convenientes, explicar su significado, pedir al alumno o papá aclaraciones cuando no entienda algún punto y que profundice en algún extremo cuando le parezca necesario, establecer un estilo propio y personal de conversación.

Según el libro Harvard Business Press (2009) menciona en resumen que el coaching es:

- Un medio para el aprendizaje y el desarrollo.
- Guiar a alguien hacia sus metas.
- Compartir mutuamente experiencias y opiniones para plantear resultados acordados en común.

Y no es coaching:

- Una oportunidad para corregir las conductas o acciones de alguien.
- Dirigir a alguien para que actúen a fin de lograr metas.
- Pretender ser el experto con todas las respuestas.

La observación es un punto clave en el coaching. Ya que al tener una observación continua a alguien que lo está recibiendo, mejorará su capacidad para aconsejar de manera informada, pertinente y oportuna.

A medida que se observa, se elaborarán teorías sobre qué es lo que está sucediendo, pero algo muy importante es, no hacer juicios o suposiciones muy rápidamente. Tratar de ser un observador neutro.

En el Harvard Business Press (2009) menciona el proceso de observación que se puede seguir y son:

1. Preparar preguntas preliminares: es importante ser lo más preciso posible. Cuando se observe la conducta de un individuo, pensar en respuestas concretas.
2. Evitar juicios prematuros: ser un observador neutro es básico.
3. Reflexionar sobre las observaciones: después de una observación, analizar si realmente se tiene un problema de coaching a resolver.
4. Probar teorías: observar continuamente, especialmente si uno no se siente cómodo, con sus percepciones. Cuando sea apropiado, discutirlo con otras personas, para obtener sus perspectivas.
5. Examinar los propios motivos: antes de sugerir el coaching a una persona, es preguntarse a uno mismo, cómo puedo contribuir en el problema.
6. Verificar con la realidad: estar consciente de las propias necesidades de desarrollo, ayudarán a ser un mejor coach.

7. Comentar las observaciones con el coachee: describir la conducta observada al momento de discutir el problema, y no la actitud o el carácter de la persona (en este caso de la alumna).

Algunos autores comentan el proceso que se llevó a cabo en el coaching, Leonar Wolk (2009) menciona cuatro etapas y siete pasos que corresponden al proceso de coaching y son:

Etapa I: Introducción / apertura: paso 1

Etapa II: Exploración, comprensión e interpretación: pasos 2, 3 y 4.

Etapa III: Expansión: pasos 5 y 6

Etapa IV: Cierre: paso 7

Los siete pasos:

1. Generación de contexto. Contrato
2. Acordar objetivos de proceso, fijar metas
3. Explorar la situación actual
4. Reinterpretar brechas interpretativas
5. Diseñar acciones efectivas
6. Role – playing
7. Reflexiones finales y cierre.

Estos puntos pueden ayudar de manera concreta en la práctica de la preceptoría.

Actualmente, el coaching no está implantado de forma masiva en los centros educativos, aunque muchas instituciones y escuelas ya realizan cursos dirigidos al profesorado y al equipo gestor para mejorar su rendimiento profesional y personal. Pero el coaching no sólo debe centrarse en los docentes; el alumnado y las familias también son una parte esencial del proceso.

Los expertos muestran que a través del coaching el profesorado (preceptora) puede mejorar sus habilidades para la gestión de personas, orientarse en los métodos pedagógicos más efectivos y explorar las capacidades que favorecerán que el alumnado tenga confianza en sus aptitudes y sea capaz de dar el máximo de sí mismo. En cuanto a las familias, el coaching puede ayudarles en el proceso educativo de sus hijos, diseñando, entre otras estrategias, modelos de conversaciones efectivas.

Para convertirse en un coach lo más eficaz posible está en dominar las siguientes destrezas:

- Escuchar activamente.
- Hacer las preguntas correctas.
- Abogar por sus opiniones: expresar la opinión de que se tiene sobre el tema o problema, compartir las experiencias.
- Dar feedback como coach.
- Recibir feedback como coach.
- Construir acuerdos.

Finalmente, el alumnado puede desarrollar competencias como el compromiso, el respeto, el esfuerzo y la excelencia que permitan mejorar los resultados académicos. Para lograrlo es necesario que familias y preceptoras se involucren en el proceso educativo, ya que la finalidad de la educación, además de ofrecer una formación adecuada, es lograr que las alumnas puedan tomar sus propias decisiones, utilizar las herramientas adecuadas para resolver los conflictos y ser capaces de generar recursos y competencias para la vida académica y profesional.

La propuesta final de este proyecto es:

- Desarrollar un programa de 8 horas donde se hable del coaching a preceptoras. Este programa se tiene pensado que se realice en 2 días.

- A los padres de familia se les brindará una conferencia donde se les habló sobre:
“Los beneficios del coaching en su labor como padres”.

A continuación se presenta los temas que se trabajarán en el programa de capacitación:

CAPACITACIÓN A PRECEPTORAS

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Cómo hacer coaching, desde tú labor como preceptora.

OBJETIVO GENERAL: Identificar los elementos claves del coaching.

DURACIÓN: 8 horas

NÚMERO DE SESIÓN	TEMA	SUBTEMA	ACTIVIDAD	MATERIAL DIDÁCTICO	EVALUACIÓN
1	¿Qué es el coaching?	Definición de coaching (lo que es y lo que no es). Coaching vs Psicoterapia.	Lectura Exposición y participación.	Lectura ¿Qué es el coaching? Presentación Power Point	Cuadro sinóptico con las características.
2	Cómo saber cuándo hacer coaching.	Proceso de observación: Preparar preguntas preliminares. Evitar juicios prematuros. Reflexionar sobre las observaciones Probar teorías.	Casos prácticos	Hojas con los casos escritos.	Autoevaluación

		<p>Examinar los propios motivos.</p> <p>Verificar con la realidad.</p> <p>Comentar las observaciones con el coachee.</p>			
3	Destrezas de coach	<p>Escuchar activamente.</p> <p>Hacer las preguntas correctas.</p> <p>Abogar por sus opiniones: expresar la opinión de que se tiene sobre el tema o problema, compartir las experiencias.</p> <p>Dar feedback como coach.</p> <p>Recibir feedback como coach.</p> <p>Construir acuerdos</p>	<p>Frgamentos de película</p> <p>Rolle playing</p>	<p>Computadora</p> <p>Cámara para grabar</p>	<p>Autoevaluación</p> <p>Hoja de observación.</p>

4	Pasos en una sesión de coaching.	<p>Cómo prepararse antes.</p> <p>Cómo realizar la sesión.</p> <p>Desarrollar un plan de acción.</p> <p>Hacer coaching después de la sesión.</p>	Lecturas	<p>Power Point</p> <p>Lecturas</p>	Mapa conceptual.
5	Personalizar tu coaching	<p>Apoyador.</p> <p>Directivo.</p> <p>Combinación de roles</p>	<p>Fragmentos de películas.</p> <p>Exposición y participación</p>	Computadora	Hoja de observaciones.
6	CIERRE	Consejos y herramientas.	Exposición y participación		Compromiso

CONCLUSIONES

La Familia y colegio tienen funciones sociales diferentes, pero complementarias. Ante la complejidad del mundo de hoy han de unir sus esfuerzos para lograr superar las dificultades que se les presentan porque en última instancia su razón de ser está en función del protagonismo de ser buenos padres de familia.

Esta época presenta un nivel de exigencias a la educación familiar y escolar que reclama la preparación y formación de un nuevo estilo educador basado en un aprendizaje para vivir en comunidad, a la que padres y profesores están llamados a responder con el compromiso de participar en esta tarea común, cada uno desde su ámbito de conocimiento y experiencia para atender a las necesidades afectivas, cognitivas y sociales de las alumnas y todos los implicados en la comunidad educativa.

Al inicio de esta investigación surgió la pregunta de ¿cómo será la percepción de los padres de familia con respecto a la entrevista de preceptoría en el Centro Escolar Los Altos?. Después de un tiempo de trabajo y de análisis se concluyó que la calidad de la entrevista es muy satisfactoria, con lo cual se puede concluir también que se tiene muy buena capacitación y formación para las preceptoras.

En el Centro Escolar Los Altos, se busca estar en continua actualización en todos los aspectos y que se vea reflejado en alumnas, profesoras y los mismos padres de familia, es por esta razón que se propone una herramienta de trabajo diferente, misma que va muy de la mano con la formación que se busca del Centro Escolar Los Altos, que es “educar para la vida”.

Este punto no es tarea fácil, pero sí se tiene presente que con el trabajo en equipo de familia – colegio, se puede lograr mucho. Y hoy más que nunca se necesita ese trabajo ya que los cambios de la sociedad actual están siendo muy veloces. Los roles van cambiando en todos los miembros de la familia y es importante encaminar su labor educativa hacia una estructura participativa y de compromiso, de modo que cada uno de sus integrantes desempeñe su función, y tenga conciencia de su identidad individual como miembro de

esa comunidad. Y esto se dará dentro un clima de comunicación, en las cuales se establezcan pautas para la distribución y organización de tareas en función de las necesidades y posibilidades de cada miembro. En este contexto, la comunicación adquiere un valor esencial si desea educar para la vida comunitaria, y se convierte en la mejor manera de superar dificultades, conflictos, contrastes y contradicciones de la realidad cotidiana que surgen de la propia convivencia del hogar, y fuera de él. Esto quiere decir, educar para la vida, uno de los principios y valores del Centro Escolar Los Altos.

El colegio es de vital importancia en la vida de las alumnas. Entre sus objetivos se encuentra: fomentar la participación, cooperación y colaboración entre las alumnas y los padres de familia en la tarea educativa. Y es por medio del coaching como una herramienta paralela donde se puede trabajar de manera más concreta este objetivo, ya que se buscará en las alumnas que tomen conciencia de sus actos, que mejoren sus fortalezas, que superen obstáculos, el que se prepararen para nuevas responsabilidades, el desarrollar destrezas, etc.

Se presenta un reto interesante, porque normalmente en la preceptoría tiende a darse una asesoría directiva y en el coaching es ser un apoyo, la persona es la que va marcando sus propias metas y se necesita un seguimiento mucho más constante. Pero si se va trabajando poco a poco, se puede llegar a muchas metas, a logros personales y familiares.

Los beneficios que tendrá la preceptora al usar esta técnica es ayudar de una mejor manera a diseñar con la alumna y la familia de acuerdo a sus sueños, a definir sus capacidades y oportunidades, a descubrir sus metas y alcanzarlas, a mejorar sus relaciones personales, sacar lo mejor de los cambios, controlar el estrés, enseñarles a tomar sus propias decisiones, etc. Esta labor como coach requiere método y paciencia. Si la preceptora tiene mucha prisa para conseguir los objetivos, no podrá realizar su labor de coach. El aprendizaje tiene su ritmo y cada persona es diferente, es por eso que las prisas y las imposiciones no son válidas.

La educación es un reto muy interesante, pero se necesita mucho tiempo y dedicación para ver resultados, es importante que una persona que educa a otra, no se dé por vencida y trate de cada día buscar que las personas sean mejores personas. Porque habiendo mejores personas, habrá una mejor sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnal, J., Del Rincón, D. y Latorre A. (1994). *Investigación Educativa*. Barcelona: Editorial Labor, S.A.
- Best, J.W. (1982). *Como investigar en educación*. Ediciones morata.
- Bingham, W. y Moore, B. V. (1973). *Cómo entrevistar*. Madrid: RIALP.
- Bou Pérez, J. Educaweb. Recuperado el 4 de febrero de 2012 de <http://www.educaweb.com/noticia/2011/03/14/contribucion-coaching-educacion-14668.html>
- Buffie, R. y. (1965). *Independent Study*. Indiana: Indiana University Press.
- Cantera, J. (2004). *Coaching*. Madrid: PEARSON.
- Cardona, C. (2002). *Ética del quehacer educativo*. Madrid: RIALP.
- Cervera J. y Alcázar, J. (1995). *Hijos, tutores y padres*. Madrid: Palabra.
- Cervera J. y Alcázar, J. (1999). *Las relaciones padres - colegio*. Madrid: Palabra.
- Corominas, F. (1989). *Educación Hoy*. México: MINOS.
- Ferrando, M. G., Ibáñez, J. y Alvira F. (2003). *El análisis de la realidad social: métodos y técnica de investigación*. Madrid: Alianza.
- García Hoz, V. (1993). *Introducción general a una pedagogía de la persona*. España: RIALP.
- García Hoz, V. (1997). *Tras las huellas del Beato Josemaría Escrivá de Balaguer : ideas para la educación*. Madrid: RIALP.
- Genero, J. (2011). *Javier Genero y asociados*. Recuperado el 30 de julio de 2011, de <http://www.javiergenero.com/publicaciones.php>
- Harvard Business Press. (2009). *Cómo hacer coaching*. Chile: Impact media.
- Keats, D. (2008). *La entrevista perfecta*. México: PAX MÉXICO.
- Kovacs, F. (2012) *Catholic.net*. Recuperado el 4 de febrero de 2012 <http://es.catholic.net/educadorescatolicos/695/2405/articulo.php?id=40208>
- Lázaro, A. y Asensi J. (1989). *Manual de Orientación Escolar y Tutoría*. Madrid: Narcea.
- Loring, J. (1997). *Para salvarte : compendio de las verdades fundamentales de la religión católica y normas para vivirlas*. España, Ed. Edibesa

Losada, I. (2004). Algunas ideas sobre educación personalizada. (pág. 5). España: Fomento de Centros de enseñanza.

Martínez, R. G. (1997). *Manual para tutorías y departamentos de orientación*. Barcelona: Monografías Escuela Española.

Mestres, L. (14 de Marzo de 2011). *Educación hoy*. Recuperado el 23 de julio de 2011, de <http://educar-hoy-consultoria.blogspot.com/2011/03/la-contribucion-del-coaching-en-la.html>

Mora, J. A. (1998). *Acción tutorial y orientación educativa*. Madrid: NARCEA.

Otero, O. F. (1995). *Qué es la orientación familiar*. Navarra: EUNSA.

Página Institucional Centro Escolar Los Altos. (s.f.). Recuperado el 13 de noviembre de 2010, de www.losaltos.edu.mx

Román Sánchez, J. y Pastor Mallol E. (1984). *La tutoría: pautas de acción e instrumentos útiles al profesor-tutor*, España, CEAC.

Silva, F. y. (1979). *La entrevista*. Valencia: Facultad de Filosofía, Psicología y Ciencias de la Educación.

Simancas, J. L. (1975). *Experiencias de acción tutorial*. Pamplona: EUNSA.

Strang R., Bailard V., García Yagüe J. (1969). *Entrevistas entre padres y maestros*. Madrid: Magisterio Español.

Stufflebeam D. y Shinkfield A. (1995). *“Evaluación sistemática: guía teórica y práctica”*. España, Paidós.

Weiss, C.H. (1997). *Investigación evaluativa*, México, Trillas.

Wolk. L. (2003) *Coaching El Arte de Soplar Brasas*, Argentina, Gran Aldea Editores.

Yepes, R. (1996). *Fundamentos de Antropología*. Madrid: EUNSA

ANEXO 1

CENTRO ESCOLAR LOS ALTOS
CICLO ESCOLAR 2010 - 2011

Nombre de la alumna: _____
Nombre de la preceptora _____
Grado: _____ Sección: _____ Fecha _____
Fecha de concertación de la entrevista: _____

Estimados padres de familia, con el objetivo de mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios, les agradecemos contestar la siguiente encuesta sobre la preceptoría. Todos sus comentarios y sugerencias son de gran utilidad para el Colegio.
Marque con una X su respuesta.

	SI	NO
PREVIO A LA ENTREVISTA		
1. El colegio programó adecuadamente la entrevista.		
2. Acudí a la entrevista el día señalado por el colegio.		
3. Se les dio un trato amable y cordial durante su estancia:		
a) Recepción		
b) Secretaria		
c) Preceptora		
4. Se les atendió puntualmente.		
5. El lugar donde se realizó la entrevista fue el adecuado (privacidad)		
ENTREVISTA		
6. Se les dio a conocer el objetivo de la entrevista.		
7. En la entrevista se les dieron datos concretos sobre su hija (tareas, actividades, disciplina en el salón de clases, liderazgo, socialización etc.).		
8. Los asuntos que se abordaron durante la entrevista fueron objetivos.		
9. Se llegó a acuerdos prácticos a trabajar en el colegio.		
10. Se llegó a acuerdos útiles a trabajar en casa.		
PRECEPTORA		
11. Conoce las inquietudes, preocupaciones, temores, intereses, gustos y preferencias de su hija		
12. Realiza un seguimiento constante sobre la evolución personal e integral de su hija (le ofreció datos concretos)		
13. Establece comunicación y acciones necesarias con las personas que deben intervenir respecto a su hija (profesores, compañeras, con ustedes mismos)		
14. Aporta consejos prácticos, que denotan el conocimiento que tiene de su hija. (Carácter, rendimiento académico, afectividad, socialización, etc.)		
15. La preceptora tuvo una actitud de apertura durante la entrevista		

CALIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA (ESCALA DEL 1 AL 10) _____
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS
