



**Desarrollar
la habilidad exacta
con la herramienta
adecuada**

**What a good language
level shows. A reading on
Dietrich Schwanitz**

**La educación a distancia
y la asesoría en el
contexto de la educación
a distancia por Internet
en la UNID**

**El docente
en un mundo 2.0**



UNID[®]

UNIVERSIDAD
INTERAMERICANA
PARA EL DESARROLLO

- 6 El docente en un mundo 2.0**
Alejandra Flores Ramiro
UNID Taxqueña
- 10 Análisis de la inserción del nuevo modelo educativo constructivista en la educación superior tecnológica en Tehuacán, Puebla**
Javier Martín García Mejía
UNID Tehuacán
- 17 What a good language level shows. A reading on Dietrich Schwanitz**
Gabriel Hernández
Sistema UNID, Dirección General Académica
- 21 Convirtiéndome en protagonista de mi propia historia: aproximaciones reflexivas al hecho del “ser responsable”**
Sergio Herrera Juárez
UNID, Tlalnepantla
- 27 Manejo de conflictos interpersonales**
Esmeralda Mendoza Zapata • José Felipe Ramón Estrada
UNID Reynosa
- 32 La educación a distancia y la asesoría en el contexto de la educación a distancia por Internet en la UNID**
Verónica Quijada Monroy
Sistema UNID, Dirección General Académica
- 38 La punta del iceberg: calidad en la educación**
Guillermo Hernández Duque Díaz de León
Sistema UNID, Dirección General Académica
- 41 Concepciones ético-antropológicas de la Carta Encíclica *Caritas in Veritate***
Alfonso Torres Maldonado
Sistema UNID, Dirección General Académica
- 45 La educación basada en competencias**
Óscar Díaz Chávez

Vita et labor

Revista Académica de la Universidad Interamericana para el Desarrollo

¡Te invitamos a proponer la portada y/o la contraportada de nuestra revista!

Las fotografías para las portadas tendrán como temas: naturaleza, paisajes, obras arquitectónicas, arqueológicas y escultóricas.

Para las contraportadas se considerarán fachadas de las Sedes de la UNID en las que no aparezcan personas.

Contamos contigo, ¡esperamos tu participación!

* De ser elegida tu fotografía, tú nombre se mencionará al interior de la revista.



directorio

RECTOR

Mtro. Carlos Güereca Lozano

DIRECTOR GENERAL ACADÉMICO

Lic. Jorge Enrique Juárez Barba

EDITOR GENERAL

Mtro. Gabriel Hernández Martínez

Vita et labor es una publicación de la Universidad Interamericana para el Desarrollo, revista de circulación cuatrimestral. Los puntos de vista expresados en las colaboraciones no necesariamente reflejan la opinión de la institución y quedan totalmente bajo la responsabilidad de los autores.

Estimados integrantes de la Comunidad Universitaria de la UNID:

Los tiempos actuales se distinguen por haber desarrollado entornos altamente competitivos a todos los niveles. En efecto, hoy en día es casi imposible encontrar ramos de la vida humana que no estén marcados por altos requerimientos de exigencia que ponen a las personas y a las instituciones a prueba. El mundo de hoy se ha convertido en un mundo donde sólo el que se adapta sobrevive. Es un hecho impresionante constatar que habilidades físicas, intelectuales, emocionales, comunicativas, etc. antaño requeridas en la juventud o madurez, actualmente se comienzan a explotar desde la misma infancia.

Egresados mejor adaptados aseguran empresas mejor adaptadas al entorno. La relación de éxito y liderazgo entre las empresas y los individuos es directamente proporcional. Después de todo, una organización no es sus propiedades, inventos o aportaciones, pues todas ellas son fruto y efecto del compromiso y de la excelencia de las personas que las integran. Las personas hacen ser a una empresa.

En este contexto figura precisamente el papel de la Educación y, por lo tanto, el papel de la Universidad. Efectivamente, la Universidad representa el medio obligado que prepara al estudiante para el entorno empresarial competitivo.

Es un hecho que todos tenemos un potencial interno de alcances insospechados. Sin embargo, hay una línea fina que separa el éxito del fracaso y esa línea la traza esa inteligencia de estudiar las habilidades con las que se cuenta y de tomar la herramienta adecuada para desarrollarlas.

En otras palabras, la formación personal del futuro profesional sigue dos momentos: primero, la selección de la habilidad por desarrollar y, luego, la selección de la herramienta más apta para desarrollar dicho talento.

En el presente número de *Vita et labor* tratamos, como es costumbre, temática tecnológico-educativa, humanista y de vinculación laboral, con un común denominador: contenidos específicos encaminados al desarrollo de habilidades profesionales y académicas muy determinadas.

Por mencionar algunos, se aborda la oportunidad y ventajas de la Educación y la Asesoría en línea (herramienta muy adecuada para los que no disponen de tiempo o de cercanía para asistir a clases). Del mismo modo, se incluye un estudio sobre la Autoestima como base última para construir el edificio de un hombre y profesional exitoso. En otro artículo se exponen algunas pautas para el Manejo y Resolución de conflictos en los equipos de trabajo. De igual forma la presente entrega aborda la Educación Basada en Competencias como ejemplo de la respuesta educativa de algunos países, entre ellos México, precisa-



Mtro. Carlos Güereca Lozano
Rector del Sistema UNID

mente por desarrollar habilidades a todos los niveles con un entorno competitivo y especializado como horizonte.

Asimismo, con gran placer y satisfacción, compartimos con Uds. este primer número bilingüe. Para nosotros representa una respuesta institucional al entorno intelectual globalizado. Además significa un esfuerzo por ofrecer a toda la comunidad académica y educativa medios idóneos para complementar su formación, expresar ideas, apoyar la docencia, fomentar la investigación y promover el saber.

Esperamos que este número siga siendo de provecho personal, académico y profesional, por nuestra parte pueden estar seguros de nuestro compromiso por ofrecer más y mejores contenidos. Nuestro propósito es estar a la altura de las necesidades de nuestros lectores y representar para la comunidad la herramienta adecuada que desarrolle la habilidad exacta. 🌐



EL DOCENTE EN UN MUNDO 2.0

Alejandra Flores Ramiro
UNID Taxqueña

El término 2.0 comienza a permear todos los ámbitos de nuestras vidas, como docentes debemos estar atentos a las señales que nuestros alumnos exigen, inmersos en esta sociedad tecnológica. Mantenernos actualizados y a la vanguardia ya no es cuestión de gusto, es un requisito para educar en el mundo 2.0.

The term 2.0 is starting to be placed in every aspect of our lives. As teachers we must be aware of the signs our students are showing because they live their lives into this technological society. Keeping our knowledge in constant upgrade is a “must” if we want to be teaching in this world 2.0.

En la actualidad es algo común observar a los jóvenes sentados en las cafeterías con sus computadoras personales realizando trabajos, interactuando en redes sociales, escribiendo correos electrónicos, enviando mensajes a través de bitácoras (blogs) o simplemente navegando en la llamada red de información: Internet.

En este contexto de conectividad permanente, es un imperativo que desde nuestra trincheras de la docencia, nos involucremos con nuestros estudiantes de esta misma forma, utilizando de la mejor manera las posibilidades que la tecnología nos ofrece.

A raíz de la búsqueda de información en la web para mi investigación sobre las plataformas de aprendizaje y su efecto en el rendimiento académico, me he topado con un término que empieza a ser frecuente en el contexto de la educación: el “docente 2.0”.

Pero, ¿qué es un docente 2.0?, ¿por qué es necesario convertirnos en un docente 2.0? Primeramente valdría la pena explicar de dónde proviene la expresión “2.0”. En los últimos años se ha generado una serie de aplicaciones para Internet en donde su objetivo principal es que las personas que las utilicen puedan crear cosas en conjunto, es decir promueven un ambiente “colaborativo”. Hoy en día el término se ha difundido y ha sido adoptado por aquellos que desean proyectar una imagen de vanguardia tecnológica. En su libro *Web 2.0*, Rojas (2007) describe esta expresión como “una actitud en la que se le otorga renovada importancia a lo social, a la interconexión entre iguales y se reconoce el valor que cada individuo aporta al conjunto... En definitiva, el nuevo poder de los usuarios que alcanzan gracias a estas aplicaciones.”

Una vez escuchada esta definición es fácil entender el concepto del docente 2.0 y de responder por qué es necesario que los docentes avancemos hacia la incorporación del mismo en nuestro quehacer: la rápida transformación de la sociedad hacia un mundo cada vez más tecnificado, nos obliga a estar inmersos en esta vorágine tecnológica para mantenernos vigentes frente a nuestros alumnos quienes viven en esta realidad todo el tiempo. Como lo comentó Josep M. Duart en la conferencia que ofreció en el II Congreso CREAD Andes y II Encuentro Virtual Educa (2008), “si un estudiante de 21 años,

ALEJANDRA FLORES RAMIRO es Maestra en Tecnologías de Información y Administración por el ITAM e Ingeniero en Computación por esta misma institución. Es consultora independiente en tecnología y ha sido docente desde 2006 en la UNID para diversos programas de licenciatura y maestría en diversas Sedes. Actualmente se encuentra cursando estudios de doctorado en Educación en un programa conjunto entre la UNID y la Universidad de Alcalá en España.

18 ó 20 años, está activísimo en estas cosas que antes hablábamos de web 2.0 y llega, y tiene una tradicional clase, como toda la vida de entrada, probablemente se aburra, y a lo mejor eso, sin duda, quizás, afecte a su nivel académico.”

Un docente 2.0 ya no puede ser el mismo profesor parado frente a sus alumnos dictando una cátedra de la cual él es el dueño y señor; ya no es cierto que los docentes sabemos más que nuestros alumnos, ellos, en la medida que deseen y sepan buscar podrán tener acceso a la misma o a más información de cualquier tema con un esfuerzo relativamente menor, es decir con un clic de por medio.

Tampoco podemos ser los profesores que, en el afán de “utilizar la tecnología” pasemos 56 diapositivas en una clase de una hora y repitamos textualmente lo que en ellas escribimos.

Un docente 2.0 debe saber, que si la idea de la web 2.0 es fomentar la colaboración, la comunicación y la socialización para la construcción de contenidos y de saberes, entonces debe integrar estrategias que le permitan desarrollar también estas habilidades tanto en uno mismo como en los alumnos. Debe asumir el papel de guía entre la multitud de información que existe y de formador en el sentido de darle coherencia y estructura a dicha información.

Sin embargo, esta integración al mundo 2.0 no es la única característica que se le exige a los docentes. Marina (2001) señala otras adicionales: ser experto en pedagogía, entrenar para la acción, solucionar conflictos, ser propagandista de la educación, educar desde una perspectiva de la ética, y ser un innovador educativo, desde mi punto de vista el docente 2.0 sería aquel que cumpliera con todas estas características. Por lo tanto para convertirnos en docentes 2.0 estamos forzados a mantenernos en constante actualización y capacitación.

La Universidad Interamericana para el Desarrollo (UNID), ofrece dentro de sus estudios de postgrado la Maestría en Educación con la especialización en Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Educación. Esta propuesta curricular está enfocada a ofrecerle a los actuales profesores la posibilidad de convertirse en docentes 2.0 a través una propuesta curricular integral y de vanguardia, porque, como comentan Díaz Barriga, Padilla y Morán (2009) “En el proceso de formación no puede dejarse al docente a su suerte, como sujeto aislado, se requiere su incorporación a una comunidad de discurso crítico y de producción situada de dichas tecnologías con fines educativos”.

Y éste es el mismo enfoque de la UNID, como una universidad de formación integral, promueve en sus estudiantes habilidades comunicativas, humanísticas y tecnológicas y ofrece, para esta maestría, un plan de estudios que conjunta materias que plantean una visión comprensiva del fenómeno educativo en cuanto a sus fundamentos, teorías, metodologías y técnicas, al mismo tiempo va más allá de mostrarle a los docentes el uso de la tecnología, sino que los propone como responsables de su transmisión hacia los alumnos, e integra en cada generación una comunidad que posibilita el crecimiento colectivo a través del compartir sus experiencias docentes.

Materias como Creación de Ambientes de Aprendizaje y Producción de Multimedia Educativo capacita a los docentes para el desarrollo de proyectos que les permiten crear alternativas en el aula para potenciar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Y como reza el dicho “para muestra basta sólo un botón”. Y aquí quisiera comentarles sobre un producto multimedia realizado por una alumna en la Sede de Cozumel hace ya un par de años. Ella se encargaba de realizar la orientación vocacional a chicos de preparatoria. Tradicionalmente daba su clase a través de pláticas con los alumnos sobre las diferentes carreras el perfil de egreso, el campo de trabajo, etc.

Durante el curso de Producción de Multimedia ella decidió diseñar un material interactivo que entregó a cada alumno en un CD en donde en una pantalla inicial presentaba un mapa conceptual con la clasificación de los intereses vocacionales según el tipo, así cada alumno podría presionar el mouse sobre la que le llamara más la atención (imagen 1).



Un docente 2.0 ya no puede ser el mismo profesor parado frente a sus alumnos dictando una cátedra de la cual él es el dueño y señor





Imagen 1. Mapa conceptual con la clasificación de los intereses vocacionales

Posteriormente se presentaban los puntos más relevantes de la opción seleccionada y algunas carreras asociadas a esta opción donde el alumno podría también consultar las características de las mismas navegando hacia la imagen correspondiente (imagen 2). Complementó magistralmente su material con la música de fondo de Miguel Mateos “Cuando seas grande”.

Los resultados fueron muy buenos, los chicos podían revisar la información que les llamara más la atención en cualquier momento y ella ocupó el tiempo libre que le dejó este material interactivo para llevar a egresados de las diferentes carreras a pláticas y sesiones de preguntas y respuestas más informales con temas sobre la vida universitaria y la vida laboral. Esta nueva forma de trabajar generó una gran aceptación entre sus estudiantes.

Como hemos visto, el mundo 2.0 nos compromete con la profesionalización de nuestra actividad para enfrentar los desafíos que se presentan en la educación. La inclusión de la tecnología en los ambientes escolares ya no está sujeta a consideración, iniciar los estudios de posgrado nos ofrece un espacio de actualización y crecimiento. Debemos, como docentes 2.0, crear nuestros propios tiempos y espacios para reflexionar sobre nuestras prácticas y diseñar nuevas actividades apoyadas en las tecnologías que, como nos urge Landau (2006), las integremos a la brevedad en el currículum escolar. 🌐

Interés Artístico - Plástico

Interés por actividades que involucran la creatividad, la sensibilidad y el talento; implica el uso de materiales, equipos, instrumentos, técnicas y la afinidad por las diferentes expresiones artísticas del ser humano.

Algunas ocupaciones relacionadas con este interés pueden ser:



Arquitecto



Escultor



Fotógrafo



Diseñador



Pintor



Modista



Imagen 2. Interés Artístico-Plástico (Samaniego, 2007)



Referencias

- DÍAZ BARRIGA, FRIDA, PADILLA, ROSA AURORA y MORÁN, HÉCTOR, “Enseñar con apoyo de las TIC: Competencias tecnológicas y formación docente” en Díaz Barriga, Frida, Hernández, Gerardo y Rigo, Marco Antonio. *Aprender y enseñar con TIC en educación superior: Contribuciones del socioconstructivismo*. México. Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, 2009, pp. 63-96.
- DUART, JOSEP M., Conferencia impartida durante el II Congreso CREAD Andes y II Encuentro Virtual Educa Ecuador, “Los nuevos retos de la educación a distancia en Iberoamérica y el aseguramiento de la calidad”, Ecuador, 2008. <http://www.youtube.com/watch?v=tAkFjY8ijJA> [consultado: 10 de febrero del 2010]
- LANDAU, MARIANA. “Los docentes en la incertidumbre de las redes” en Palamidessi, Mariano, *La escuela en la sociedad de las redes. Una introducción a las tecnologías de la información y la comunicación en la educación*. Buenos Aires. Fondo de Cultura Económica, 2006, pp. 69-86.
- MARINA, JOSÉ ANTONIO. “Profesores para un mundo ultramoderno” en *Cuadernos de pedagogía*, España. N° 304, 2001, pp. 18-21.
- ROJAS, OCTAVIO ISAAC. *Web 2.0*. Madrid, ESIC Divulgación, 2007.
- SAMANIEGO, BEATRIZ ALEXANDRA, Trabajo final de la materia Producción de Multimedia Educativo. Cozumel. UNID, 2007.
- UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO. Posgrado, Maestría en Educación. 2010. <http://www.unid.edu.mx/index.php> [consultado: 09 de febrero de 2010]

ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN DEL NUEVO MODELO EDUCATIVO CONSTRUCTIVISTA EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA EN TEHUACÁN, PUEBLA

Javier Martín García Mejía
UNID Tehuacán

JAVIER MARTÍN GARCÍA MEJÍA es ingeniero industrial en control de calidad por el Instituto Tecnológico de Tehuacán, maestro en Educación por la UPAEP. Cuenta con Maestría en Educación y Administración. Por 22 años se ha dedicado a la enseñanza en niveles de licenciatura y maestría en diversas instituciones. Es asesor de instituciones educativas en materia de planificación, administración y organización. Actualmente funge como auditor interno de la norma ISO 9001-2000 para las instituciones educativas del Sistema Nacional Tecnológico de Educación Superior. Además de un extenso currículum profesional y académico, es candidato a doctorado en Pedagogía por la Autónoma Popular del Estado de Puebla (UPAEP)

El aprendizaje ha dirigido los trabajos de de investigación e intervención de infinidad de científicos sociales desde hace muchos años. Por esta razón se han construido muchas teorías que pretenden explicar dicho fenómeno social. Destaca dentro de dicha variedad de tendencias explicativas el constructivismo como una de las tendencias que logró establecer espacios en la investigación e intervención en términos de Educación.

En efecto la teoría del constructivismo propone la interacción de ambos factores en el proceso social de la construcción del Aprendizaje Significativo. La idea constructivista del aprendizaje y de la enseñanza se maneja en tres ejes fundamentales:

1. El alumno es el responsable último de su propio proceso de aprendizaje.
2. La actividad mental constructiva del alumno se aplica a contenidos que cuentan con un grado ya considerable de elaboración.
3. El hecho de que la actividad constructiva del alumno se ejercite sobre contenidos de aprendizaje preexistente, condiciona el papel que el facilitador está llamado a desempeñar.

Es indispensable recordar que el alumno debe mostrar una disposición favorable para aprender significativamente, es decir, debe estar motivado para relacionar el nuevo material aprendido con lo que ya sabe. Dadas todas estas condiciones, se hace intervenir a una serie de elementos que corresponden no sólo a los alumnos sino también al contenido del aprendizaje, su organización interna y su relevancia. Por esa razón compete al facilitador ayudar con su intervención a relacionar el conocimiento previo de los alumnos y el nuevo material de aprendizaje. El facilitador y el alumno gestionan conjuntamente la enseñanza y el aprendizaje en un “proceso de participación guiada”. La gestión conjunta del aprendizaje y la enseñanza es un reflejo de la necesidad de tener en cuenta las interrelaciones entre lo que aportan el profesor, el alumno y el contenido.

Learning has oriented many social scientists' research and work since many years ago, that is the reason why many theories have been built trying to explain such social phenomenon. Constructivism stands out of this variety of explanatory tendencies as the one which has established spaces within education research and intervention. Constructivism proposes the interaction of both factors in the social process of building the Meaningful Learning. The constructivist concept of learning and teaching is organized around three main ideas:

1. Student is the last responsible of his own learning process.
2. The student's mental constructive activity is applied on contents which already possess a considerable elaboration degree.
3. The fact of student's constructive activity is applied on some pre-existent learning conditions the role the facilitator is called to perform.

Student should have favorable disposition to learn meaningfully speaking, this is, he should be motivated to relate the new learning material with the things he already knows. It is the facilitator's duty helping to establish relationships between previous students' knowledge and the new learning material. Facilitator and student, they both manage teaching and learning jointly in a "guided participation process". The concept of learning and teaching jointly is expresses the need of always keeping in mind the relationships between teacher, student and contents.

Todo aprendizaje constructivo supone la construcción que se realiza a través de un proceso mental que conlleva a la adquisición de un conocimiento nuevo.

De acuerdo con Coll (1999), en este proceso no sólo es el nuevo conocimiento que se ha adquirido, sino, sobre todo la posibilidad de construirlo y adquirir una nueva competencia que le permitirá generalizar, esto es, aplicar lo ya conocido a una situación nueva. Por ende, el aprendizaje en el enfoque constructivista, está centrado en la persona, ya que a través de sus experiencias previas realiza las nuevas construcciones mentales en donde la construcción se produce, de acuerdo a Piaget, cuando el sujeto interactúa con el objeto del conocimiento; de acuerdo a Vigotsky, cuando esto lo realiza en interacción con otras personas; de acuerdo con Ausubel, cuando tiene significado para el sujeto.

Básicamente puede decirse, según Zubiría (2001), que el constructivismo es el modelo que mantiene que una persona, tanto los aspectos cognitivos, sociales y afectivos del comportamiento, no es un mero producto del ambiente; ni un simple resultado de sus disposiciones internas, sino una construcción propia que se va gestando día a día como resultado de la interacción de estos dos factores. Según la postura constructivista, el conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción que hace la persona con los esquemas anteriores (conocimientos previos), o sea con lo que ya construyó en su relación con el medio circundante. Esta construcción se realiza todos los días y en casi todo contexto de vida y depende normalmente de dos aspectos:

1. De la representación inicial de la nueva información
2. De la actividad externa o interna desarrollada al respecto

Tanto el facilitador como el alumno contribuyen conjuntamente para gestionar el proceso educativo de enseñanza y aprendizaje, que tengan como eje central, el descubrimiento de nuevos aprendizajes por parte del alumno con la "guía intencionada" del facilitador. (Carretero, 2001). Esta gestión conjunta a la que se ha hecho referencia, no implica simetría de las aportaciones: en la interacción educativa, el profesor y el alumno desempeñan papeles distintos, aunque igualmente imprescindibles y totalmente interconectados. De afirmaciones de Izquierdo (2002), el profesor gradúa la dificultad de las tareas y proporciona al alumno los apoyos necesarios para afrontarlas, pero esto sólo es posible porque el alumno, con sus reacciones, indica continuamente al profesor sus necesidades y su comprensión de la situación, es decir



Según la posición constructivista el conocimiento no es una copia de la realidad, sino una construcción del ser humana realizada con los esquemas que la persona ya posee



el profesor cumple con el rol de mediador del conocimiento entre el alumno y los contenidos.

Para que la ayuda de los mediadores sea efectiva y provoque un desarrollo es necesario que exista, de acuerdo con Barberá (2002):

- Intencionalidad por parte del facilitador (mediador) de comunicar y enseñar con claridad lo que se quiere transmitir.
- Reciprocidad. Se produce un aprendizaje más efectivo cuando hay un lazo de comunicación fuerte entre el facilitador y alumno.
- Trascendencia. La experiencia del alumno debe ir más allá de una situación de “aquí y ahora”.
- Mediación del significado. Cuando los facilitadores construyen conceptos con los alumnos, los acostumbran a que ellos sigan haciéndolo en distintas situaciones.
- Mediación de los sentimientos de competencia y logro. Es fundamental que el alumno se sienta capaz y reconozca que este proceso le sirve para alcanzar el éxito.

La aportación de Vigotsky ha significado que el aprendizaje no sea considerado una actividad individual solamente, sino más bien social. Es decir, se aprecia la importancia de la interacción social para lograr el aprendizaje. Está comprobado que los estudiantes aprenden de manera más eficaz si se hace de forma cooperativa. Si bien la enseñanza debe ser personalizada en el sentido de dejar a cada alumno su propia independencia y a su propio ritmo, sin embargo, también es un hecho que hay que promover la colaboración y el trabajo en grupo, dado que se establecen mejores relaciones, se aprende más, crece la motivación, aumenta la autoestima y se crece en las habilidades sociales.

Según Ferreriro (2003), quien afirma que una aplicación del constructivismo en la educación superior es el refuerzo del ejercicio del trabajo cooperativo, el cual el docente cumpla con el rol de facilitador de los aprendizajes de sus estudiantes, y para ello el trabajo educativo debe fortalecer aspectos de administración y operación de su curso en los que estén inmersos, algunos de los siguientes:

- especificar los objetivos de enseñanza
- preparar o acondicionar el aula
- planear los materiales de enseñanza
- asignar los roles para asegurar la interdependencia
- explicar las tareas académicas
- estructurar la valoración individual
- estructurar la cooperación inter-grupo
- especificar las conductas deseadas
- monitorear las conductas de los estudiantes
- intervenir para enseñar con relación a la tarea
- valorar el funcionamiento del grupo, etc.

Camillioni (2000), comenta que para que un trabajo grupal sea realmente cooperativo debe reunir las siguientes caracte-

rísticas: interdependencia positiva; introducción cara a cara; responsabilidad individual; utilización de habilidades interpersonales; procesamiento grupal.

De todo lo cual, una estrategia pedagógica adecuada para plasmarlo en la práctica en las instituciones educativas es el “método de proyectos”, que permite interactuar en momentos y situaciones concretos y significativas y que, además, estimula el “saber”, el “saber hacer”, el “saber ser”, que está en directamente relacionado con lo conceptual, lo procedimental y lo actitudinal.

MODELO EDUCATIVO DEL SIGLO XXI (MES XXI)

El “Modelo educativo para el Siglo XXI”, que rige al Sistema Nacional de Educación Superior Tecnológica (SNEST), tiende a desarrollar en los alumnos el ejercicio del proceso enseñanza-aprendizaje sustentado bajo el contexto constructivista. “El Modelo se fundamenta en un marco filosófico que lo orienta en su dimensión humana, histórica y política, a través de principios filosóficos, y la fortaleza de una visión compartida que se nutre de un sistema de valores comprometidos con el desarrollo del ser humano” (SNEST, 2001). Documento en el que el Proceso Educativo se fundamenta y actualiza en función del estado del arte de las teorías de la construcción del conocimiento, de la evolución y desarrollo de las formas de inteligencia y del aprendizaje significativo.

Desde esta perspectiva, el Modelo privilegia las experiencias de aprendizaje sobre las formas de enseñanza tradicional. Es decir, las experiencias que nacen de la propia necesidad de conocimiento que, a su vez, es generada por los conocimientos previos, lo que asegura la participación interesada y activa del que aprende y, al mismo tiempo, define el papel del facilitador, y genera la construcción de conocimientos significativos para ambos. El modelo reconoce y promueve la colaboración y la comunicación entre los pares como estrategias que coadyuvan a la construcción del aprendizaje significativo, por ello, fomenta el trabajo colaborativo y el desarrollo de las competencias comunicativas.

DESARROLLO DEL ESTUDIO PILOTO

Ante la necesidad del cumplimiento de su misión institucional, en el Instituto Tecnológico de Tehuacán (ITT) inició una investigación educativa, a través de un estudio piloto de seguimiento a los resultados de aprovechamiento de los alumnos de las diferentes Ingenierías que se ofertan en el plantel, tomando como muestra representativa a los inscritos en el primer semestre del ciclo escolar Agosto – Diciembre de 2008; considerando como eje central del proceso educativo, a la enseñanza y al aprendizaje bajo el contexto constructivista cuyo marco referencial emana del modelo educativo en referencia.

Considerando que previo al semestre formal, la institución ofertó un período propedéutico, en el mes de Enero de 2008, de lunes a viernes, en dos horarios de 9 a 12 hrs y de 12 a 15 hrs., durante 3 semanas para hacer un total de 45 horas, a un total de 13 grupos; en el cual se impartió un curso de refuerzo a las habilidades matemáticas de todos los aspirantes a cursar las diferentes ingenierías, en el que, de forma paralela, los docentes aplicaron diferentes estrategias intencionadas de aprendizajes cooperativos, con apoyos didácticos y pedagógicos en apego a las teorías constructivistas.

Se seleccionó a los grupos de las carreras de ingeniería con 240 estudiantes inscritos en el curso, de donde, para efectos del estudio de seguimiento, se decidió que el contenido de este curso se practique con los estudiantes desde una perspectiva constructivista en el que el docente cumpla con el rol de guía o facilitador del conocimiento en las diferentes disciplinas de las matemáticas de bachillerato (que los estudiantes egresados deberían poseer), y provoque en el aspirante a alumno el redescubrimiento de sus habilidades básicas en las matemáti-

cas, para dar como resultado, un incremento en sus diferentes capacidades innatas y/o aprendidas con respecto a los métodos numéricos.

El estudio en cuestión consiste en dar un seguimiento durante el semestre Enero-Junio de 2008, y posteriormente en el período de Agosto-Diciembre de 2008, de forma continua y cualitativa a través de las técnicas de observación participativa, entrevistas directas e indirectas de preguntas de opinión abiertas y reuniones grupales a determinado tiempo. El seguimiento llega hasta la verificación de los resultados académicos en todas las asignaturas comunes, al término del primer semestre obtenidos por los alumnos que participaron en el curso propedéutico de desarrollo de habilidades en matemáticas y que, además se inscribieron en el primer semestre en las carreras de Ingeniería.

Durante el periodo propedéutico, la materia de matemáticas fue desarrollada por el docente en el rol de facilitador, organizando los contenidos temáticos de tal forma que el alumno fuese construyendo su propio aprendizaje, trabajando



con los mapas conceptuales pertinentes, solicitando al alumno la síntesis de los contenidos por día, que realizase un análisis de conocimientos de forma personal y en comentarlos en forma grupal, que resolviera los problemas formando pequeños grupos y los expusieran ante los demás para que pudiesen intervenir los otros alumnos; que existiese el debate necesario para provocar la reflexión y aseguramiento del conocimiento de tal forma que intercambiase puntos de vista con los demás compañeros y el docente presente, que revisara los resultados obtenidos o proporcionados por el docente en forma personal en actividades extraclase, de tal forma que en la sesión siguiente pudiera exponer (a través de medios didácticos disponibles) su análisis de problema y presentación de caso, cuidando siempre que pudiera dar su conclusión personal y su interpretación matemática y de contexto al problema en cuestión. La evaluación de los cursos propedéuticos se dieron bajo el criterio de un estándar comparativo, por lo que el área responsable decidió hacer un examen único para poder comparar los resultados obtenidos.

El estudio se fundamenta en forma científica, puesto que es un estudio de caso con seguimiento en seis meses; para llevarlo

a cabo se consideraron dos aspectos importantes, **el cuantitativo**, a través de comparar los resultados obtenidos en la etapa de propedéutico (comparado con los de otros grupos y con el histórico), y las del final del primer semestre, Enero-Jun de 2008, comparado con los resultados históricos de períodos anteriores. Por otra parte **el aspecto cualitativo**, obtenido de las entrevistas personales, reuniones individuales y en grupo que se realizaron con los estudiantes en el momento en que acabaron el curso propedéutico y hacia ellos mismos en el momento en que terminaron su 1er semestre; siendo este aspecto el que debe tener mayor ponderación para sus conclusiones ya que representa la voz del sujeto de estudio a través de externar su propia experiencia.

RESULTADOS DEL ESTUDIO

El estudio, en su parte analítica, se inició con los resultados al término del curso propedéutico de los alumnos de primer semestre de las Ingenierías: Bioquímica, Industrial y Civil cuyos resultados se concentran en la siguiente tabla:

RESULTADOS EN EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES EN MATEMÁTICAS CURSO PROPEDÉUTICO ENERO- 2006

Escala de calificaciones	Pctje. de alumnos Bioquímica	Pctje. de alumnos Industrial	Pctje. de alumnos Civil	Pctje. de alumnos Total
NA/NP	11.2	11.1	11.1	11.1
70 – 79	20.0	25.7	25.7	23.8
80 – 89	68.8	42.2	42.2	51.0
90 – 100	0	20.0	20.0	14.1
TOTAL	100.0	100.0	100.0	100.0

COMPARATIVO CONTRA EL ÍNDICE HISTÓRICO DE LOS CURSOS PROPEDÉUTICOS

Escala de calificaciones	Pctje. de alumnos Total	Pctje. de alumnos Histórico
NA/NP	11.1	26.8
70 – 79	23.8	47.4
80 – 89	51.0	25.8
90 – 100	14.1	0
TOTAL	100.0	100.0

Continuando el seguimiento en el análisis correspondiente, Los resultados obtenidos manifestados en términos de índice de aprovechamiento académico, al finalizar el semestre enero-

junio de 2008, en las diferentes materias que cursaron, se muestran a continuación:

Nombre de la materia	Índice del semestre de aprovechamiento	Índice histórico de aprovechamiento
Seminario de ética	97.1	90.1
Desarrollo humano	91.4	90.5
Matemáticas I	77.4	46.7
Dibujo asistido por computadora	94.2	87.4
Química I	62.8	50.2
Química II	45.7	33.6

INTERPRETACIÓN Y CONCLUSIONES

1. Como puede apreciarse en los resultados obtenidos del grupo piloto en estudio, podemos concluir que los estudiantes de ingeniería del curso propedéutico manifestaron un sustancial menor índice de reprobación así como una mejor distribución de calificaciones aprobatorias. De acuerdo con el análisis cualitativo inherente, dijeron sentirse mejor y más tomados en cuenta como seres humanos y como estudiantes que con respecto a otros cursos de matemáticas, por tanto consideraron que el curso fue más apegado a sus expectativas; de tal forma que de forma general dijeron que les pareció muy bien.
2. En lo que respecta a los resultados obtenidos al final del Semestre Ene-Jun de 2008, se manifiesta un incremento considerable en el índice de aprovechamiento (o aprobación) de los estudiantes de las ingenierías con respecto a los semestres anteriores en los que no se les impartieron las asignaturas bajo el enfoque del constructivismo por parte de los docentes a cargo de las materias. En el análisis cualitativo producto de las encuestas, los alumnos manifiestan que los profesores habían apoyado mucho en sus cursos a los estudiantes que reflejaban deficiencias de algún tipo en los aprendizajes, situación a la que generalmente no estaban acostumbrados los alumnos, siendo que los maestros utilizaron como estrategia de aprendizaje la problematización, reflexión y al análisis del estudiante.
3. El análisis cualitativo que dio el seguimiento continuo en el semestre permite concluir que: los alumnos están

disponibles al aprendizaje bajo el constructivismo; los docentes requieren de una completa capacitación en torno al rol de facilitador y sus herramientas pedagógicas; que se requiere un programa institucional formal y serio de educación a todo el personal docente que lo oriente hacia el constructivismo; que es necesario reforzar a todo el personal, los valores del modelo Educativo “Siglo XXI”, puesto que existe demasiada confusión en los conceptos y la vigencia del modelo (debido al cambio sexenal, existe la duda si ese modelo es vigente).

4. Finalmente, se pone de manifiesto que el ITT debe organizar sus procesos educativos, ya que existe gran disposición de la mayoría del personal así como del alumnado, pero no existe la información pertinente y continuada de un “proyecto académico” institucional, y por ende de acciones reforzadas que nos lleven al cumplimiento de los ejes rectores del Modelo Educativo vigente. ☛



Referencias

- AMSTRONG, T. (1999). *Las inteligencias múltiples en el aula*. Buenos Aires: Manantial.
- ARANCIBIA, V., HERRERA, P., STRASSER, K. (1999). *Psicología de la educación*. México: Alfaomega.
- BARBERÁ, E. Y OTROS (2002). *El constructivismo en la práctica*. Barcelona: Editorial Graó.
- BURON, J. (1997). *Enseñar a aprender: Introducción a la metacognición*. Bilbao: Ediciones mensajero.
- CARRETERO, M. (2001). *Constructivismo y educación*. Buenos Aires: Aique Grupo Editor.
- CAMILLIONI, S. Y OTROS. (2000). *La evaluación de los aprendizajes en el debate didáctico contemporáneo*. Buenos aires: Paidós.
- COLL, C. Y OTROS (1999). *El constructivismo en el aula*. Barcelona: Editorial graó.
- DARKER, J. (2001). *Video: El nuevo negocio de los paradigmas*: Minnesota: Star thrownen.
- ESCAÑO, J. Y GIL, M. (2003). *Cómo se aprende y cómo se enseña*. Barcelona: Ice-Horsori.
- ESTEBARANZ, A. (2001). *La función docente*. Madrid: Editorial Síntesis.
- FERRERIRO, R. (2003). *Estrategias didácticas del aprendizaje cooperativo. El constructivismo social: una nueva forma de enseñar y aprender*. México: Trillas.
- FLY, B. Y OTROS (1995). *Estrategias para enseñar y aprender*. Buenos Aires: Aique Grupo Editporial.
- IZQUIERDO, C. (2002). *El profesor y su mundo*. México: Editorial Trillas.
- MARTÍN-KNIEP, G. (2001). *Portafolios del desempeño de maestros, profesores y directivos. La sabiduría de la práctica*. Buenos Aires: Paidós.
- MCCOMBS, B. Y WHISLER, J. (2000). *La clase y la escuela centradas en el aprendiz*. Barcelona: Paidós.
- MONEREO, C. Y OTROS (2001). *Ser estratégico y autónomo aprendiendo*. Barcelona: Editorial Graó.
- MORALES, P. (2005). *Soportes epistemológicos educativos (mimeo)*.
- NEWMAN, D. Y OTROS (1998). *La zona de construcción del conocimiento*. Madrid: Ediciones Morata.
- ORTIZ, M. (2003). *Manual para desarrollar la evaluación del aprendizaje en el material didáctico*. México: Editorial Innova-U de G.
- RODRIGUEZ, J. (2006). *Una experiencia de trabajo docente bajo el enfoque centrado en el aprendizaje y el método de estudio de casos, aplicado a educación superior (Tesis de Maestría)*. Querétaro: CIIDET.
- SEP (2006). *El perfil del docente del SNEST en: Manual de los procesos de evaluación del desempeño docente y del ingreso de aspirantes a la educación superior tecnológica 2006-2007*. México: DGEST.
- SNEST (2001). *Modelo Educativo del Siglo XXI*. México: DGEST.
- ZUBIRÍA DE, J. (2001). *De la escuela nueva al constructivismo*. Bogotá: Cooperativa editorial magisterio.
- MAPAS MENTALES. en: <http://www.percepcionparaelcambio.com/mapas/mapas.htm> consultado el 6 de Noviembre de 2008.



UNIDA

¡INSCRÍBETE YA!

01800 000 UNID

WHAT A GOOD LANGUAGE LEVEL SHOWS. A READING ON DIETRICH SCHWANITZ

Gabriel Hernández
Sistema UNID, Dirección General Académica

Poseer un buen nivel de lenguaje, correcto y aceptable no es indiferente en modo alguno. Y cuando el tema toca a la gente dedicada a la educación, entonces se convierte en algo trascendental. La relación entre lenguaje y pensamiento es inherente a la naturaleza humana. Incluso más, se trata de una relación de causa-efecto. Cuando se trata de exponer nuestras ideas y de seguirlas como guía de nuestras vidas la conexión se vuelve innegable: nuestras palabras expresan nuestros pensamientos. Los educadores tienen muchas oportunidades de impulsar a los estudiantes a niveles de lenguaje cada vez más altos. En tiempos en que usar las mismas palabras cortas de siempre es considerada una habilidad. Donde computadoras y aparatos digitales nos ayudan a encontrar los modos más fáciles de hablar, escribir y comunicarnos (incluso cuando estos modos son poco específicos, vagos y viciosos, dada la pereza que comportan). Los educadores son justamente las personas adecuadas para recordar y mostrar las alturas del lenguaje preciso y apropiado, alturas difíciles de alcanzar pero a la vez fructíferas y llenas de satisfacciones. Hay que ser conscientes de que la riqueza de vocabulario implica abundancia de ideas, y las ideas son la mejor base para construir ciudadanos exitosos, emprendedores innovadores y más que nada, mejores personas.

Mastering a good, acceptable, decent language level is not irrelevant at all. When the issue touches people devoted to education, well, then it becomes a focal topic. Relationship between language and thought is inherent to human nature. In fact, it is a cause-effect relationship. When it comes to reveal our ideas and to follow them in order to lead our lives, the connection is undeniable: our words express our thoughts. Educators have many chances to drive students to higher language levels. In a time when using all the same short usual words is considered as a skill. Where PC's and digital devices help us finding easiest ways to speak, write and communicate (even when these ways are unspecified, vague and vicious, given the laziness they bring along). Educators are the right ones to point at the tough, fruitful heights of a proper and accurate language, being aware that the richness of words, shows abundance of ideas, and ideas are the best basis to build successful citizens, innovative entrepreneurs (es) and, more than anything, better persons.

There is no doubt that language makes us human. As a Spanish saying goes: “Hablando se entiende la gente”. It is by speaking that people come to understand each other”. Approaching all the possible ways of communication would be an endless commitment, for that purpose, it will be helpful to the reader knowing that, in this article, we will refer to the articulate spoken and written language. That implies that, for now, we will leave aside other languages like: deaf language or ideographic ones, amongst many others.

GABRIEL HERNÁNDEZ MARTÍNEZ es investigador del fenómeno de las relaciones humanas. Investigador de las culturas y de las lenguas Latina y Griega. Ha sido profesor de Filosofía y de Artes Clásicas en diversas instituciones medias y superiores. Conferencista en foros y en radio. Cursó la licenciatura en Filosofía en la Universidad Anáhuac y en el Ateneo Regina Apostolorum de Roma, Italia. Asimismo obtuvo grados menores en Artes y Letras Clásicas en el Centro de Estudios de Humanidades y Ciencias en Salamanca, España. Es Maestro en Administración de Negocios y Marketing por la Universidad Anáhuac. Fue director de la UNID Sede Ensenada, B. C. Actualmente es el Coordinador General de Humanidades y Editor General de la revista universitaria *Vita et labor*, ambos del Sistema UNID.



It is language that, among other manifestations of the human soul, distinguishes man from the rest of the animals. It is a system endowed with objective meaningful symbols.



It is language that, among other manifestations of the human soul, distinguishes man from the rest of the animals. It is a system endowed with **objective meaningful symbols**.

The way we humans communicate is completely different from that peculiar noise exchange animals perform.

A dog's growl does not always have the same meaning. Actually it does not have any meaning, because it is not a symbol. Or, at least, it is not perceived by a dog as such. A dog's growl can make another dog react in many ways: escape with its tail between the legs, attack, move away from food, etc.

Besides, dogs' growls do not have the same effect on themselves. They do not get scared the same way. A growling dog is not ashamed by the tone he employs, or the way he looks at the other dog as he growls. The noises dogs make do not share the same meaning.

For us, humans, things are much different: we exchange expressions, common ones. That is, our language consists in a two-way path of communication where the vehicle is the same: language. So to speak, when we talk, we borrow and lend the same words to and from each other.

Nevertheless, we both understand that expression the same way. Our words are loaded with content for we attach to them our thoughts, feelings, emotions, convictions, etc. The enormous richness of the human interior is exposed, expressed, and brought to the exterior through words. We are conscious of what our words mean and we intend to transmit it to our interlocutor. Subsequently, we expect the interlocutor to receive them and understand it. When we speak, we put ourselves in the receptor's shoes...

This brings up an amazing aspect of human communication: we can control our own expressions because we know they will represent our emotional states.

Let us examine an emotional reaction. Blushing, for instance. Our face suffers a sudden assault of blood because of shame, passion, anger, etc. Well, this emotional sign could

have been triggered by a word said by anyone. Words contain meaning, which, understood by the intelligence, leads to a verbal or non verbal response. Our words contain an intention. We seek something with the things we say. And we know that, what a certain word means to us, it means to others as well.

Let us think of communicating in a foreign language country. For example, when a single lady gets to Italy and wants to be asked out, she says: "Io mi chiamo Ana e sono singola..." (My name is Ana and I am single...). Though she does not know perfectly every word she is saying, she knows that those words contain a common meaning, transcending every language. Consciously or unconsciously she realizes the objectivity of words. Words contain meaning. Words represent ideas. Words are hearing expressions of ideas, feelings, emotions.

Words contain shared meanings for those who speak them. There is a solid basis to language: objectivity. So to speak, we discover a second world in language: besides the world of words there is a compound world of meanings. The certainty of dialogue lies in the certainty of agreeing by sharing ideas. In other words, in a dialogue I speak my ideas in words we both know, because I am sure the noises my mouth expels refer to the same reality yours do.

The world of ideas is amazing. It rules a very vast, almost infinite territory. "In this symbolic world, there are things that will never exist in the natural world. For example, denying: The dog has not bitten the boy; denial allows creating virtual, unreal, possible, fictitious and fantastic worlds." (Schwanitz, 2004, p. 411).

Until now we have said the following:

- Capability of naming things and getting their meanings makes us human
- Words express our thoughts
- Words tend to express the objectivity of thought, therefore the objectivity of world (reality)

If we said that we express the world to ourselves through words we will come to the point of realizing that reflecting or even thinking is nothing other than talking (saying words) to ourselves. Language not only helps us understand the world but also **to understand ourselves.**

If someone does not agree, then he can try to do the next exercise: He will close his mouth and eyes and try to think anything without saying even internally any word. It is impossible. It makes sense that medieval scholastics called thoughts *verbum mentis* or *verbum impressum* and words *verbum expressum*.

In other words, thinking is speaking internally. It is language which enables us to get to a right expression for our diffuse emotional state and makes it accessible to ourselves. Language allows us reflecting (talking to ourselves about ourselves) and thinking (talking to ourselves about others, people, living and non-living things).

According to Dietrich Schwanitz this has very important consequences. And it is here where I would like to call the current educators' attention:

1. "Who does not master language and cannot correctly express himself is **incapable of thinking correctly.**" (Schwanitz, 2004, p. 412).

Educators are especially responsible for empowering students with skills such as vocabulary, reading comprehension and public expression. It is astonishing how students cannot stand in front of an audience and say a simple three points speech. Indeed, nowadays, young people are, generally speaking, unable to express their point of view for 2 or 3 minutes without employing vague non-specific words such as thing, this, that, to be, to do, to have...

The presence or the lack of students' speech and comprehension skills reverberates not only in the classroom but also and especially outside the classroom in the students' life.

For instance, during puberty and youth, young people face doubts, confusion, misleading, etc. Let us just try to figure out how risky and tough it can get for them going



through this very challenging age if additionally their speech-expressive skills are atrophied; if they lack the means to get in touch with themselves, to name their problems, to express their difficulties to their parents, therapists, friends, etc. **Who does not speak well does not think well, who does not think well risks not acting well.**

I firmly believe that teachers, professors, councillors and formative and teaching personnel have a serious duty to encourage proper interventions in the classroom, interesting readings, employment of new words, writing skills exercises, spelling and writing standards. If they do not, they risk passing the present problems on in time with terrible consequences to the future generations.

2. “Who is outside some language territory takes a limited part in the society, some part of the symbolic realm escapes him.” (Schwanitz, 2004, p. 412).

It is sad how being proper and speaking properly is nowadays seen as a show of conceit, derision, and a contemptuous personality. The reality is the complete opposite. Every word was made to be used. It is proper of a normal person to employ every word for the purpose it was made for.

3. “Who is incapable of expressing about himself keeps his own interior dark to himself” (Schwanitz, 2004, p. 412).

Reflecting is thinking about us. The height and accuracy of your thoughts is your words’ height and accuracy.

I believe there is nothing to add on this matter since it has been made clear lines up. I just want to propose this:

As we previously said, when we reflect we talk to ourselves about ourselves. Counting on the ability of the richness of language provides us with more tools to probe the mysterious world of our interior.

Who is in a basic language level, risks to know himself basically. Who is in an advanced language level enjoys innumerable advantages, for it fosters the development of skills and talents, enlightens all the personal opportunities we are missing, locates and delimits our flaws and mostly provides us with more accuracy at the time to analyse ourselves as a whole. A brief reflection: how useful it is to speak loud sometimes and to listen to ourselves to find answers to our questions. What is going to happen when we have few words and we use these same few words to name everything we deal with...? What difference will it make saying our problems out loud if our vocabulary is going to call them all the same?

4. “The best way to culture is language.” (Schwanitz, 2004, p. 412).

It is through language that we get in touch with the past, far cultures. It is through language that we read ancient and new written masterworks that enrich our horizons and our own conceptions.

It is through language that we spread our vocabulary and acquire new ideas and concepts.

It is through language that we fulfil our natural calling by transcending time and perpetuating ourselves.

CONCLUSION

May these considerations make us aware of the enormous importance of mastering and fostering a decent language level.

Hopefully they encourage us to reach this human goal for ourselves and for the ones around us in order to build a more profound, reflexive... human world. ☘



Bibliography

SCHWANITZ DIETRICH, *La Cultura, todo lo que hay que saber*. Santillana Ediciones Generales, S.A. de C.V. México, 2004.

Other resources

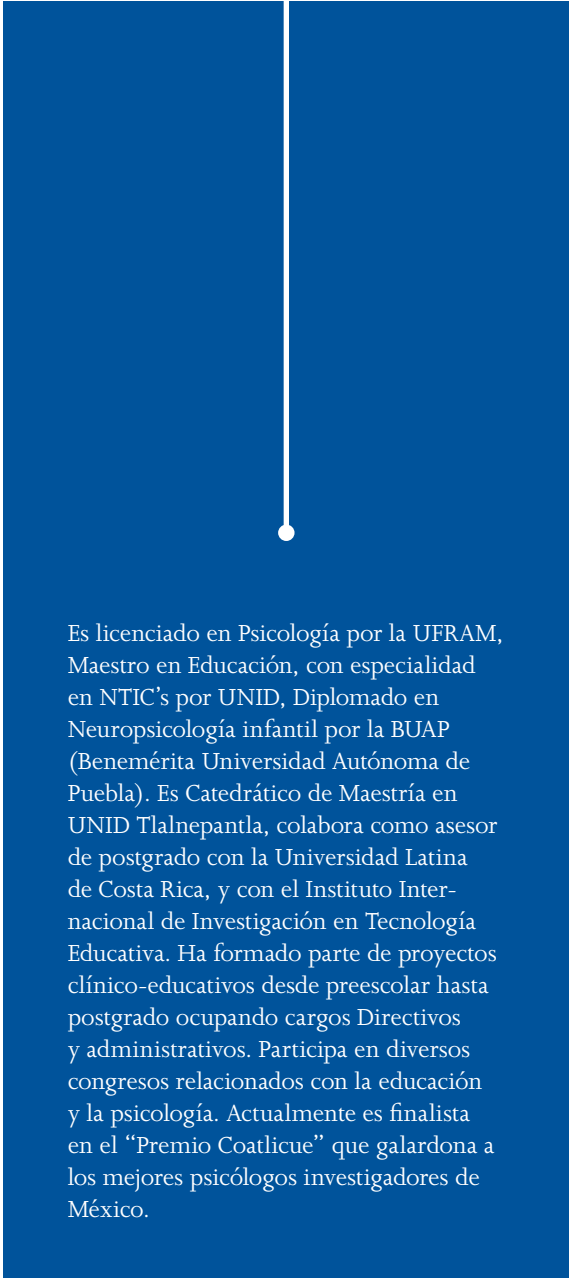
LINI001 - *The Relationship between Language and Thought* en www.thomastsoi.com/.../The%20Relationship%20between%20Language%20and%20Thou
Relationship Between Language and Thought en www.duke.edu/~pk10/language/ca.htm

CONVIRTIÉNDOME EN PROTAGONISTA DE MI PROPIA HISTORIA APROXIMACIONES REFLEXIVAS AL HECHO DEL “SER RESPONSABLE”

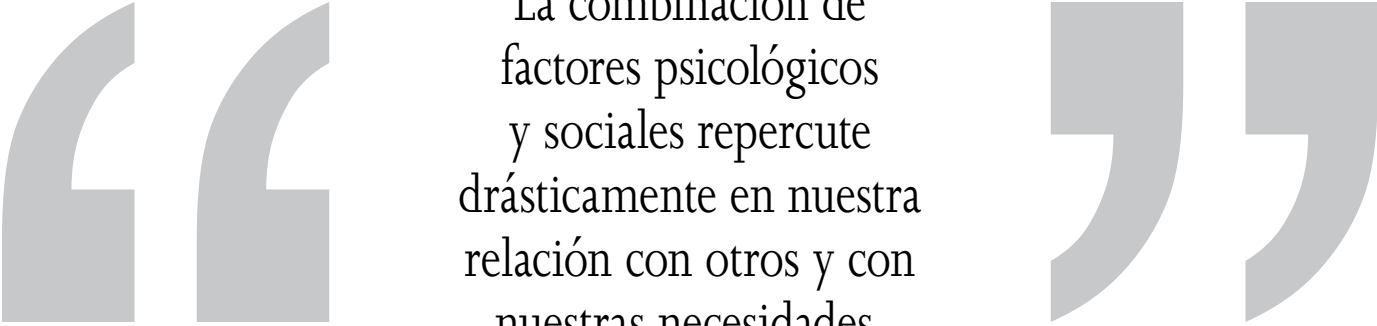
Sergio Herrera Juárez
UNID Tlalnepantla

Los constantes cambios a nivel social y cultural, aunados a las nuevas tecnologías de información además de los avances científicos generan que a nivel mundial haya cambios significativos en las necesidades de los seres humanos transformando inclusive las motivaciones básicas en frivolidades pasajeras. México no es la excepción, nuestro país es bombardeado constantemente con diferentes prototipos de lo que “se debería ser”. Esta condición genera que los pueblos se alienen y se interesen más en la vida de otros que en la personal. El provocar a través del aprendizaje vivencial y significativo una condición que ayude a las personas a “darse cuenta” de sus necesidades y motivaciones por medio de su historia personal. Es un principio que les puede apoyar en la toma de decisiones y al mismo tiempo inducir a la responsabilidad que tanta falta hace en nuestro país. Por esta razón el presente trabajo pretende ubicar las diversas situaciones en las cuales las personas dejamos de ser protagonistas de nuestras historias para involucrarnos en otras vidas hasta prácticamente perdernos en la inmensidad que ofrece el vivir envueltos en una sociedad y dinámica tan compleja como la nuestra. Al mismo tiempo este análisis reflexivo ofrece una serie de recomendaciones para el lector relacionadas con algunos puntos que pueden ayudarlo a comenzar a protagonizar su historia. El desarrollo del escrito está diseñado para el público en general, sin utilizar terminología burda ni rebuscada, a la vez, el autor recapacita junto al lector y genera una serie de frases con carácter humanista que permiten reflexionar acerca de cada una de las situaciones que se plasman al interior del análisis. Finalmente, se pretende generar conciencia a favor de la responsabilidad que cada una de las personas tenemos, con respecto a decidir qué hacer con nuestra vida.

The constantly changing social and cultural level, coupled with the new information technologies in addition to scientific advances that globally generated significant change in the needs of human beings, transforming even the basic motivations in passing frivolity. Mexico is no exception, our country is constantly bombarded with different “should be’s”. This condition gets people alienated and more interested in other’s lives. It becomes imperative that, through meaningful experiential learning, people may come to an “awareness” of their needs and motivations analyzing their own personal history. That can support them in making decisions and at the same time can provide useful responsibility which is sorely lacking in our country. Therefore this paper attempts to locate the various situations in which people cease to be protagonists of their own stories to get involved in other lives, to finally get lost in our society’s vastness, complexity and dynamicity. While this analysis provides a thoughtful set of recommendations to help the readers begin performing their own story. This text is meant to public in general without the use of rough or elaborate terminology, while the author reflects next to the reader and generates a series of sentences that allow humanist think about each situation and to be transported into the analysis. Finally, we attempt to create awareness of the responsibility that each one of us has, regarding the decisions on our very lives.



Es licenciado en Psicología por la UFRAM, Maestro en Educación, con especialidad en NTIC’s por UNID, Diplomado en Neuropsicología infantil por la BUAP (Benemérita Universidad Autónoma de Puebla). Es Catedrático de Maestría en UNID Tlalnepantla, colabora como asesor de postgrado con la Universidad Latina de Costa Rica, y con el Instituto Internacional de Investigación en Tecnología Educativa. Ha formado parte de proyectos clínico-educativos desde preescolar hasta postgrado ocupando cargos Directivos y administrativos. Participa en diversos congresos relacionados con la educación y la psicología. Actualmente es finalista en el “Premio Coatlicue” que galardona a los mejores psicólogos investigadores de México.



La combinación de factores psicológicos y sociales repercute drásticamente en nuestra relación con otros y con nuestras necesidades.

Para empezar con este análisis reflexivo, es importante ubicar el término “protagonista”. Éste se precisa como “persona o cosa que en un suceso cualquiera desempeña la parte o el papel principal”.¹ A partir de esta definición es interesante comenzar a reflexionar acerca de los momentos protagónicos que tenemos la mayoría de las personas dentro de nuestra historia, lo más curioso es que cada vez que reviso el tema, me encuentro que de forma muy general la mayoría de las personas somos protagonistas... pero de las historias de otros y no de la nuestra. Es curioso que desde los antiguos griegos se haya utilizado la expresión “persona” como máscara que suena², ellos detectaron las múltiples máscaras que llevaba cada persona de forma cotidiana y a modo particular, también opino que el llevar distintas máscaras en la vida, puede ser con el fin de tarde o temprano protagonizar las historias de otros. De forma cotidiana, se percibe que hay muchas personas que se desviven por otras, planean fiestas de cumpleaños, cumplen caprichos, intentan salvar relaciones ajenas, cuidan hijos de otros, así, puedo seguir narrando innumerables muestras de cómo se hace hasta lo imposible por complacer a los demás, lo interesante reside en por ejemplo, preguntar a estas personas qué es lo que quieren para su cumpleaños o cómo apoyarlas en cierta situación personal, su respuesta cotidianamente es: “nada, yo no quiero nada”(sic) esto da pie a convertirse en protagonista de otras historias y desatender la propia. Curiosamente esta situación no tiene nada que ver con el altruismo o la empatía que se siente hacia otros, es cierto que hay personas que por su perfil profesional y/o de personalidad, realizan labores, trabajos o ejercicios relacionados con el apoyo al prójimo, sin embargo, como se verá más adelante, hay una gran diferencia entre apoyar y vivir la vida de los demás.

¿PARA QUÉ SER PROTAGONISTA DE OTRAS HISTORIAS?

Desde los puntos de vista psicológico y social, somos seres que vivimos en grupo y por lo tanto existe la tendencia a

convivir y desarrollarnos con los demás,³ al mismo tiempo se dan varias condiciones psicológicas, entre ellas, una llamada afiliación o pertenencia, la cual refería Maslow⁴, es la necesidad de asociación, participación y aceptación en un grupo social, en el cual se intercambian eventos relacionados con el amor, la amistad y el afecto. Esta necesidad se satisface mediante las prestaciones de servicios al interior del grupo, a través de actividades deportivas, culturales, recreativas, políticas entre otras. La combinación de factores psicológicos y sociales repercute drásticamente en nuestra relación con otros y con nuestras necesidades. Sobre todo por el deseo imperativo de “sentirme aceptado”. Es decir, *protagonizar la vida de otros, no es más que una motivación distorsionada para cubrir la necesidad de afiliación.*⁵ A partir del planteamiento anterior, la mayoría de las personas algunas veces encuentran en la aceptación, una forma distorsionada de aportar y apoyar a los seres queridos e incluso a la comunidad. Por otro lado el continuo bombardeo de los medios de comunicación, además de las ofertas que genera el uso de las nuevas tecnologías también propone una forma distinta de “pertenencia” al promover diversos prototipos de interacción y comunicación entre las personas. Los cambios sociales, las modas, las novedosas propuestas culturales, las tribus urbanas, entre otros; son claros ejemplos de cómo a nivel personal se corre el riesgo de alienarse hasta terminar involucrado a un grado complejo de despersonalización y por lo tanto se puede llegar a un olvido prácticamente total de sí. Evidentemente los aspectos mencionados anteriormente han ocurrido y ocurrirán a lo largo de la historia del hombre, y definitivamente no estoy en contra de dichos eventos, el análisis importante radica en ubicar “las ganancias” que deja el protagonizar otras historias dentro de este complejo entorno y también es importante, por supuesto, ubicar las pérdidas.

1 REAL ACADEMIA DE LA LENGUA. Vigésimo segunda edición.

2 Fernández Santoveña Indalecio. *Historia de la Psicología* P. 5. Ed. Independiente.

3 Cartwright, Zander (1974) “Dinámica de grupos: investigación y teoría”. P. 60. Trillas. México.

4 Feldman, Robert. (2002) “Introducción a la Psicología” Cap. 9 P. 368 McGraw Hill. México

5 Herrera Sergio, propuesta realizada en cátedra 2007 Universidad Mexicana plantel Izcalli

¿CÓMO DETECTAR QUE PROTAGONIZO LAS HISTORIAS DE LOS DEMÁS?

Regularmente las personas que viven protagonizando otras historias se detectan por diversas características, entre ellas se pueden mencionar las siguientes:

- **Desatender y desentender las necesidades personales por las de otros.** Cuando alguien importante en el entorno personal, pasa por momentos difíciles o problemas que parecieran ser muy complejos. Algunas personas se enfocan en la vida del que tiene el inconveniente, desatendiendo y desentendiéndose de los propios problemas y/o necesidades cotidianas, entonces truncan realizar las responsabilidades propias, a pesar de generar problemas personales. Hay personas que inclusive desatienden las necesidades básicas por encontrar la retribución afectiva en “el otro”. Definitivamente las ganancias por atender las necesidades del otro, aparentemente pueden parecer atractivas desde el punto de vista del agradecimiento, el reconocimiento, entre otras similares, sin embargo las pérdidas por desatender y desentenderse de las necesidades personales puede ser peligroso. Inclusive, esta condición se puede observar en las parejas que apenas comienzan sus relaciones de noviazgo. Y presenciamos este espectáculo lleno de miel, en el cual, uno desatiende sus necesidades para cubrir las del otro, y deja que decida por él o ella desde a dónde van a ir, hasta qué van a ver, comer, escuchar, etcétera.

No hay que confundir “acompañar” con “hacerse cargo”.⁶ A pesar de que “el otro” sea muy importante para mí, él o ella son los únicos que pueden resolver sus problemas y enfrentarse a sus batallas. Entonces yo tengo también derecho y obligación a decidir lo que quiero para mí.

- **Preocuparse y ocuparse de la vida de los demás.** Es muy interesante percibir cuando alguna persona se preocupa desmedidamente por otra, al grado de ocuparse de otras vidas y descuidar la personal. Entonces encontramos a los padres que quisieran hacer los exámenes por lo hijos, hasta elegir a la futura pareja. Hay un mecanismo de defensa o resistencia llamado compensación y consiste en que los padres depositan en los hijos las esperanzas, sueños, frustraciones y deseos que ellos por alguna razón no pudieron cumplir. A partir de este mecanismo, me ha tocado presenciar padres que pierden todo su patrimonio para que su hijo estudie en el colegio de mayor prestigio y mayor colegiatura. Otro ejemplo muy regular, es, cuando la pareja quiere estudiar una carrera para elevar su puesto en alguna oportunidad laboral y “el otro” (que sólo trabaja y no estudia) sacrifica lo que gana con su propio esfuerzo para dárselo al que desea estudiar. Evidentemente esta si-

6 Herrera Juárez Sergio 28/11/07





La cultura nos ha internalizado la culpa como un hecho que nos quita responsabilidad ante nuestras acciones y decisiones.



tuación genera ganancias para los involucrados. Por el contrario la pérdida es altamente significativa ya que ninguno hace lo que le toca hacer con respecto a su rol y estatus al interior de sus relaciones. Lo que pudieran tratar de comprender las personas involucradas en este tipo de eventos, es, que es importante dejar que “el otro” se enfrente a sus decisiones por impactantes que éstas sean; los que ya lo vivieron saben que a pesar de lo complejo que fue enfrentarse a los problemas, gracias a estos, muchas veces lograron sus propósitos. Es natural preocuparse por “el otro”, éste evento cognitivo, se da por otro fenómeno llamado altruismo, el cual radica en la facultad de “Apoyar” al desvalido. Entonces hay una enorme diferencia entre Preocuparse por “el otro” y ocuparse del otro. No es lo mismo “servir de apoyo” que “cargar”⁷

- **Vivir la vida del otro.** Este punto es muy parecido al anterior, la diferencia reside, en que la persona que lo hace, se despersonaliza totalmente de su vida para vivenciarse en la vida del otro. Es muy común observarlo en algunas parejas de amistad o dentro de relaciones afectivas altamente significativas, en las que sólo uno de los dos vive la vida de ambos, adopta como suyos sus problemas, sus sueños, sus enemigos, inclusive hasta sus enfermedades. Hay inclusive personas que generan emociones diversas hacia personas y/o situaciones que no conocen de forma presencial, y que sólo se enteraron porque les contó los detalles la persona con la cual han generado esta especie de simbiosis. Esta condición, puede resultar muy peligrosa, al grado de desarrollar psicopatologías y catástrofe en la vida de quien o quienes lo experimentan. Las pérdidas aquí son grandes y complejas. “Estoy seguro de que tu vida es maravillosa, sin embargo la mía también lo es”⁸
- **Cumplir los sueños y deseos del otro.** Este fenómeno resulta muy curioso, ya que la persona que lo practica, encuentra la satisfacción, no en cumplir el deseo del otro, sino en el reconocimiento y status que le da realizar esta tarea. Es decir, cuando no puede satisfacer al otro, siente un vacío a nivel interpersonal. Cuando me encuentro con este tipo de personas, me gusta preguntarles *¿Qué deseas para el día de tu cumpleaños?* La respuesta es muy particular, ya que sólo refieren “Nada, es un día como cualquier otro” (sic). Sin embargo son capaces de organizar las mejores fiestas, reuniones siempre y cuando no sean para ellos. “Cuando vivo para cumplir tus sueños, castigo mis propios deseos”⁹
- **No aceptar la realidad personal.** Resulta más fácil ver la realidad del otro, que la realidad personal. Es más cómodo y hasta placentero. Sin embargo esta condición lo único que puede generar hasta cierto punto es neurosis. Por lo tanto las personas que viven en este nivel las detectamos porque se quejan cotidianamente de su estado de realidad. Y escuchamos comentarios tales como: “Qué lugar tan feo para vivir”, “Qué escuela tan pésima”, “Qué empleo tan miserable”, “Siempre está cerrado”, “Nunca me atienden”, “Siempre hay mucho tráfico” (sic) entre muchos otros. Lo interesante, es, que quien lo refiere, “Decidió Personalmente” vivir en ese lugar, estudiar en esa escuela, aceptar ese empleo y acudir al mismo sitio para realizar sus actividades, hasta transitar por ese camino. Entonces ¿para qué se queja? si ésta es la realidad que ha elegido. Alguna vez una gran maestra que admiro mucho me comentó: “Los neuróticos construyen castillos en el aire y los psicóticos viven en ellos”¹⁰. “No hay peor realidad, que la idealidad”¹¹

7 Herrera Juárez Sergio 01/12/07

8 Herrera Juárez Sergio 09/01/08

9 Herrera Juárez Sergio 15/02/08

10 Dra. Rocío Urbán Vázquez (†) en cátedra en el 2001 UFRAM

11 Herrera Juárez Sergio 12/03/08



- **Vivir para criticar a los demás.** Es muy gracioso observar de forma naturalista este hecho que es muy cotidiano, “detectar los defectos del otro”. Entonces presenciamos desde críticas que hacemos viendo la televisión, hasta discusiones que parecen un “buffete de sátiras personales”. Este mecanismo se llama “proyección”, y no es más que manifestar mis defectos, frustraciones y necesidades en los demás. Puesto que “yo no soy capaz de reconocerlo en mí”, dicho mecanismo hace que el proceso de enfrentarse a la realidad personal sea más complejo, doloroso y difícil. “El otro es la mejor oportunidad para darme cuenta de mis carencias”¹²
- **Respetar los momentos significativos de los demás.** El presente punto es muy importante. La mayoría de las personas que protagonizan otras historias, buscan desesperadamente un escaparate en el cual resaltar, como la fiesta de un conocido, la entrega de reconocimientos para otras personas, inclusive hasta cuando velan a un difunto, es decir, hay personas que a toda costa tratan de resaltar en los momentos importantes de otros, sin importar donde se encuentren. Cuando una persona se enfrenta a la gran oportunidad de trascender a través de una situación a nivel laboral, profesional, personal, sentimental, entre otras; tiene todo el derecho de disfrutar plenamente el momento sin ser opacado. Por otra parte, las personas que observan el momento importante para “el otro”, tal vez, puedan utilizar el espacio del otro para aprender a admirar la belleza que provoca esa experiencia cumbre de vivir un instante significativo y de triunfar. Si en nuestro país aprendemos a dejar de protagonizar los triunfos de otros y nos ocupamos de lograr triunfos personales, mejorarían muchos aspectos en todos los niveles.. “La mejor forma de enfrentarse a un momento significativo es disfrutarlo sin juicios de valor”¹³
- **Culpar a otros por la condición personal.** “Es mejor que “el otro” cargue con la culpa, porque para mí, “el otro” si puede protagonizar mi historia”. La cultura nos ha internalizado la culpa como un hecho que nos quita responsabilidad ante nuestras acciones y decisiones. Entonces hay comentarios de antaño que refieren “Nosotros somos así porque nos conquistaron” (sic). Y lanzamos la culpa a los conquistadores por todo lo que nos pasa. El hecho real es que podemos generar la cultura de “la responsabilidad” si dejo de culpar a los demás por mi condición y me responsabilizo por mis actos, habría menos culpables y por lo tanto resultados positivos y de desarrollo personal. “La culpa es el cáncer que sólo la responsabilidad puede curar”¹⁴
- **Crear que soy la mitad del otro.** Las tradiciones, los medios de comunicación, las canciones, las historias y mitos románticos, nos han hecho creer que somos mitades y nos complementamos con otros. La verdad es que yo no me imagino ser una mitad. No comprendo que pasaría si fuéramos medio personas. Por lo tanto, esta creencia nos lleva por la vida buscando otras mitades y mostrando sólo nuestra mitad; es decir aparentando o exponiendo únicamente la parte agradable. Tal situación es la que provoca la mayor parte de los malos entendidos entre los amigos, los familiares y parejas. Hasta que nos conocemos de forma más profunda, olvidamos la mitad que queremos mostrar y aflora la otra mitad reservada, lo cual da como resultado un entero muy complejo. Posiblemente por ese motivo creamos diversas máscaras que sólo tratan de exponer el lado encantador que poseemos o por el contrario el lado sombrío que toca representar según sea la situación. Lo curioso es que ambos lados los poseemos y son parte importante de nuestra personalidad. Hay que entender que provenimos de culturas que manejan polaridades y por lo tanto, cada uno

12 Herrera Juárez Sergio 25/03/08

13 Herrera Juárez Sergio 28/03/08

14 Herrera Juárez Sergio 02/04/08

de nosotros usa estas polaridades en su vida a nivel personal. Las polaridades no son buenas ni malas, sólo existen. Lo importante es saber utilizarlas dependiendo el momento que ocurra en el aquí y el ahora. Por ejemplo. Si soy activo, mi polaridad es ser pasivo, entonces hay que respetar que puedo tener la oportunidad de explotar ambos rasgos dependiendo la situación y evitar tratar de desaparecer una de las dos, ya que ambas son importantes. Entonces valdría la pena no usar sólo una polaridad a lo largo de la vida, por el contrario lo mejor es aprovechar el paquete completo de polaridades que posee cada quien. Finalmente, protagonizar mi historia a la mitad, implicaría co-protagonizar la mitad de la historia de otros hasta prácticamente olvidarme de mi historia. La verdad es que cada uno de nosotros es único e irrepetible con una dotación biopsicosocial y espiritual¹⁵ específica. Por lo tanto no somos mitades, al contrario somos enteros. Sería maravilloso que a partir de mi ser “entero” pueda compartir mi historia con otra persona y al mismo tiempo esta persona “entera” pueda compartirme la suya. “Concebirme como una mitad implica vivir a medias mí vida”¹⁶

- **No aceptar que hay momentos en los cuales estoy solo.**

Este punto es el más complejo de todos los anteriores. El miedo de aceptar que a pesar de vivir acompañado y en sociedad, regularmente las decisiones son personales. Aunque sea cuestión de voto al interior de un grupo, la acción es particular.

Realmente, en los momentos en los cuales hay que tomar decisiones de cualquier tipo, todas éstas, son personales. Desde qué ropa vamos a utilizar, qué camino tomar, qué comer, hasta qué carrera elegir, qué persona cortejar y qué tipo de vida realizar. Ceder esta decisión, es una determinación propia y muy peligrosa. A mí me sorprenden los padres que se preocupan por sus hijas que han cedido su virginidad, (eso puede ocurrir tarde o temprano) lo preocupante es que tanto hombres y mujeres ceden algo más íntimo cuando intentan compartir sus sentimientos con los demás. A lo que me refiero es a la libertad de decisión y opinión. “Si yo permito que “el otro” decida por mí, perdí ese derecho y otorgué poder sobre mí, al otro”.

Probablemente por eso encontramos muchos hogares en los cuales sólo decide uno a pesar de que la decisión perjudique a los demás integrantes de la familia, “Hoy decido si comes” “si te pego”, “si trabajas”, “si te creo” (sic) entre otros. “No hay peor soledad que la que se vive acompañada”¹⁷

- **El exceso de protagonismo en otras historias.** Finalmente, el obstinarse por protagonizar la historia de otro u otras

personas puede provocar en un grado severo, convertirse en antagonista de la historia del otro. A lo mejor por eso observamos los divorcios y las separaciones tan complejas, ya que como a uno de los dos se le excluyó de la historia del protagonista, el excluido se convierte en la antítesis de todo lo que amaba y por lo que luchó tanto, para algunas veces empezar así, una batalla sin cuartel, sin importar las víctimas. “Las historias son para compartir no para apoderarse de ellas”¹⁸ ☸

18 Herrera Juárez Sergio 28/04/08

Bibliografía

- CARTWRIGHT, ZANDER (1974) *Dinámica de grupos: investigación y teoría*. Trillas. México.
- Cueli, J. (1990) *Teorías de la personalidad*, Trillas, México.
- FELDMAN, ROBERT. (2002) “Introducción a la Psicología” Cap. 9 P. 368 Mcgraw Hill. México
- FERNÁNDEZ, SANTOVEÑA, (2000) “Historia de la psicología” Ed. independiente México.
- FRANKL, VÍCTOR (1980) “El Hombre en busca de sentido” Herder, Barcelona.
- FROMM, ERICH (1981) “¿Tener o ser?” Fondo de cultura económica. México.
- MAY, ROLLO (1968) “El dilema existencial del hombre moderno” Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- PERLS, FRITZ (1975) “Yo, hambre y agresión” Fondo de cultura económica. México.
- RAMÍREZ, SANTIAGO (1977) “El mexicano. Psicología de sus motivaciones” Grijalbo. México.
- ROGERS, CARL (1961) “El proceso de convertirse en persona” Paidós. Buenos Aires, Argentina.
- ROGERS, CARL (1980) “El poder de la persona” El manual moderno. México.

Bibliografía en Internet

- Consulta del concurso y resultados en el Link “Trabajos participantes” En las páginas: <http://juradoconcurso.blogspot.com/>
<http://juradoconcurso.blogspot.com/2008/10/convirtindome-en-protagonista.html>
- HERRERA, SERGIO “El amor como oportunidad para decir adiós” Publicado en Octubre, 29, 2007 en la revista Opinión <http://www.vozalmundo.com/index.php?id=4520>
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA. Vigésimo segunda edición. www.drae.es

15 Por la tendencia a creer en un Ser superior

16 Herrera Juárez Sergio 11/04/08

17 Herrera Juárez Sergio 28/04/08

MANEJO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

Esmeralda Mendoza Zapata
José Felipe Ramón Estrada
UNID Reynosa

En todas las organizaciones existen conflictos por diversas causas, ya sea por falta de comunicación, competencia por recursos escasos, por metas y objetivos diferentes, lucha de poder entre departamentos, etc., mismos que debe afrontar el líder o supervisor de la organización.

Para que el líder o supervisor de la organización, logre el éxito de la misma, debe adquirir diversas habilidades, y una de las más importantes es la capacidad de manejar los conflictos.

En el presente artículo se describen cinco estrategias que se pueden aplicar para manejar los conflictos interpersonales y que le ahorran a la organización tiempo y dinero.

Within all organizations there are always conflicts, due, either to lack of communication or low budget or different goals and objectives or power struggle between departments, etc... Those need to be addressed by the organization's supervisor or leader.

In order for the organization leader or supervisor to have success, he must acquire some skills and one of them is the ability to handle conflicts.

This article describes five strategies that can be used to handle interpersonal conflicts and that could save time and money to the organization.

Muchas veces los grupos de trabajo, como las personas que lo constituyen, no son perfectos, en ellos se dan conflictos y diferencias que pueden afectar el buen desempeño del equipo. Un conflicto existe siempre que alguien no está de acuerdo y se opone a otra persona.

En el trabajo, el conflicto es inevitable, pues la gente no ve las cosas exactamente de la misma manera, es decir cada uno tiene metas propias, aspiraciones y personalidades diferentes; además existen elementos organizacionales que favorecen la aparición de conflictos como son las presiones de tiempo, la competencia por recursos, la ambigüedad por las funciones, las presiones del trabajo, estrés, etc. Igualmente los conflictos no pueden y no deben ser eliminados en las organizaciones, ya que si no existieran diferencias de opiniones, las organizaciones se estancarían repitiéndose esquemas acartonados y obsoletos. Pero también el exceso de conflictos puede dar como resultado una pérdida tremenda de capital financiero, así como de capital humano.

Además de las prácticas modernas administrativas como el *empowerment* y los equipos auto dirigidos en los que las personas trabajan de manera interdependiente, abren la posibilidad de aparición de conflictos.

ESMERALDA MENDOZA ZAPATA es Técnico Superior Universitario egresada de la Universidad Tecnológica de Tamaulipas Norte con especialidad en Administración y Evaluación de Proyectos en el año 2007. Actualmente termina la carrera de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Interamericana para el Desarrollo Sede Reynosa. Actualmente la T.S.U Mendoza Zapata es Auxiliar contable de la empresa Agua Purificada Blanquita S.A. De C.V., además de llevar la contabilidad de Grupo Inmobiliario FCP S.A. de C.V.

El líder, de la organización (gerente, administrador, contador, etc.) no tiene la facultad de evitar conflictos, pero si la habilidad de manejarlos, por ello su comportamiento puede marcar la diferencia para que éstos sean destructivos o constructivos, manejándolos adecuadamente. Así que se hace esencial aprender a manejar los conflictos a través de diferentes estrategias como: la evasión, complacencia, imposición, negociación o colaboración.

MANEJO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

De acuerdo a Robbins y Coulter (2005) los conflictos son hechos naturales del trato entre las personas en las organizaciones y no pueden ni deben ser eliminados, ya que si no existieran diferencias de opiniones, las organizaciones se estancarían repitiéndose esquemas acartonados y obsoletos.

Según Peraza y García (2006), los conflictos se presentan como fenómenos que forman parte indisoluble en la vida de las personas, grupos y organizaciones y que a muchas personas el conflicto las prepara para cambios que son aprovechados cuando se desencadenan. Otras en cambio lo asumen como algo negativo, que sólo el hecho de existir es perjudicial.

Robbins (1998) define conflicto como el proceso en el cual A realiza un esfuerzo deliberado por desviar intentos de B, mediante una forma de bloqueo que dará por resultado la frustración de la consecución de las metas o de la intensificación de los intereses de B.

Los conflictos existen siempre que alguien no está de acuerdo y se opone a otra persona. Los conflictos surgen porque los integrantes de las organizaciones tienen diferencias en metas propias y los recursos son escasos.

De acuerdo a Billikopf (2006) durante los conflictos es fácil oír sin escuchar. Personas involucradas en rivalidades a menudo buscan el apoyo de sus amistades. A corto plazo parece ser más fácil, desafortunadamente, que enfrentar el problema directamente.

Robles y Alcérreca (2000) dicen que los conflictos en el ambiente de trabajo pueden tener dos tipos de causas: de trabajo

y personales. Por causas de trabajo se refieren a cosas objetivas y reales, originadas por el trabajo en sí mismo y no por las personas. Por ejemplo, el conflicto que surge entre el área de producción y el área de ventas, en el que ventas quiere entregar un pedido urgente, para ganar más comisiones y producción pide que sean respetados los programas de producción, para no tener que presionar a los obreros a trabajar horas extras. Sin embargo a veces también surgen conflictos debido a diferencias individuales, o antipatías naturales o a resentimientos por la forma como fueron tratadas las personas. Al igual establecen que los resultados de un conflicto pueden ser constructivos o destructivos, en base al efecto final que tengan en el rendimiento del grupo y en las relaciones interpersonales.

Según Mosley, Megginson y Pietri (2005), los individuos deben hacer frente a todas las formas posibles de conflictos tanto entre personas como entre grupos. Al igual que es importante diagnosticar adecuadamente la situación de un conflicto de modo que pueda ser tratado de la manera más eficaz

El administrador no tiene la facultad de evitar conflictos, pero si la habilidad de manejarlos, por ello su comportamiento puede marcar la diferencia para que éstos sean destructivos o constructivos, manejándolos adecuadamente. Pero como mencionan Lussier y Achua (2006) las habilidades de manejo de conflicto pueden cultivarse mediante una adecuada capacitación.

Cuando uno se enfrenta a un conflicto, se puede manejar a través de cinco estrategias, mismas que, como establecen estos autores, se basan en dos dimensiones de intereses: el de interés en las necesidades de los demás y en el interés en las necesidades propias. Estos intereses dan como resultado tres tipos de conductas:

- Un bajo interés por las necesidades propias y alto interés por las necesidades de los demás genera un comportamiento pasivo (situación de perder-ganar).
- Alto interés por las necesidades propias y poco por las de los demás tiene por consecuencia una conducta agresiva (situación de ganar- perder).



La combinación de factores psicológicos y sociales repercute drásticamente en nuestra relación con otros y con nuestras necesidades.



- Un interés moderado o alto, tanto por las propias necesidades como por las de los demás, produce un comportamiento asertivo (situación de ganar-ganar). Lussier y Achua (2006).

Cada estrategia que se puede utilizar para el manejo de conflictos genera una combinación distinta de situaciones de ganar-perder.

ESTRATEGIAS UTILIZADAS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES

Cuando se presentan conflictos entre las personas en el ambiente laboral, se puede optar por usar una de las cinco estrategias para el manejo de los mismos como: evasión o ignorar el conflicto, complacencia, imposición, negociación y colaboración.

Evasión o ignorar el conflicto. Como establece Robles y Alcérreca (2000) es conveniente ignorar el conflicto, cuando se trata de un asunto trivial o intrascendente, en el que se gastaría más energía en confrontar el problema, que el beneficio se pueda obtener. Al igual Lussier y Achua (2006) dicen, que quien utiliza esta estrategia trata de eludir en forma pasiva el conflicto, en lugar de resolverlo. Cuando se elude afrontar el conflicto se manifiesta una conducta poco asertiva y no cooperativa.

La gente evade los conflictos al negarse a adoptar una postura, o escapa al conflicto retirándose física o mentalmente, y como el conflicto no se resuelve, se crea una situación de perder-perder.

Ventajas y desventajas de la estrategia de evasión o ignorar el conflicto. La ventaja de esta estrategia como lo establecen Lussier y Achua (2006), es que se puede mantener las relaciones que, de otra forma, resultarían perjudicadas al solucionar el conflicto. La desventaja es que el conflicto no se resuelve. Abusar de esta estrategia conduce a un conflicto interno en la persona. La gente tiende a pasar por encima del evasor. Evitar los problemas, por lo común, no hace que desaparezcan, más bien los empeora. Y cuanto más deje pasar el tiempo, más se le dificultará resolverlos.

Complacencia. Esta estrategia resulta útil cuando es más importante mantener la armonía y conservar la relación entre las partes, que buscar una solución de fondo, Lussier y Achua (2006) dicen que quien hace uso de esta estrategia trata de resolver el conflicto cediendo ante la otra parte, también que quien adopta esta modalidad manifiesta una conducta poco asertiva, pero cooperativa. Trata de satisfacer al otro, sin embargo, desatiende las propias necesidades al permitir que la otra se salga con la suya y con esto se crea una situación de ganar-perder.

Según Hellriegel y Solum (2004) esta estrategia se refiere a comportamientos cooperativos y no afirmativos, representa un



acto desinteresado, y de largo plazo para estimular la cooperación de los demás o simplemente someterse a los deseos de otros, y por lo general, los individuos que utilizan esta estrategia pueden ser percibidos como débiles y sumisos.

Ventajas y desventajas de complacencia. Establecen Lussier y Achua (2006), que la ventaja de esta estrategia es que se conservan las relaciones al hacer las cosas que desea el otro. La desventaja es que puede resultar contraproducente, por que la persona complaciente puede tener una mejor solución. Abusar de este estilo suele hacer que alguien se aproveche de la persona complaciente, y a la larga se pierda el tipo de relación que ésta trata de mantener.

Impositivismo o Coacción. El que recurre a esta estrategia, como establecen Lussier y Achua (2006) trata de resolver las situaciones mediante un comportamiento agresivo para que las cosas se hagan a su manera. En esta estrategia el comportamiento es agresivo y poco cooperativo, quienes lo usan son capaces de hacer cualquier cosa para satisfacer las propias necesidades, si es preciso a expensas de los demás. Los que se imponen se valen de su autoridad, amenazan, intimidan y recurren al gobierno de la mayoría cuando saben que tienen la batalla ganada. Es común que a los impositivos les guste tratar con los evasores y los complacientes. Con ello se genera una situación de Ganar-perder.

Ventajas y desventajas de Impositivismo. La ventaja de esta estrategia como establecen Lussier y Achua (2006) es que, cuando quien la adopta se halla en lo correcto, tomará mejores decisiones, en lugar de tener que negociar decisiones que resulten menos eficaces. La desventaja es que abusar de esta estrategia conduce a la hostilidad y resentimiento en contra de quien la emplea. Las relaciones humanas de los impositivos suelen ser malas.

Negociación. Es el proceso por el cual dos partes procuran resolver los temas en disputa que los preocupan o dividen, o al menos alcanzar un consenso al respecto de acuerdo F. J. Schmittman (2000). Es conveniente negociar cuando los recursos son escasos y no conviene llegar a una situación de Ganar-Perder, Robles y Alcérreca (2000). El que recurre a esta estrategia como establecen Lussier y Achua, trata de resolver el conflicto mediante concesiones asertivas de toma y ten. Esta estrategia también se conoce como de compromiso. Cuando se utiliza también se es moderado en cuanto la asertividad y cooperación. Así por medio del compromiso se genera una situación de “Ganar-ganar”

Ventajas y desventajas de Negociación. La ventaja de esta estrategia, como establecen Lussier y Achua (2006) es que el conflicto se resuelve con cierta rapidez y se conservan las relaciones de trabajo. La desventaja radica en que la negociación a menudo produce resultados contraproducentes, tales como no tomar las mejores decisiones. El abuso de esta estrategia hace que la gente pida el doble de lo que necesitaba para obtener lo que desea,

Colaboración: El que recurre a esta estrategia, establecen Lussier y Achua (2006) trata de resolver asertivamente dando una solución que satisfaga ambas partes también se le llama táctica

de solución de problemas. Ésta se caracteriza por un comportamiento asertivo y de cooperación. Al colaborador le interesa encontrar la mejor forma de resolver el problema y que todas las partes queden satisfechas. A diferencia de la estrategia del impositivismo, el colaborador está dispuesto a cambiar si al hacerlo puede encontrar una mejor solución. Así por medio de la colaboración se genera una situación de “Ganar-ganar”.

Según Hellriegel y Solum (2004) esta estrategia representa el deseo de llevar al máximo los resultados conjuntos, y que la persona que utiliza esta estrategia tiende a:

1. Ver el conflicto como algo natural, útil e incluso como medio que se conduce a una solución más creativa si se maneja en forma apropiada;
2. Mostrar confianza y sinceridad con otros; y
3. Reconocer que, cuando se resuelve el conflicto para satisfacción de todos, es probable que se produzca un compromiso con la solución. La persona que utiliza esta estrategia suele ser vista como dinámica.

Ventajas y desventajas de colaboración. La ventaja que establecen Lussier y Achua (2006) es que ésta suele llevar a la mejor solución del conflicto mediante un comportamiento asertivo. La desventaja consiste en que, con esta estrategia se necesitan más habilidades y esfuerzos para resolver las discrepancias, y toma más tiempo resolverlas.

¿CÓMO SABER CUÁL ESTRATEGIA ES LA MÁS ADECUADA?

Depende de las circunstancias o situaciones donde se desarrolle la persona y el conflicto que se ven involucrados en ellos.

La estrategia de impositivismo o coacción, como establecen Whetten y Cameron (2005), es más apropiada cuando un conflicto implica valores o políticas en las que uno se siente obligado a defender la posición “correcta”, cuando una relación superior-subordinado está implicada, cuando mantener una relación de apoyo estrecha no es crítica; y cuando existe un sentido de urgencia.

La estrategia de complacencia, como establecen Whetten y Cameron (2005) es más apropiada cuando la importancia de mantener una buena relación de trabajo supera todas las demás consideraciones, a menudo se percibe como la única opción para los subordinados para los jefes poderosos. La complacencia se vuelve muy apropiada cuando los temas de conflictos no son vitales para sus intereses y el problema se debe de resolver rápido.

La estrategia de negociación, como establecen Whetten y Cameron (2005), es más apropiada cuando los asuntos son complejos y de importancia moderada, no hay soluciones simples, y ambas partes tienen un fuerte interés en las facetas del problema.

La estrategia de colaboración es la más apropiada cuando los asuntos son críticos, mantener la relación de apoyo en curso

entre iguales es importante y las restricciones de tiempo no son apremiantes. Aunque la colaboración también puede ser un método efectivo para resolver conflictos entre un superior y un subordinado, según Whetten y Cameron (2005),

La estrategia de evasión o ignorar el conflicto, como establecen Whetten y Cameron (2005), es más apropiado cuando la participación de uno en un asunto no es alta y no hay razón interpersonal fuerte para involucrarse, sin importar si el conflicto implica a un superior, subordinado o igual.

Cabe destacar que el éxito de las organizaciones se funda en qué tan bien se superan los conflictos.

CONCLUSIONES

Los conflictos existen siempre que alguien no está de acuerdo y se opone a otra persona. Los conflictos surgen por que los integrantes de las organizaciones tienen diferencias en metas propias y los recursos son escasos.

Existen cinco estrategias (la evasión, complacencia, imposición, negociación o colaboración) para manejar los conflictos, mismas que ayudarán a la organización a evitar pérdidas de tiempo y dinero. ☛

Referencias

- P. ROBBINS, STEPHEN. COULTER, MARY. (2005). *Administración. Módulo de adquisición de habilidades* Octava Edición. (pp. 524-530). Pearson Prentice Hall. [En línea]. Consultado el día (24 de Junio de 2009). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=YPI-lnmORdgC&pg=PA527&dq=manejo+de+conflicto#v=onepage&q=&f=false>
- WHETTEN, DAVID A. CAMERÓN, KIM S. (2005). *Desarrollo de habilidades directivas. Manejo de Conflictos*. Sexta Edición. (pp.340-369). Pearson Educación. [En línea] Consultado el día (24 de Junio de 2009). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=PtcDj2ONvl8C&pg=PA359&dq=MANEJO+DE+CONFLICTOS%2Bnegociacion&lr=#v=onepage&q=&f=false>
- ROBBINS, STEPHEN P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional. Conflicto y negociación*. Quinta Edición. (pp.181-184). [En línea] Consultado el día (24 de Junio de 2009). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=Q8p5IceQyXoC&pg=RA1-PA181&dq=MANEJO+DE+CONFLICTOS%2BNEGOCIACION&lr=#v=onepage&q=conflicto&f=false>
- LUSSIER, ROBERT N. ACHUA, CHRISTOPHER F. (2006). *Liderazgo*. Segunda Edición. (pp. 194-204). Thomson. [En línea]. Consultado el día (25 de Junio de 2009). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=f5YJo2r9H8QC&pg=PA197&dq=MANEJO+DE+CONFLICTOS%2BNEGOCIACION&lr=#v=onepage&q=&f=false>
- ROBLES VALDEZ, GLORIA. JOAQUÍN ALCÉRRECA, CARLOS. (2000). *Administración - un enfoque interdisciplinario. Administración del personal*. (pp.- 291-297). Pearson Prentice Hall. [En línea]. Consultado el día (24 de Junio de 2009). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=DWOvfppvWn4C&pg=PA292&dq=manejo+de+conflicto#v=onepage&q=&f=false>
- HELLRIEGEL, DON. SLOCUM, JOHN W. (2004). *Comportamiento organizacional. El manejo del conflicto interpersonal y la negociación. Décima Edición* (pp. 234-239). Thomson. [En línea]. Consultado el día (24 de Junio de 2009). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=Go7JhoqpwswC&pg=PA231&dq=manejo+de+conflicto+LABORAL&lr=#v=onepage&q=&f=false>
- BILLIKOPF, ENCINA GREGORIO. (2006). *Manejo de Conflictos*. [En línea]. Obtenido el día (24 de Junio de 2009). Disponible en: <http://www.cnr.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/13s.htm>
- MOSLEY, DONALD C. MEGGINSON, LEÓN C. PIETRI, PAUL H. (2005). *Supervisión. La práctica del Empowerment desarrollo de equipos de trabajo y su motivación. Manejo de conflictos, estrés y tiempo*. Sexta Edición. (pp.356-360). Thomson. [En línea]. Consultado el día (24 de Junio de 2009). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=umXR5KtM4jsC&pg=PA354&dq=manejo+de+conflicto+LABORAL&lr=#v=onepage&q=&f=false>
- PERAZA, RODRÍGUEZ. GARCÍA, REMUS. (2006). *Conflictos en las organizaciones: formas y estilos adoptados. Un método alternativo: La medición*. CETRA Revista de Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente Vol. 26 No. I. Formato PDF. [En línea]. Consultado el día (26 de Junio de 2009). Disponible en: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=22929996&lang=es&site=ehost-live>
- SCHNITMAN, DORA. FRIED, JORGE SCHNITMAN. (2000) *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos. Practicas de mediación para equipos de generadores de conocimiento*. (pp.259). Granica. [En línea]. Consultado el día (29 de Junio de 2009). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=qnkqPgujBHcC&pg=PA258&dq=manejo+de+conflicto+LABORAL&lr=#v=onepage&q=&f=false>

LA EDUCACIÓN A DISTANCIA Y LA ASESORÍA EN EL CONTEXTO DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA POR INTERNET EN LA UNID

Verónica Quijada Monroy
Sistema UNID, Dirección General Académica

VERÓNICA QUIJADA MONROY es licenciada en Periodismo y Comunicación Colectiva, por la UNAM, Maestra en Ciencias en Ingeniería de Sistemas, por el Instituto Politécnico Nacional, cursa el Doctorado La Acción Educativa, perspectivas histórico-funcionales, de la Universidad de Alcalá, España.

Desde hace más de 10 años es docente en licenciatura, posgrado y cursos de extensión; es coautora y autora de diversas publicaciones, entre ellas de 9 textos en la UNAM y en la UNID.

Colabora en el equipo académico del Centro de Tecnología Educativa del Sistema UNID y en el Centro de Tecnología para la Educación a Distancia en la Facultad de Estudios Superiores Acatlán de la UNAM.

En la Universidad Interamericana para el Desarrollo las actividades de educación a distancia y mixta se proyectaron en el 2005 y comenzaron formalmente en enero de 2006 con el apoyo de una plataforma de enseñanza en línea para la Maestría en Educación, desde entonces se ha replicado en sus Sedes tanto en otras maestrías como en diferentes niveles y modalidades. Entre los actores que participan en la educación a distancia, el papel de los profesores es fundamental, en ese sentido, es importante identificar cuál es su función, cuáles sus competencias básicas necesarias y las recomendaciones que en el modelo UNID sería pertinente que realicen.

Para identificar la función del profesor en el modelo UNID, es importante revisar también otros conceptos relacionados, como el de educación a distancia, asesoría, tutoría, competencias del asesor y modelo educativo UNID.

Inside UNID, remote and mixed educational activities were planned on 2005 and were launched on January 2006, supported by an on-line teaching platform meant for the Education Master's Program. Since then, this same program has been replicated in various Sees, both, at other Masters' program and at different grades and modalities. Among the main actors within remote educational programs, teachers' role is basic, in that direction, it is important identifying their role, their basic attributions and the recommendations to be carried on inside the UNID Educational Model.

To point the teacher's role within the UNID Educational Model, it is important to revise some other related concepts, like consultancy, tutorship, advisor's competences and the UNID Educational Model itself.

Hay múltiples acercamientos a una definición de la educación a distancia, García Aretio después de un análisis de propuestas de diversos autores, considera que: La educación a distancia es un sistema tecnológico de comunicación masiva y bidireccional, que sustituye la interacción personal en el aula del profesor y el alumno como medio preferente de enseñanza, por la acción sistemática y conjunta de diversos recursos didácticos y el apoyo de una organización tutorial, que propician el aprendizaje autónomo de los estudiantes.¹

¹ García Aretio, L. (1987). *Hacia una definición de educación a distancia*. Boletín informativo de la Asociación Iberoamericana de Educación Superior a Distancia. Abril. Año 4, No. 18, 4 pp. Consultado en agosto de 2008 en <http://www.uned.es/catedraunesco-ead/articulos/1987/hacia%20una%20definicion%20de%20educacion%20a%20distancia.pdf>

A pesar de los avances y perspectivas en el área, aún se siguen haciendo esfuerzos por definir qué es la educación a distancia; y si bien desde los ochentas se le relacionaba con la tecnología, hoy en día se le relaciona específicamente con Internet y las plataformas educativas que se colocan en la red. También se hace énfasis en la forma de impartir los conocimientos, tanto respecto al modelo pedagógico que se siga, como a las estrategias y los soportes utilizados; a las formas de interactuar con los alumnos y de evaluarlos; así como a las opciones empleadas para transmitir y presentar los contenidos.

Son dos cuestiones tecnológicas, las que han llevado a la evolución de la educación a distancia, sobre todo en los últimos 15 años: la popularización de las computadoras y de Internet. A raíz de estas “invenciones” es que han surgido nuevas herramientas, soportes y por lo tanto, posibilidades de crear ambientes de aprendizaje. De ahí que una nueva categoría surgió en el área de la educación a distancia: la educación a distancia en línea.

ACTORES Y ELEMENTOS DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Entre los actores y elementos que intervienen en la educación a distancia se encuentran: Los profesores (con la función y nombre que se les dé, según el modelo que emplee la institución que ofrece esta opción educativa), los alumnos, el modelo educativo, los recursos de comunicación, los materiales didácticos, y los procesos de evaluación.

Otro elemento importante para la educación a distancia en línea, es el económico, ya que la posibilidad de llevar a cabo la educación a distancia en línea no es necesariamente de bajo costo pues demanda ciertas particularidades técnicas y de infraestructura diferentes a las de una institución escolar “tradicional”.

Una manera de caracterizar y analizar los procesos de educación a distancia, es estudiar los ámbitos de: el diseño instruccional, el docente, el estudiante, los materiales didácticos, la comunicación y la organización institucional.²

EL PROFESOR, EL ASESOR, EL TUTOR

Retomando la figura del maestro³ entre los actores que participan en la educación a distancia, su importancia es fundamental para guiar al alumno en su camino entre los temas y los contenidos, entre las herramientas y los materiales que le llevarán (idealmente) al aprendizaje. Sin el profesor o sin un adecuado desempeño del mismo, los alumnos pueden sentirse solos, en un ambiente diferente al que han estado acostumbrados y tal vez manifiesten la necesidad de ser acompañados; si bien estas sensaciones pueden ser menos evidentes en algunos alumnos conforme pasa el tiempo y las nuevas generaciones se van acercando a este tipo de experiencia, en otros tales circunstancias pueden llevarlos a la falta de interés por una baja motivación, y por lo tanto al abandono del curso.

En este sentido son múltiples las reacciones que pueden darse en el alumno así como las causas que las motiven, sin embargo, la planeación y adecuada guía del



A pesar de los avances y perspectivas en el área, aún se siguen haciendo esfuerzos por definir qué es la educación a distancia



2 Roquet, G. Educación convencional vs Educación en línea. Las diferencias. Consultado en agosto de 2008 en http://www.cuaed.unam.mx/suayed/moodle/file.php/280/FUENTES_DE_INFORMACION/U2-presencial-Vsdistancia.pdf

3 Que puede llamársele de diversas formas como: tutor, moderador, o asesor, entre otras, según las responsabilidades, capacidades y funciones asignadas en relación a la conceptualización del proceso de enseñanza-aprendizaje que se plantee desde el modelo pedagógico.



profesor, como en la modalidad presencial, puede ayudar a un desarrollo exitoso del alumno.

La figura del docente tiene varias perspectivas según el tipo de educación, de institución y de labor, sin embargo, en la educación a distancia en línea normalmente se le conoce como asesor o tutor.

El asesor es un docente encargado de guiar el aprendizaje de los alumnos, según García Aretio, realiza labores de planificación y coordinación de acciones docentes (a distancia y presenciales), “integra los distintos medios, y diseña el nivel de exigencia y las actividades de aprendizaje precisas para superar el logro previsto”⁴ Al referirse al tutor, Aretio señala que éste se encarga de “orientar, asesorar, aconsejar y guiar al estudiante en todo el proceso educativo y fomentar el estudio independiente, en la situación de soledad y lejanía académica en que suele encontrarse el alumno de la enseñanza a distancia”, en este sentido, el papel del tutor toma una importancia trascendente, (como la ha tenido siempre, pero en la educación a distancia no ha sido del todo clara su presencia) en el momento en que otorga un apoyo personal.

La Universidad Veracruzana considera la asesoría, tanto en la modalidad abierta o a distancia, como “el servicio en el que un estudiante distante recibe orientación por parte de un experto en la materia o contenido en relación a: estrategias de estudio, realización de trabajos, contenidos, problemas, o dificultades en las experiencias de aprendizaje.” Al asesor como “la persona que desempeña la función de orientador, guía o consejero de uno o varios estudiantes que se encuentren realizando estudios formales en cualquiera de sus modalidades: escolarizada, abierta, a distancia o continua...”. Y al asesor en educación a distancia lo caracteriza como: una de las tres figuras o actores en programas de educación a distancia, persona que desempeña la función de orientador, guía o consejero de uno o varios estudiantes que se encuentren realizando estudios. Profesional que domina las estructuras curriculares en el nivel donde opera y tiene experiencia en orientación al participante y seguimiento académico y administrativo al interior de la institución.”⁵

Una consideración que se ha utilizado por varias instituciones educativas como punto de partida, es la que hace la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2000)⁶, que distingue la asesoría académica de la tutoría. Respecto a la asesoría académica la considera una actividad de apoyo a las unidades de enseñanza-aprendizaje que imparte el personal académico, orientación y apoyo metodológico que propone el tutor al alumno para llevar a cabo su trabajo de tesis, asesoría de proyectos de Servicio Social, asesoría de

4 Universidad de Guadalajara Virtual. El cambio de roles en la educación mediada por tecnologías: el tutor y el asesor. <http://148.202.105.241/> Consultado en agosto de 2008.

5 Universidad Veracruzana. Consultado en agosto de 2008 http://www.uv.mx/edu_dist/glos.htm.

6 Programas Institucionales de Tutoría, “Una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las instituciones de educación superior”. (2002). ANUIES, México.

prácticas profesionales. A la tutoría la sitúa como una “modalidad de la actividad docente”, y le asigna actividades tanto de selección y seguimiento de actividades curriculares, estrategias de estudio, adaptación al ambiente escolar y opciones de trayectoria escolar entre otras.

COMPETENCIAS DEL ASESOR

Debido a las actividades que realizan tanto el tutor como el asesor, el profesional que desempeña tal labor debe poseer una preparación suficiente acerca de la modalidad y de las formas de guiar y de asesorar a los estudiantes.

Sin embargo, no debe olvidarse que una parte de la actividad del asesor se dirige hacia el estudiante como persona, como señala Gil⁷: “En la asesoría el alumno deposita en el docente, su confianza, intimidad, deseos, anhelos, aciertos y errores. Las características ideales del asesor suponen una persona íntegra, cabal, incapaz de utilizar esas confidencias y/o conocimientos tan personales, en detrimento del mismo o de un tercero.” Se busca que la asesoría promueva una educación integral y personalizada, que se dirija al estudiante en su proceso de desarrollo personal, tanto en el aspecto afectivo como en el académico.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera a la competencia profesional como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello.

En general, la competencia tiene que ver con las actitudes y aptitudes que tiene una persona para realizar determinada actividad. En el ámbito de la Educación a distancia las competencias de los docentes pueden ser genéricas, disciplinares y profesionales. Además, hay otras habilidades básicas como las de comunicación, técnicas instrumentales y específicas para la educación a distancia. Estas competencias pueden ir enfocadas hacia el ser, saber y conocer, además de estar orientadas no sólo a saberes técnicos o profesionales sino a la formación de competencias para la vida.

Existen aún amplias posibilidades para la educación en línea, tanto como se diversifiquen, adapten, actualicen y evolucionen las ideas pedagógicas y las cuestiones tecnológicas; las opciones cada vez se abren a una mayor cantidad de personas en todos los niveles de educación, tanto formales como informales.

Uno de los retos más importantes es el de alcanzar un mayor nivel de interacción y de socialización del alumno a través de los recursos disponibles, nivel que se ha alcanzado en gran medida en juegos en línea o en herramientas de comunicación que en la actualidad no necesariamente se emplean para la educación.

EL MODELO UNID Y EL PROFESOR A DISTANCIA

Las maestrías que ofrece la UNID son de carácter profesionalizante (orientadas a perfeccionar el desempeño laboral más que a la investigación), así que la mayor parte de los estudiantes que las cursan están activos en el campo de trabajo y esto les dificulta contar con el tiempo para asistir a clases de lunes a viernes. Se determinó entonces que de las tres asignaturas que cursan por cuatrimestre en cada maestría, una se impartiera en línea y las otras dos en sábado por la mañana, lo que convierte a la modalidad de enseñanza al tipo blended learning, donde el proceso de enseñanza-aprendizaje se realiza durante 14 semanas, y en el que solamente en la última sesión es que los alumnos y profesores se conocen personalmente.

“De esta forma se atiende el principal problema reportado por algunos autores [Williams et al., 2005]: los problemas para asistir a clase derivados de compromisos laborales y/o familiares, además de optimizar los recursos humanos existentes en las ciudades mayores. El blended learning es reforzado puesto que al final de cada asignatura se lleva a cabo una evaluación presencial en la cual el instructor acude a la sede correspondiente.”⁸

En el modelo UNID es posible que en cualquier punto del país se pueda contar con docentes calificados que atiendan grupos a distancia. Las labores del profesor a distancia en la UNID aún no son del tipo asesor o tutor, de ahí que se le llama instructor, sin embargo, se presentan circunstancias que poco a poco le llevan a actividades que le hacen tener más contacto y cercanía al menos con algunos alumnos, y por lo tanto, a acercarse a la labor del asesor.

En la UNID se considera que el proceso de acompañamiento⁹ es trascendental para el éxito de un alumno en la educación en línea, de ahí que el principal papel del instructor consiste en ser un guía o acompañante que asiste al alumno a lo largo de su trayecto formativo.

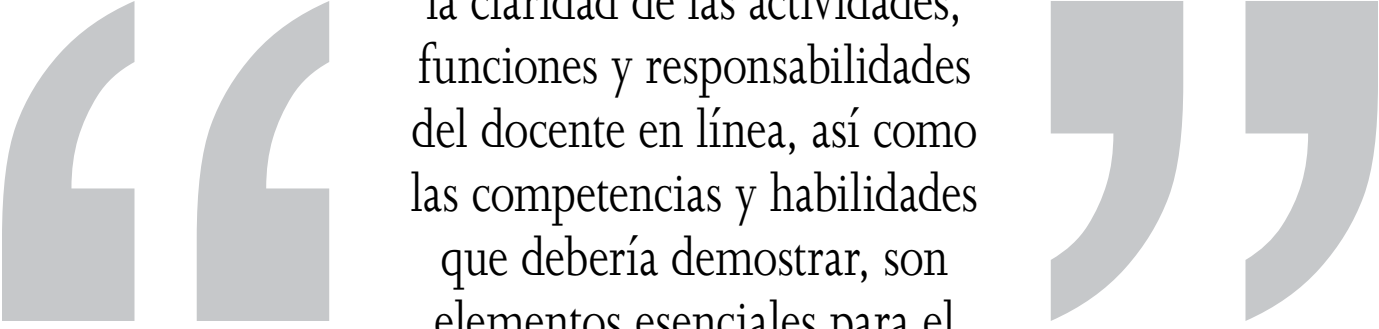
Otro aspecto relevante es la importancia de no perder de vista que durante esta interacción educativa, es necesario un trato humano, cálido, cordial y educado; y es el instructor quien debe marcar la pauta a su grupo, lo cual, no sólo ayudará a aprender a través de la tecnología, sino para y con la tecnología.

Si bien la labor del asesor, tutor y en general del docente en línea está acompañada de estrategias, herramientas y una serie de consideraciones que se van presentando en cada curso, algunas de las recomendaciones que se han recuperado para

7 Gil, M. Conceptualización y tipos de asesoría para la educación a distancia. Consultado en agosto de 2008 en http://www.cuaed.unam.mx/suayed/moodle/file.php/280/FUENTES_DE_INFORMACION/u2-asesoria-0507.doc.

8 González, M. (2007). Evaluación de la reacción de alumnos y docentes en un modelo mixto de aprendizaje para Educación Superior. RE-LIEVE. Revista electrónica de investigación y evaluación educativa, 83-103.

9 Actividad que realiza el docente al dar seguimiento al recorrido del alumno por el curso.



Como en otras instituciones, la claridad de las actividades, funciones y responsabilidades del docente en línea, así como las competencias y habilidades que debería demostrar, son elementos esenciales para el proceso educativo

hacérselas llegar a los docentes en el modelo UNID son, en resumen:¹⁰

- Enviar un mensaje de bienvenida a todo su grupo antes de comenzar el curso. Este mensaje debe incluir su nombre, su correo, una breve semblanza profesional, las normas de trabajo, principales recomendaciones de organización, límites, etc., así como su horario de disponibilidad para contestar correos y dudas.
- Mantener comunicación permanente con su grupo, es decir, procure enviar un mensaje grupal cada tercer día y trate de resolver dudas en los primeros días de la sesión, no el último día (viernes) por la tarde. En este sentido, debe destacar los puntos importantes a desarrollarse en las evaluaciones calificadas por usted y guiar a los alumnos hacia situaciones concretas de la actividad.
- Proporcionar atención personalizada, esto es, escriba mensajes a cada participante, sobre todo en las sesiones en las que usted tiene que hacer la revisión de materiales. Intente enviar retroalimentaciones que enriquezcan y guíen, no mensajes que únicamente digan: muy bien, excelente, bien hecho, etc.
- No dejar dudas ni mensajes sin contestar, no importa lo simples que parezcan, o por el contrario, lo complejos que sean, recuerde que hay una persona del otro lado esperando asesoría de usted. Si considera necesario sugerir textos o materiales que no están en línea, hágalo con confianza.
- Contemplar etiqueta en la red. Procure iniciar sus mensajes con un saludo y terminarlos con su firma. Escriba con mayúsculas y minúsculas y con buena ortografía. Pida a sus alumnos que hagan lo mismo, así estará fomentando un

trato cordial y amable, necesario por la falta de contacto y de lenguaje corporal en este medio.

- En los foros, hacer un monitoreo diario de las participaciones de sus alumnos e incitarlos a aportar más de una vez. Fomente la discusión cordial y académica, modere de tal forma que puedan construir una idea final y conclusiones entre todos. Si no existiera una conclusión por parte de sus alumnos, elabórela usted y envíeselas.
- Fomentar la entrega por sistema. Promueva que los alumnos hagan sus entregas a través del sistema de aprendizaje. Reciba por correo sus trabajos sólo en casos extraordinarios y cuando considere que el alumno y/o la situación así lo requiere.
- Es recomendable guardar en el disco duro de su computadora las tareas correspondientes a las entregas de las sesiones pares. Le sugerimos organizar una carpeta exclusiva para su grupo y asignatura, dentro de ella, deberá incluir una subcarpeta para cada alumno, la que a su vez contendrá una subcarpeta por cada sesión.
- Modificación de calificaciones. Llévelo a cabo sólo en caso de fuerza mayor y bajo condiciones previamente planteadas de manera personal al alumno; sin embargo, sea justo con todos y trate de aplicar normativas homogéneas.
- Trabajo complementario. Si usted considera que el trabajo de la sesión no es suficiente para la comprensión del tema, puede pedir a sus alumnos que desarrollen investigaciones, escritos y cuestionarios que les ayuden a mejorar y tal vez a aumentar su calificación en evaluaciones difíciles.
- Revise frecuentemente el anuncio de la pantalla principal de la plataforma. En él se avisa si hay cambios en los cierres y aperturas de las actividades en plataforma debido a razones especiales, vacaciones, etc. Permanezca atento y enfatice a sus alumnos que ellos también deben estar atentos a esta sección para así evitar malos ratos en cuanto a la entrega de actividades.

¹⁰ *Recomendaciones generales para los Instructores en línea.* (2008). Centro de Tecnología Educativa. Universidad Interamericana para el Desarrollo.

- Al finalizar las 14 semanas del curso y después de la entrevista presencial, envíe un mensaje de despedida a los alumnos.
- Recuerde que al final del cuatrimestre, desde el apartado Calificaciones, puede bajar un formato en Excel con el concentrado de calificaciones para elaborar sus promedios y subir las calificaciones finales a Banner.

Estas recomendaciones generales, que se proporcionan destacando su uso dentro del estilo personal del docente de ninguna forma son exhaustivas ni necesariamente guían dentro de una estrategia específica, pero sí se consideran las más relevantes nuestro Modelo, para un mejor desempeño como instructor en línea en diferentes momentos de la asesoría.

Los docentes en el modelo mixto de posgrado en la UNID deben reunir ciertos requisitos académicos y administrativos, en algunos casos pasan de ser docentes de tipo presencial en la misma Universidad a en línea, en otros son invitados a participar con experiencia previa en otras instituciones; en principio se inscriben en un curso de inducción (a distancia) en el que se les proporciona la información relacionada con los fundamentos de la misión, visión, historia, valores y organización de la UNID, además tienen a la mano un conjunto de materiales para conocer el modelo educativo y el uso de la plataforma de aprendizaje en línea que se utiliza. Sin embargo, se ha iniciado ya la elaboración de un curso respecto a la formación del profesor en esta modalidad y las actividades concretas en la UNID a distancia en línea¹¹ pues se tiene claro que la actualización y capacitación docente es indispensable.

Como en otras instituciones, la claridad de las actividades, funciones y responsabilidades del docente en línea, así como las competencias y habilidades que debería demostrar, son elementos esenciales para el proceso educativo; además de que se hace ineludible la inclusión de las consideraciones inherentes a los objetivos del modelo UNID a las actividades prácticas constantes de los más de 2400 alumnos que se reportaron en la plataforma de aprendizaje en agosto de 2009. ☘



¹¹ Este aspecto se vuelve más relevante en tanto que la UNID ha iniciado la oferta de posgrado totalmente en línea que se impartiría además del modelo mixto.

LA PUNTA DEL ICEBERG: CALIDAD EN LA EDUCACIÓN

Guillermo Hernández Duque Díaz de León
Sistema UNID, Dirección General Académica

El entorno competitivo exige ofrecer mejores productos y servicios. Se trata de una lucha por lograr la satisfacción del cliente y a la vez ser rentables. En esta búsqueda por la calidad la herramienta idónea es la implementación de Sistemas de Gestión que garanticen el alcance de productos y servicios cualificados. Otro medio de garantizar la calidad es cumplir con los requerimientos de estatutos normativos universalmente reconocidos como certificaciones, acreditaciones, etc. Prácticamente no hay producto o servicio que no sea susceptible de mejora. La educación no es la excepción. Máxime en un horizonte educativo competidísimo donde el título escolar no es ya un adorno curricular sino un verdadero activo que garantiza puestos y oficios laborales. El presente artículo llama la atención sobre este hecho y expone diversas medidas de calidad plenamente aplicables al ámbito educativo con estupendos resultados operativos y financieros.

The competitive environment demands offering better products and services. We talk about a struggle to achieve client's satisfaction and to be profitable at the same time. In this search for quality, the suitable tool is the implementation of Quality Management Systems in order to guarantee the achievement of qualified products and services. Another way to ensure quality is fulfilling all the requirements expressed in universal normative statutes such as certifications, accreditations, etc. Practically, there is no product or service that is not susceptible of improving. Educational industry is no exception. Especially before a very competed educational horizon, where the college title is not curricular ornamentation anymore, but a real asset which ensures positions and jobs. This article calls our attention over this fact and deals with various quality measures fully applicable to the educational field with excellent operative and financial results.

GUILLERMO HERNÁNDEZ DUQUE DÍAZ DE LEÓN es Ingeniero Industrial. Ha colaborado en materia de SGC en diversas instituciones: IMSS Alameda, Industrias Jobar, Nissan Mexicana, entre otras. Es Auditor Líder bajo la norma ISO 9001-2008. Cursa la Maestría en Administración de Negocios en la UNID Sede Tlalnepantla. Actualmente colabora en el área de Evaluación y Calidad del Sistema UNID.

En la carrera por la calidad no hay línea de meta. Dado el hecho de que, en cuestión de productos y servicios, las cosas siempre se pueden hacer mejor. Por mucho tiempo se ha considerado erróneamente la calidad como propiedad exclusiva de las empresas. Cuán equivocados hemos estado. Ante los recientes esfuerzos por lograr la estandarización internacional de buenas prácticas, el ramo educativo comenzó ajeno, sin embargo, con el paso del tiempo era evidente su pronta incorporación. En efecto, no hay razón alguna para no aplicar estándares de calidad al mercado educativo considerando las profundas semejanzas que guarda con muchos otros ramos donde, desde hace más tiempo, se busca la calidad.

Si la educación se conforma de un diagrama compuesto de una entrada (*input*), un proceso (*process*) y una salida (*output*), entonces *servatis servandis*, es susceptible de implementar procesos para lograr mejores resultados. Y por lo tanto, se puede implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en su interior.

Pero para entrar en el tema del SGC, primero hablemos exclusivamente de la calidad. Existen múltiples definiciones pero la que a mi parecer más se adecua es la siguiente: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” Norma ISO 9001

Ahora bien, la calidad es la meta, y, como cualquier otro proceso evolutivo con una dirección determinada, implica poner orden de cara a realizarlo eficientemente. Dicho orden también puede llamarse sistema. Para hacer las cosas mejor hay que sistematizar. De ahí la importancia de implementar un SGC.


Un SGC se compone de varios factores interrelacionados y dependientes entre sí: Clientes (requisitos), Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto, el Producto, Medición, Análisis y Mejora (Norma ISO 9001-2008, 2008), por último la Satisfacción del Cliente, unidos constituyen la mejora continua.

Cada uno de los siguientes puntos debemos tenerlos identificables y trazables para mejor desempeño.


- Debemos asegurar la satisfacción del cliente desde el inicio hasta el fin, y aún después debemos darle seguimiento (ejemplo: seguimiento a egresados).
- La Dirección debe estar comprometida proporcionando evidencia de compromiso para el desarrollo e implementación del SGC mediante:
 - comunicados a la organización sobre la importancia del mismo
 - estableciendo política de calidad
 - asegurando que se establezcan los objetivos de calidad
 - llevando a cabo revisiones
 - asegurando la disponibilidad de los recursos
- En lo concerniente a la Gestión de los Recursos, se debe proporcionar lo necesario para implementar y mantener el SGC.
- Mejorar continuamente su eficacia además de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Así mismo el corroborar las actividades que hacen más apreciable mi cadena de valor.
- Hay que conocer plenamente nuestra institución, identificar los macro-procesos, los procesos, los procedimientos, etc.
- En cierto modo debemos cuidar algunos aspectos más enfocados a esta noble labor de educar, tales como la pertinencia, la empleabilidad, la sustentabilidad, la sostenibilidad entre otros.

En términos generales, podemos mencionar que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un SGC. Para lograrlo es importante determinar los procesos necesarios de SGC y su aplicación en la organización, determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que, tanto la operación como el control de estos procesos, sean eficaces. De la misma manera hay que asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarias para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, realizar seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos, así como implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua.

Existen diversos métodos para la implementación de los SGC y siempre se requiere usar herramientas propias, sin embargo, para poder ser aplicable es preciso tomar en cuenta el contexto laboral, sociocultural y político, ya que estas dimensiones de-



Si la educación se conforma de un diagrama compuesto de una entrada (*input*), un proceso (*process*) y una salida (*output*), entonces *servatis servandis*, es susceptible de implementar procesos para lograr mejores resultados.



terminarán el enfoque gerencial para la calidad de la organización. Existen estándares de calidad normalizados (el más común y aplicable es el ISO 9001-2008) que resumen el SGC en 3 pilares básicos:

- Planificación del SGC
- Control del SGC
- Mejora Continua del SGC

Es muy importante tener en mente que todo lo que no podemos medir no lo podemos controlar. Por esta razón hay que crear o tener y desarrollar nuestros propios indicadores. Entiéndase que debe de haber un sistema efectivo de evaluación. De cumplirse con esto, los resultados son inminentes e inmediatos, empezando por realizar cualquier actividad bien y a la primera, mejor con menos recursos, así poco a poco obtendremos ser eficaces y eficientes.

Dándole matiz de educación como bien decía Spences (1990) "La educación es la preparación a la vida completa". Debemos preguntarnos, cuestionarnos y reflexionar: En este importante proceso de la vida: ¿Vale la pena educar con excelencia?, ¿Debemos educar con calidad? Sin lugar a dudas. Es imperante incluir la calidad en nuestros procesos de educación para obtener mejores resultados.

El reto de superar las apariencias y romper los paradigmas por aplicar estándares de calidad a la educación semeja al mismo reto de observar la plena realidad de un iceberg. Ver más allá de lo próximo es un reto cuando nos encontramos frente a un ingente pedazo de hielo que aparenta ser sólo lo que se tiene delante, sin embargo su verdadera grandeza yace bajo el

agua. De la misma manera, la verdadera grandeza de ofrecer una educación de calidad va más allá de lo que está próximo a nuestra experiencia. Va más allá de la aparente molestia de aplicarnos a mejorar cada proceso educativo al interior de nuestra institución. Es más, en un entorno competido, presente y futuro, justamente triunfará quien vea más allá de lo cercano, se adelante con visión y rompa con su área de comfort sondeando nuevos horizontes y planeando el éxito ligado a la mejora constante. ☘

Bibliografía

<http://www.calidad.us/>
Norma ISO 9001-2008

SPENCES HUBERT, *Educación: intelectual, moral, física*, Edición digital basada en la edición de Madrid, Sucesores de Rivadeneyra, 1894-1913. Localización: Biblioteca de Magisterio de la Universidad de Alicante, 1980.

VILAR BARRIO JOSÉ, *La Auditoria de los sistemas de gestión de calidad*, Fundación ConfeMetal.

BLANCO ADOLFO Y ALONSO VICENTE, *Dirigir con calidad total*, Editorial ESIC.

SEBÓ PAMIES MARÍA DOLORES, *De la calidad del servicio a la fidelidad del cliente*, Editorial ESIC.

FERNANDO TORRES LEZA Y TILO PFEIFER, *Manual de Gestión e Ingeniería de la Calidad*, Mira Editores.



CONCEPCIONES ÉTICO-ANTROPOLÓGICAS DE LA CARTA ENCÍCLICA *CARITAS IN VERITATE*

Alfonso Torres Maldonado
Sistema UNID, Dirección General Académica

En el presente trabajo se plasma el análisis crítico y reflexivo sobre las concepciones ético-antropológicas de la carta encíclica del Santo Padre Benedicto XVI denominado: *Caritas in Veritate*, sobre el desarrollo humano integral en la caridad y en la verdad.

Dicha encíclica me resultó por demás fascinante, llena de un amor a la filosofía, teología y, sobretudo a Cristo. En resumen, el Sumo Pontífice manifestó por escrito el gran amor que la Iglesia tiene para toda la humanidad al describir de forma puntual el camino hacia la verdad engendrando la caridad en cada ser humano, de ahí mi interés de desarrollar en mi trabajo sobre esta encíclica. Agradezco la oportunidad de enumerar de forma comparativa aquellas concepciones ético-antropológicas que subyacen en dicho documento y que han llamado mi atención.

Este trabajo se estructura con esta breve introducción, para posteriormente continuar en un desarrollo del análisis reflexivo de la encíclica a la luz de algunas concepciones que se han identificado, para finalizar con las conclusiones que han permeado mis concepciones sobre la vida, la formación humana y el ser trascendente en mi prójimo.

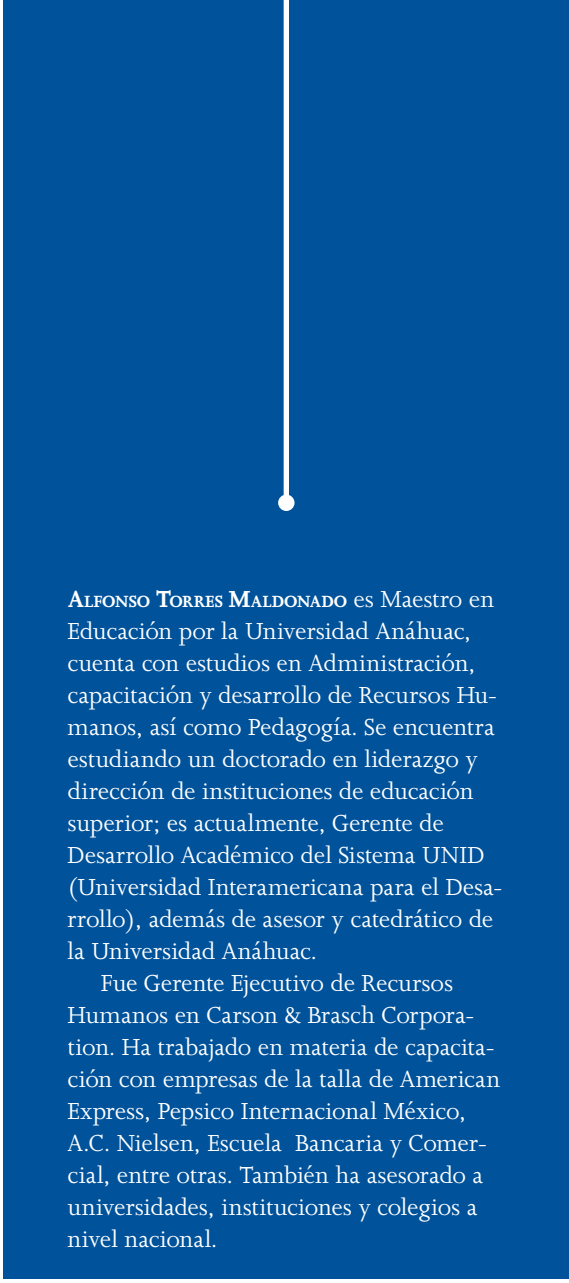
Es por ello que el trabajo se centró en tres líneas: ser auténtico e integral, el amor en la verdad y la cooperación para el desarrollo. Fue mi deseo comenzar con la persona humana, por ello el título sobre la autenticidad y la integridad que se le debe a este ser que, como imagen y semejanza de Dios, está llamado a trascender. Posteriormente me enfoqué en el motor de la vida, refiriéndome al amor, atreviéndome a agregarle la veracidad, de ahí dicho título. Finalmente no se puede eliminar el contacto con el otro, el vivir en una sociedad y por ello termino el análisis correspondiente.

This work captures de critic and reflecting analysis on the ethical and anthropological conceptions of the Holy Father Bendedict XVI's Encyclical Letter *Caritas in Veritate*, on the integral human development in charity and truth.

I found that Encyclical Letter quite fascinating, full of love for philosophy, theology and, especially for Christ. Summing all up, the Holly Pontiff, writing this letter expressed the great love the Church has for the whole humanity, describing in a very detailed way the path towards truth, generating charity in every human being, causing a big interest to develop this work about this Encyclical letter. I appreciate the opportunity of numbering in a comparative way those ethical and anthropological conceptions that lie under that document and that have called my attention.

After this introduction, this work proceeds with a reflecting analysis of the letter to the light of some determined conceptions, to finish with the conclusions that penetrate my conceptions about life, human formation and the transcending being within the neighbor.

Therefore, we focused on three main lines: being authentic and integral, love in the truth and the cooperation in the development. It was my intention to begin with the human person, that is the reason why the title about authenticity and integrity due to this most valuable being who, as God's image and similarity, is called to



ALFONSO TORRES MALDONADO es Maestro en Educación por la Universidad Anáhuac, cuenta con estudios en Administración, capacitación y desarrollo de Recursos Humanos, así como Pedagogía. Se encuentra estudiando un doctorado en liderazgo y dirección de instituciones de educación superior; es actualmente, Gerente de Desarrollo Académico del Sistema UNID (Universidad Interamericana para el Desarrollo), además de asesor y catedrático de la Universidad Anáhuac.

Fue Gerente Ejecutivo de Recursos Humanos en Carson & Brasch Corporation. Ha trabajado en materia de capacitación con empresas de la talla de American Express, Pepsico Internacional México, A.C. Nielsen, Escuela Bancaria y Comercial, entre otras. También ha asesorado a universidades, instituciones y colegios a nivel nacional.

transcend. Subsequently I focused on the life's motor, referring to love, daring to add veracity to it, and giving place to the title of this work. Finally since the contact with the "other" cannot be eliminated in the same way that society cannot be eliminated either, those are the last considerations to be analyzed.



El racionalismo no profundiza, se queda en lo superficial y eso significa que no mueve ninguna facultad afectiva y mucho menos de la voluntad



SER AUTÉNTICO E INTEGRAL

Fue mi deseo el comenzar este trabajo con las implicaciones ético-antropológicas concernientes al ser auténtico e integral. En la encíclica *Caritas in veritate*, su Santidad Benedicto XVI afirma que “surgen formas de inestabilidad psicológica, de dificultad para crear caminos propios coherentes en la vida, incluido el del matrimonio”¹. En esta frase, se refleja una característica que ha acompañado a la “modernidad” y que consiste en un alejamiento de lo profundo, ya que el ser humano se encuentra en lo más superficial del ser; los valores pierden densidad y son desplazados a escalas de valores en donde el valor económico es el más importante y el resto de los valores son “irreales”.

Nietzsche en 1936 escribió unas frases que parecen proféticas para su tiempo y tan actuales como si ayer las hubiera escrito: “Las aguas de la religión se retiran dejando en pos de sí lagunas y pantanos; las naciones se separan otra vez con odio encarnizado [...] las ciencias trituran y disuelven las más firmes creencias... todo prepara el camino a la barbarie inminente [...] se alzan ahí, es cierto, enormes fuerzas; pero son fuerzas salvajes, primitivas, carentes en absoluto de toda misericordia”. Nosotros que tenemos fe, esperamos que jamás se llegue a esta destrucción total del ser humano, sin embargo debemos abrir los ojos de la mente y sentir el palpar de nuestro corazón para que la caridad sea el pilar de nuestro actuar hoy para un mejor mañana.

“El eclecticismo y el bajo nivel cultural coinciden en separar la cultura de la naturaleza humana. Así, las culturas ya no saben encontrar su lugar en una naturaleza que las trasciende, terminando por reducir al hombre a mero dato cultural”² en esta afirmación del Santo Padre hace un llamado a no caer al racionalismo, cuyo rasgo principal es que todo se limita a lo útil y de lograr un máximo de comodidades para la vida humana. La concepción que trata de rescatar en la encíclica es de índole humanista en donde a la persona se le respeta, precisamente, por su originalidad y trascendencia.

Benedicto XVI en el segundo capítulo menciona que “la ganancia es útil si, como medio, se orienta a un fin que le dé un sentido, tanto en el modo de adquirirla como de utilizarla”.³ Con ello deja muy claro que se está en contra del pensamiento utilitarista ya que empobrece el espíritu. Este fenómeno de “empobrecimiento espiritual” se está acentuando conforme transcurre cada año, cada mes y cada día. Tenemos como ejemplo a un economista que le interesa observar al hombre como un simple “consumidor” que simplemente hace la compra y que vale más su poder adquisitivo que su propia persona.

El ser auténtico e integral le permite al hombre darse su verdadero valor ante las cosas y los medios que le rodean. Queda por demás afirmar que en la encíclica *Caritas in veritate* se privilegia la concepción humanista y reprueba lo utilitario y lo superficial.

1 Ratzinger, J., *Caritas in Veritate*, L'Osservatore Romano, Ciudad del Vaticano, 7 de julio de 2009, p. 14

2 J. Ratzinger, *Caritas in Veritate...*, 14

3 J. Ratzinger, *Caritas in Veritate...*, 11

EL AMOR EN LA VERDAD

Continuando con nuestro análisis incursionaremos en el pilar de la vida misma, me refiero al amor. Al respecto Su Santidad Benedicto XVI hace una bella reflexión pero también un llamado a evitar el racionalismo: “Sin verdad, sin confianza y amor por lo verdadero, no hay conciencia y responsabilidad social, y la actuación social se deja a merced de intereses privados y de lógicas de poder, con efectos disgregadores sobre la sociedad”⁴. El racionalismo no profundiza, se queda en lo superficial y eso significa que no mueve ninguna facultad afectiva y mucho menos de la voluntad.

Considero que en la actualidad, lo que nos mueve es lo “espectacular”. Si se tiene esta superficialidad entonces no puede crecer la piedad, y queda subordinado a lo concreto y medible como es lo económico, lo industrial, lo político, etc. Por lo anterior apreciamos que el amor queda en lo superficial, en un sentimiento o abstracción que no vale la pena meditar ni vivir, así como la verdad a un racionalismo que sólo valore lo concreto o un ideal para sólo discursos, como si fuera un adorno poético pero no funcional.

En la encíclica, el Santo Padre marca un camino a seguir: el trabajar por un bien común. Considero que con ello vuelve a manifestar su adhesión a un enfoque humanista en donde la persona, gracias a su conciencia e intelecto, es capaz de buscar la verdad; y el que busca la verdad también encuentra el amor. “Sin verdad se cae en una visión empirista y escéptica de la vida, incapaz de elevarse sobre la praxis, porque no está interesada en tomar en consideración los valores –a veces ni siquiera el significado- con los cuales juzgarla y orientarla.”⁵

Finalizo esta parte con una frase muy bella, porque casi es poética, pero también con un gran sentido humanista: “Amar a alguien es querer su bien y trabajar eficazmente por él”.⁶ Me parece que queda claro la no cabida de ideologías materialistas en donde la mayoría de las cosas se pretende que sea con inmediatez, en donde no existe un compromiso de fondo y un reconocimiento de la labor del otro.

LA COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO

Lo que actualmente se busca es el afán de poder, que tiene el sello de una cultura consagrada por el nombre de “edad moderna”. Actualmente se considera a una persona egoísta, que invierte su dinero en artimañas estéticas, con una conciencia nula de sus actos y preocupado por el estatus socio-económico como una persona de “gran éxito”. Pero en la encíclica *Caritas in Veritate* queda por demás claro que: “el hombre se valoriza no aislándose sino poniéndose en relación con los otros

4 J. Ratzinger, *Caritas in Veritate*..., 2

5 J. Ratzinger, *Caritas in Veritate*..., 5

6 J. Ratzinger, *Caritas in Veritate*..., 3



y con Dios. Por tanto, la importancia de dichas relaciones es fundamental”.⁷ En esta afirmación se trata de criticar la postura empirista, que prefiere lo concreto y superficial a lo ideal e irreal. Esta concepción empirista limita fuertemente el espíritu libre que identifica al ser humano y que le permite el crecimiento buscando un bien común.

En palabras expresadas por el Santo Padre, “hoy la humanidad aparece mucho más interactiva que antes: esa mayor vecindad debe transformarse en verdadera comunión”⁸. Con esta afirmación remarcamos la concepción humanista tan profunda en su reflexión. Nos hace comprender y concluir que actualmente se han perdido los ideales, gracias a estos ideales la persona tiene una razón de ser, un aliciente por el cual obrar. La concepción humanista de su Santidad le permite rescatar esos ideales que viven en el alma racional y trascendente de la persona.

En la encíclica, se invita a la comunidad internacional a encontrar los modos institucionales para ordenar el aprovechamiento de los recursos no renovables en donde participen tanto los países ricos, como los pobres. Así se puede en conjunto planificar un futuro. Y es aquí en donde nuevamente se manifiesta una concepción humana e integral del ser humano y en donde no entra una “masificación del hombre” que siempre ciega el conocimiento del otro, a la razón de existir pensando que todos somos iguales sin la diferenciación propia que nos hace únicos e irrepetibles. Somos iguales ante la esencia de ser personas, pero también la unicidad es propia y exclusiva de la persona, de ahí que las actuales corrientes de pensamiento, que critica fuertemente Benedicto XVI en su encíclica, nos quieran ver uniformados y sin capacidad creativa de generar una personalidad original, puesto que es más fácil vender algo a la masa que a la persona.

Pareciera que la palabra “compromiso” tuviera ahora una connotación de desinterés que un propio interés por el otro y el medio que nos rodea.

CONCLUSIONES

Conforme la lectura se llevó a cabo, así como el análisis de las concepciones ético-antropológicas, la primera conclusión que me atrevo a mencionar es que el Sumo Pontífice Benedicto XVI se apejó por completo a una ética social-humanista que permea con gran delicadeza, pero también con gran fuerza, su encíclica que enseña el camino a la verdad mediante la caridad, la justicia y la paz.

También hace un gran llamado a derrotar aquellas concepciones que están recobrando gran fuerza y que van en contra del auténtico amor, la vocación que Dios ha puesto en cada corazón y que desean manipular la mente del ser humano.

7 J. Ratzinger, *Caritas in Veritate...*, 34

8 J. Ratzinger, *Caritas in Veritate...*, 34

Mediante el recorrido analítico se propuso iniciar con el ser auténtico e integral, en donde se manifiesta estar en contra del utilitarismo, el racionalismo, la superficialidad y el empobrecimiento espiritual; que en la actualidad han cobrado mucho campo en la ideología de las personas.

Continuamos con un apartado muy especial que es el amor en la verdad, en donde identificamos nuevamente al racionalismo, pero también a la concepción de lo espectacular para ocultar una pobreza ideológica y filosófica, finalmente se identificó la concepción ética del amor verdadero a la luz de la encíclica *Caritas in veritate*.

Finalmente se cerró el trabajo con el tema de la cooperación para el desarrollo en donde se logró verificar las concepciones ético-antropológicas del bien común, los ideales, la masificación del hombre y el sentido del compromiso.

En definitiva se trata de una encíclica por demás completa desde cada tema crucial que se aborda y con un diagnóstico certero de la realidad actual, pasada y futura de la humanidad. Su importancia está en su actualidad, por una parte, pero también en la urgencia de reflexionar sobre un mundo que se opone a mirar de frente la verdad, el bien común y el amor incondicional de Dios.

Finalizo con la siguiente frase “No existe la inteligencia y después el amor: existe el amor rico en inteligencia y la inteligencia llena de amor”, quedándome la plena seguridad que el motor que aviva es la caridad y que vale la pena vivir para, por y sobre un amor puro a la naturaleza, a los semejantes y a Dios. ☪

9 J. Ratzinger, *Caritas in Veritate...*, 17

Bibliografía

- DÍAZ, C., *El hombre: imagen de Dios*, Editorial Instituto Mexicano de doctrina social cristiana, México, D.F. 2001.
- PANNENBERG, W., *Antropología en perspectiva teológica*, Editorial Sígueme, Salamanca, 1993.
- RATZINGER, J., *Caritas in Veritate*, L'Osservatore Romano, Ciudad del Vaticano, 7 de julio de 2009.

EDUCACIÓN BASADA EN COMPETENCIAS

Óscar Díaz Chávez

El mayor reto al que se enfrenta la educación en nuestro país en este momento es el de formar miembros de la sociedad que sepan dar respuesta a los problemas de la vida diaria. Uno de los grandes reclamos de la sociedad a la escuela es el divorcio entre lo que se enseña a los estudiantes y lo que deben realizar en su etapa productiva. Resulta que lo que aprendieron en la escuela no les sirve de mucho puesto que las empresas deben invertir nuevamente en la capacitación de los estudiantes recién egresados.

La capacitación laboral, en efecto, debe ser permanente, pero la mayoría de los egresados de cualquier nivel educativo carecen de las capacidades lingüísticas, comunicativas, matemáticas, de convivencia, básicas; lo que significa que nuestra sociedad está desperdiciando recursos cuantiosos en una educación que no está preparando para la vida a los estudiantes.

La sociedad actual está inmersa en un profundo proceso de transformación. La sociedad del conocimiento transita hacia un contexto donde la disponibilidad, el acceso y la aplicación del conocimiento se han vuelto el recurso más valioso en la promoción de oportunidades y el motor del desarrollo económico y social en el mundo contemporáneo. Por estas razones es importante para los niños y jóvenes integrarse al conocimiento de las diversas disciplinas humanísticas, científicas y tecnológicas, ya que de ello dependerá su acceso a las distintas oportunidades, así como al desarrollo social general.

Ésta es la razón fundamental para trabajar el desarrollo de competencias en el sistema educativo, ya que de esta manera se puede preparar a los estudiantes para ser capaces de aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de su vida académica en la construcción o el desempeño de algo que se relaciona o es parte del mundo del trabajo. Se trata de la inserción del individuo formado dentro del sistema educativo en la sociedad actual.

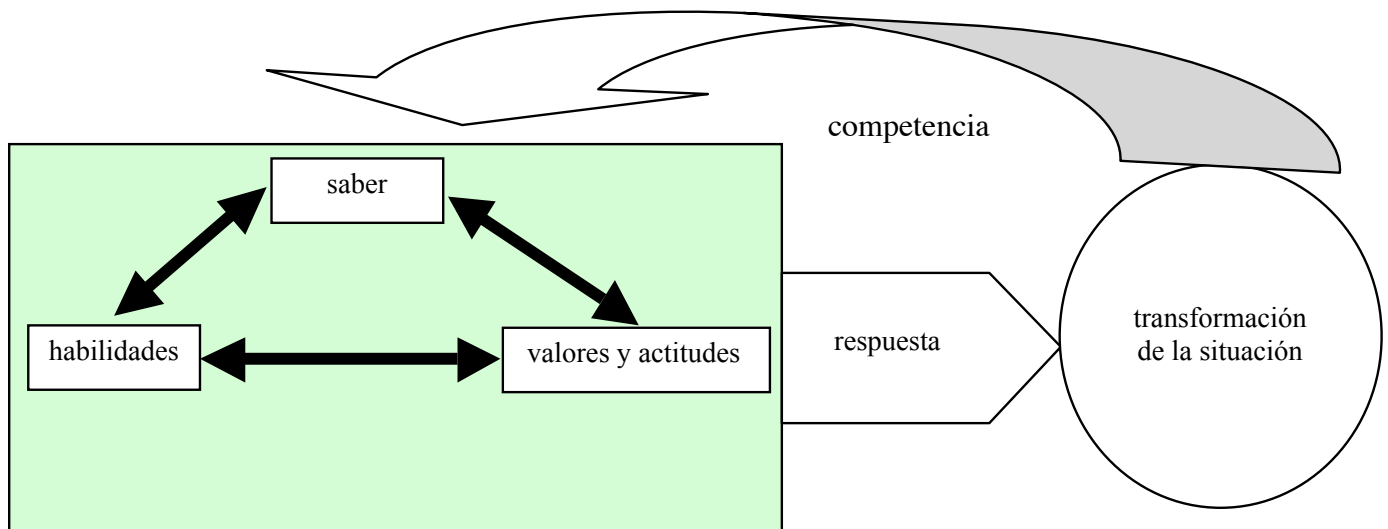
Los alumnos deben formarse en habilidades genéricas que les den una gran base para aprender a aprender, aprender a pensar y aprender a crear no sólo en el ámbito de la escuela sino fuera de él, en la sociedad.

Los planes de estudio de los diversos niveles educativos deben reflejar el ideal de individuo que se desea formar para nuestra sociedad. Debemos formar una sociedad abierta, democrática, tolerante, respetuosa de la diversidad, reflexiva, crítica, competente ante los desafíos globales en cuanto a tecnología, desempeño laboral, igualdad de oportunidades; que sepa usar las herramientas de la información y comunicación, y que se adapte y prevea los cambios inmediatos, mediatos y a largo plazo. Éste es el punto de partida para aspirar a formar ciudadanos para esa realidad. Ésa es la función de la educación.



Uno de los grandes reclamos de la sociedad a la escuela es el divorcio entre lo que se enseña a los estudiantes y lo que deben realizar en su etapa productiva.





Una educación que contribuya al desarrollo de competencias para mejorar la manera de vivir y convivir en una sociedad más compleja, con grupos, etnias y lenguas diversas, en la que los avances tecnológicos modifican constantemente la vida diaria, y los individuos deben desarrollarse competentemente en sus actividades laborales, entre otros aspectos.

Los más recientes estudios han mostrado que no basta con conocimientos, habilidades o actitudes y valores de manera aislada para resolver problemas de cualquier tipo. Lo que se necesita es una sinergia: movilizar los conocimientos adecuados junto con las habilidades idóneas para el logro de una solución a un problema, y además tener una actitud, una valoración ante lo realizado en esa situación específica.

La unesco ha destacado desde finales de la década pasada que la educación debe ser integral en el sentido de cubrir todos los aspectos de la vida con conocimientos científicos (aprender a conocer), destrezas profesionales (aprender a hacer), valores humanos y principios (aprender a ser), y el ejercicio de la responsabilidad ciudadana (aprender a convivir).

¿QUÉ ES UNA COMPETENCIA?

Una competencia implica un saber hacer (habilidades) con saber (conocimiento), así como un saber ser (valores y actitudes) ante lo realizado en un contexto y situación diversa para la resolución de problemas específicos de la vida personal, pública y laboral. Apropiarse de los recursos por separado sólo es una condición necesaria, pero no una competencia. La competencia existirá plenamente si el actor moviliza juntos conocimientos, habilidades y actitudes y valores, y los pone en movimiento para tomar una decisión, resolver un problema, guiar una acción adecuada. Las competencias, pues, movilizan y dirigen to-

dos los saberes hacia la consecución de objetivos concretos. Las competencias se manifiestan en la acción de manera integrada.

La manifestación de una competencia revela la puesta en práctica de conocimientos, habilidades, actitudes y valores para el logro de propósitos en contextos y situaciones diversas; por ello, se utiliza también el concepto “movilizar conocimientos”, según Philippe Perrenoud, uno de los teóricos que más ha estudiado las competencias en la educación.¹

Las competencias se acercan a la idea de aprendizaje total, en el que se lleva a cabo un triple reconocimiento:

1. Reconocer el valor de que se construye.
2. Reconocer los procesos a través de los cuales se ha realizado tal construcción (metacognición).
3. Reconocerse como la persona que ha construido.

COMPETENCIAS PARA LA VIDA

En la vida real no se pone en marcha solamente una competencia, es más, se activan al mismo tiempo varias para dar respuesta a un reto o un problema.

El Programa de estudio 2009 de la SEP, considera fundamentales las siguientes:

- Competencias para el aprendizaje permanente.
- Competencias para el manejo de la información.
- Competencias para el manejo de situaciones.
- Competencias para la vida en sociedad.

¹ Perrenoud, Ph. (1999). *Construir competencias desde la escuela*. Santiago de Chile : Dolmen Ediciones.

Competencias	Cómo se manifiestan en los estudiantes
APRENDIZAJE PERMANENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Aprender, asumir y dirigir el propio aprendizaje a lo largo de la vida. • Integrarse a la cultura escrita. • Movilizar diversos saberes culturales, lingüísticos, sociales, científicos y tecnológicos para comprender la realidad.
MANEJO DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar, identificar, evaluar, seleccionar y sistematizar información. • Pensar, reflexionar, argumentar y expresar juicios críticos. • Conocer y manejar distintas lógicas de construcción del conocimiento en diversas disciplinas y en distintos ámbitos culturales.
MANEJO DE SITUACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar y diseñar proyectos de vida, considerando diversos aspectos, como los históricos, sociales, políticos, culturales, geográficos, ambientales, económicos, académicos y afectivos, y tener iniciativa para llevarlos a cabo. • Administrar el tiempo, propiciar cambios y afrontar los que se presenten. • Tomar decisiones y asumir sus consecuencias, enfrentar el riesgo y la incertidumbre, plantear y llevar a buen término procedimientos o alternativas para la resolución de problemas y manejar el fracaso y la frustración.
CONVIVENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionarse armónicamente con otros y con la naturaleza. • Comunicarse con eficacia. • Trabajar en equipo, tomar acuerdos y negociar con otros. • Crecer con los demás, manejar armónicamente las relaciones personales y emocionales. • Desarrollar la identidad personal y social. • Reconocer y valorar los elementos de la diversidad étnica, cultural y lingüística que caracterizan a nuestro país, sensibilizándose y sintiéndose parte de ella a partir de reconocer las tradiciones de su comunidad, sus cambios personales y del mundo.
VIDA EN SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Decidir y actuar con juicio crítico frente a los valores y las normas sociales y culturales. • Proceder a favor de la democracia, la libertad, la paz, el respeto a la legalidad y a los derechos humanos. • Participar, gestionar y desarrollar actividades que promuevan el desarrollo de las localidades, regiones, el país y el mundo. • Actuar con respeto ante la diversidad sociocultural. • Combatir la discriminación y el racismo, y manifestar una conciencia de pertenencia a su cultura, a su país y al mundo.

Una educación basada en competencias pretende que todas las asignaturas del mapa curricular de educación básica compartan de manera transversal una serie de temas y propuestas didácticas orientadas a brindar y desarrollar en los estudiantes las competencias necesarias para su formación personal, social, científica, ciudadana y artística.²

Las competencias que se deben desarrollar en los estudiantes varían de acuerdo con el sistema educativo de que se trate, sin embargo, cualquier competencia debe fomentar:

- aprender a aprender
- aprender a comunicar
- aprender a resolver problemas matemáticos
- aprender a convivir en sociedad
- aprender a manejarse en diversas situaciones

2 SEP. Programas de Estudio 2009. México, 2009.

- aprender a utilizar la información
- aprender a ser autónomo

Para alcanzar las metas educativas, la educación superior requiere que se trace un plan para cambiar o rectificar una situación existente, tarea que comprende las siguientes fases:

- La intención particular del individuo de actuar (lo que se quiere realizar o edificar en razón del propio crecimiento como persona, que exige una estrecha relación con la ética y de un proyecto de vida situado en el siglo XXI).
- Estipular previamente los resultados que se quieren obtener.
- La inversión de esfuerzos en conjunto de líderes y comunidad para alcanzar las metas democráticamente.

Los avances de la investigación de punta indican que actualmente el proyecto educativo establece que la obtención de las metas radica en el conocimiento de la disciplina, el desarrollo de las habilidades, las competencias de desempeño o de producción y la madurez de los hábitos mentales y de conducta que se relacionen con los valores universales y con los de misma disciplina.

Dos personas pueden haber desarrollado sus habilidades al mismo nivel, pero no por eso pueden construir un producto con la misma calidad y excelencia. Competencia implica algo más: desempeño.

La intención que se da a la competencia es desempeñar o producir algo para sí y para los demás. Esta intención se vincula con la estructura cognoscitiva de quien lo desempeña o produce y con las normas o criterios de quienes lo evalúan y lo interpretan.

La construcción de competencias debe realizarse desde el marco conceptual de la institución y desde las metodologías que las determinen. El producto o desempeño debe presentarse de acuerdo con los términos o criterios de las exigencias de calidad que previamente se habrán acordado o establecido para la presentación o el desempeño.

Las competencias forman parte de la construcción persistente de cada persona, de su proyecto de vida, de lo que quiere realizar o edificar y de los compromisos que derivan del proyecto que va a realizar. La construcción de competencias debe relacionarse con una comunidad específica, es decir, desde los otros y con los otros (el entorno social), respondiendo a las necesidades de los demás y de acuerdo con las metas, requerimientos y expectativas cambiantes de una sociedad abierta.

Las competencias en la educación son la convergencia entre los conocimientos de la disciplina, las habilidades genéricas y la comunicación de ideas.

Las habilidades genéricas especifican lo que se debe hacer para construir una competencia u obtener un resultado o un desempeño: trabajo de equipo, planteamiento de problemas, encontrar y evaluar la información, expresión verbal y escrita, uso de las nuevas tecnologías y resolución de problemas.

En la educación basada en competencias, éstas dirigen el sentido del aprendizaje; quien aprende lo hace desde la intencionalidad de producir o desempeñar algo, involucrándose con las interacciones de la sociedad. Quien aprende lo hace al identificarse con lo que produce, al reconocer el proceso que realiza para construir y las metodologías que utiliza. Al finalizar cada etapa del proceso se observan y evalúan las competencias que el sujeto ha construido.

La educación basada en competencias es un enfoque sistemático del conocer y del desarrollo de habilidades. Se determina a partir de funciones y tareas precisas. Se describe como un resultado de lo que el alumno está capacitado a desempeñar o producir al finalizar una etapa. La evaluación determina lo que específicamente va a desempeñar o construir el estudiante y se basa en la comprobación de que el alumno es capaz de construirlo o desempeñarlo y, también, muy importante, lo pueda transmitir, dar a conocer a la sociedad.³ 🌐



Bibliografía

ANTOLOGÍA. PERRENOUD, PH. (2004). *Diez nuevas competencias para enseñar*. Barcelona: Graó & México: Secretaría de Educación Pública.

3 Argudín, Vázquez, Yolanda. "Educación basada en competencias" en *Educación y Evaluación. Educar. Revista de educación*. Nueva Época núm. 19, octubre/diciembre 2001.

